



de Nationale  
ombudsman

# Rapport

**Publicatiedatum**  
4 juli 2016  
**Rapportnummer**  
2016/059

## **Wat is de klacht?**

Mevrouw V. klaagt erover dat zij na 15 maanden nog steeds geen inhoudelijke reactie op haar verzoek om schadevergoeding heeft ontvangen van het UWV.

## **Wat gaat er aan de klacht vooraf?**

Mevrouw V. is 80-100% arbeidsongeschikt en ontvangt een uitkering van het UWV. Op 17 maart 2014 bezoekt zij het spreekuur van een verzekeringsarts van het UWV te Den Bosch. Daarna vindt een operatie aan haar schouder plaats. In één van haar schouders was het zogeheten labrum, een kraakbeenring in de schouderkom, gescheurd. Bij de operatie werd de schouder vastgezet met twee ankers. Op 14 november 2014 ziet dezelfde verzekeringsarts mevrouw V. opnieuw op het spreekuur. De verzekeringsarts onderzoekt mevrouw V. Daarbij verricht de verzekeringsarts een handeling waardoor, zo stelt verzoekster, de operatie aan haar schouder voor niets is geweest. Eén van de ankers is bij het onderzoek op het spreekuur losgeschoten, zo stelt mevrouw V.

## **Wat is de oorspronkelijke klacht?**

Mevrouw V. dient bij het UWV een klacht in over de verzekeringsarts. Zij klaagt erover dat de verzekeringsarts te hard met haar arm bewogen heeft. Ook klaagt zij erover dat de verzekeringsarts het rapport van de specialist niet juist heeft uitgelegd. Tot slot dient verzoekster een schadeclaim in.

## **Welke reactie komt er op de klacht?**

Het UWV neemt contact met haar op en biedt, zoals gebruikelijk, een driegesprek aan met de verzekeringsarts. Mevrouw V. ziet zo'n gesprek niet zitten. Zij bespreekt met de medewerker van het UWV waarover haar klacht gaat. Op 12 december 2014 stuurt het UWV haar een brief waarmee het UWV de klacht afhandelt. In die brief reageert het UWV op haar klachten. Daarnaast schrijft het UWV: "Uw schadeclaim is door onze Divisie SMZ (Sociaal Medische Zaken; N.o.) doorgeleid naar de afdeling die deze af dient te handelen. Hiervan krijgt u zo spoedig mogelijk bericht."

## **Wat is de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?**

Op 14 oktober 2015 benadert mevrouw V. de Nationale ombudsman. Zij klaagt erover dat zij na de brief van december 2014 niets meer van het UWV heeft vernomen. Kort voordat zij de klacht aan de Nationale ombudsman stuurde, had zij nog wel contact gehad met een medewerker van het UWV. Die medewerker wist niet goed of hij hierin iets kon betekenen, maar zou het wel gaan bekijken. Daarna heeft zij opnieuw niets gehoord.

## **De eerste interventie door de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman besluit om contact op te nemen met het UWV. Zoals vaker in overzichtelijke klachten, zoals het uitblijven van een reactie, kan de Nationale ombudsman een overheidsinstantie verzoeken om binnen twee weken tot een oplossing te komen.<sup>1</sup> In dit geval verzoekt de Nationale ombudsman het UWV op 28 oktober 2015 om binnen twee weken een inhoudelijke reactie te geven op de schadeclaim. Ook verzoekt de Nationale ombudsman het UWV om mevrouw V. op de hoogte te stellen op welke termijn zij een reactie kan verwachten, als het voor het UWV niet mogelijk is om binnen twee weken inhoudelijk te reageren.

## **Hoe reageert het UWV?**

Het UWV laat de Nationale ombudsman weten dat de schadeclaim van mevrouw V. nooit is ontvangen dan wel is voorgelegd aan de daarvoor aangewezen afdeling. De klachtenambassadeur in de regio Zuid had dat wel verzocht, maar het was niet gebeurd. Hij zou de schadeclaim alsnog persoonlijk bij de juiste afdeling neerleggen met het verzoek om de claim met spoed in behandeling te nemen. Mevrouw V. wordt hierover op 3 november 2015 geïnformeerd. De klachtenambassadeur belooft haar op de hoogte te houden van de voortgang.

## **Wat gebeurt er na de interventie?**

Na de e-mail van 3 november 2015 blijft het opnieuw stil. Mevrouw V. besluit eind november weer contact op te nemen met het UWV. Uit de reactie van de klachtenambassadeur begrijpt zij dat de schadeclaim in behandeling is bij een medewerker van het Juridisch Kennis Centrum. Zij zal daarvan nog een ontvangstbevestiging krijgen. Op 3 februari 2016 heeft zij echter nog steeds geen ontvangstbevestiging ontvangen. Zij neemt opnieuw contact met de Nationale ombudsman op. Zijzelf heeft tot op dat moment niets meer van het UWV vernomen. Haar echtgenoot heeft wel telefonisch contact gehad met de klachtenambassadeur, maar dat heeft niet geleid tot enige actie vanuit het UWV, zo stelt zij. Ze schrijft dat ze het gevoel krijgt dat ze totaal niet serieus genomen wordt door het UWV.

## **De tweede interventie door de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman neemt opnieuw contact op met het UWV. Op 11 februari 2016 verzoekt de ombudsman het UWV om, gezien het tijdsverloop sinds de indiening van de schadeclaim (december 2014), zijn eerste interventie (eind oktober 2015) en het laatste contact per e-mail tussen de klachtenambassadeur en mevrouw V. (2 december 2015), binnen twee weken inhoudelijk op de schadeclaim te reageren. Ook verzoekt de Nationale ombudsman het UWV om binnen een week te laten weten wat de reactie van het UWV is op zijn interventie.

## **Wat gebeurt er na de tweede interventie?**

Op 24 februari 2016 ontvangt de Nationale ombudsman een e-mail van mevrouw V. Zij heeft dan een brief ontvangen van een makelaar in assurantiën. Die schrijft in een brief van 22 februari dat de schadeclaim ter behandeling is gestuurd aan de aansprakelijkheidsverzekeraar. Na ontvangst van bericht van de verzekeraar zal de makelaar in assurantiën bij mevrouw V. terugkomen op de zaak. Mevrouw V. vraagt zich hoeveel langer zij nu nog moet wachten voordat zij definitief iets weet.

Op 1 april 2016 stuurt het UWV een reactie op de interventie van de ombudsman van 11 februari 2016. Het UWV biedt excuses aan voor de late reactie, veroorzaakt door persoonlijke omstandigheden van een klantadviseur en miscommunicatie in de regio.

Het UWV schrijft dat de zaak van mevrouw V. is aangemeld bij de verzekeringsmaatschappij van het UWV. Een juridisch adviseur van het UWV heeft medio januari 2016 de status opgevraagd. Mevrouw V. is hierover geïnformeerd door een klachtenambassadeur in de regio Zuid. De verzekeringsmaatschappij heeft het UWV vervolgens verzocht om een reactie van de verzekeringsarts van het UWV op de claim. Het UWV heeft die reactie van de verzekeringsarts verstrekt. Op 25 februari heeft de juridisch adviseur opnieuw contact opgenomen met de verzekeringsmaatschappij. Hij heeft hen gevraagd om contact te leggen met mevrouw V. om de stand van zaken door te geven.

Het UWV schrijft ook in de reactie van 1 april 2016 dat de verzekeringsmaatschappij moet beoordelen wat de huidige medische status van mevrouw V. is, wat de kans is op herstel, eventueel blijvende schade en in hoeverre er een relatie is tussen het handelen van de verzekeringsarts en de schade. Dat is geen eenvoudige beoordeling, zo stelt het UWV.

Op 11 april ontvangt de Nationale ombudsman een aanvullend bericht van het UWV. Daarin schrijft de klantadviseur het volgende over de juridisch adviseur van het UWV.

"Zijn contacten lopen via de letselschade experts van de verzekeringsmaatschappij gelet op de (medische) betrouwbaarheid van het dossier. Om die reden heeft hij zelf geen toegang tot het dossier. Dat maakt zijn rol en de informatie waarover hij beschikt beperkt. De verzekeringsmaatschappij onderzoekt de toedracht en hij heeft hen verzocht om spoedig een standpunt in te nemen. Zodra hij iets meer weet zal hij mij informeren. Vervolgens neem ik dan weer met u contact op."

## **Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?**

De Nationale ombudsman besluit alle informatie die hij tot dan toe heeft, op een rijtje te zetten in een verslag van bevindingen. Hij verzoekt zowel het UWV als mevrouw V. te reageren op dit verslag. Ook vraagt hij het UWV welke rol het UWV voor zichzelf ziet in deze fase van de behandeling van het verzoek om schadevergoeding.

## **Hoe reageert het UWV?**

Het UWV ziet het als zijn rol om te bewaken dat het proces van de beoordeling van de schadeclaim zorgvuldig verloopt. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden, waar het UWV aan gebonden is, is het de rol van de verzekeringsmaatschappij om een standpunt in te nemen over de gestelde aansprakelijkheid.

Naast de reactie van het UWV ontvangt de Nationale ombudsman ook een bericht van de verzekeringsmaatschappij. Die meldt dat het UWV haar er in december 2015 van op de hoogte heeft gesteld dat mevrouw V. stelt dat haar schouder tijdens het onderzoek op 14 oktober 2014 bij de verzekeringsarts te ver zou zijn doorgeduwd. Naar aanleiding van dat bericht, heeft de verzekeringsmaatschappij aanvullende vragen aan mevrouw V. gesteld, waarop de verzekeringsmaatschappij op 5 april 2016 een reactie heeft ontvangen. Omdat er op basis van de nu bekende gegevens geen definitief standpunt ingenomen kan worden over de aansprakelijkheid van het UWV, is er een extern bureau ingeschakeld, zo schrijft de verzekeringsmaatschappij. Dat bureau zal een nader toedrachtsonderzoek en eventueel een medische expertise uitvoeren. De verzekeringsmaatschappij hoopt spoedig inhoudelijk bij mevrouw V. op de zaak terug te kunnen komen.

## **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

Het vereiste van voortvarendheid betekent dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. Dit vereiste impliceert dat een overheidsinstantie aanvragen in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde termijn. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Voor aanvragen waarvoor geen specifieke wettelijke termijn geldt, zoals in deze zaak, handelt de overheid de aanvraag af binnen een redelijke termijn van maximaal acht weken na ontvangst van de aanvraag. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig.

In december 2014 stuurt het UWV een verzoek om schadevergoeding ter behandeling naar de desbetreffende afdeling. Tien maanden later is er nog geen reactie op dat verzoek om schadevergoeding gegeven. Na interventie van de Nationale ombudsman blijkt het verzoek nog niet in behandeling te zijn genomen. Vijf maanden na de interventie heeft mevrouw V. nog steeds geen reactie op haar verzoek om schadevergoeding. De Nationale ombudsman doet nóg een interventie. Dan blijkt dat het UWV de zaak heeft aangemeld bij de verzekeringsmaatschappij van het UWV. Inmiddels is het juni 2016; 18 maanden later, en er is nog steeds geen inhoudelijke reactie op het verzoek van mevrouw

V.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het te lang duurt voordat mevrouw V. een reactie op haar verzoek om schadevergoeding krijgt. Dat er in eerste instantie iets niet goed is gegaan bij het in behandeling nemen van het verzoek, zoals het UWV stelt, is spijtig maar was niet onherstelbaar. Dat het UWV zeven maanden na die ontdekking nog steeds geen inhoudelijke reactie aan mevrouw V. kan geven, vindt de Nationale ombudsman onbegrijpelijk. Daarbij signaleert de Nationale ombudsman ook dat het UWV mevrouw V. tussentijds amper informatie verstrekt over wat de stand van zaken is en op welke termijn zij een reactie kan verwachten.

Uit de reactie van het UWV op het verslag van bevindingen blijkt dat het UWV het als zijn rol ziet om te bewaken dat het proces van de beoordeling van de schadeclaim zorgvuldig verloopt.

De Nationale ombudsman is van mening dat er bij het afhandelen van een verzoek om schadevergoeding door een externe partij voor het UWV altijd een eigen verantwoordelijkheid ligt in het contact met de burger. In de "Schadevergoedingswijzer"<sup>2</sup> staat daarover het volgende.

"De overheid die is verzekerd voor schade onderhoudt steeds zelf de relatie met de burger, en maakt steeds zelf de afweging ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen."

Het UWV had er op toe moeten zien dat mevrouw V. werd geïnformeerd over de stand van zaken en de te nemen stappen door de verzekeringsmaatschappij.

Dit alles is niet zorgvuldig.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de behandelingsduur van een verzoek om schadevergoeding door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen is gegrond.

## Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt het UWV aan om zelf de regie te houden als een verzoek om schadevergoeding ter behandeling wordt overgedragen aan een verzekeringsmaatschappij. Dat betekent dat het UWV eerste aanspreekpunt blijft voor de burger, dat het UWV de burger op elke moment moet kunnen informeren over het verloop van het proces en over de actuele stand van zaken en hem daarover ook actief informeert en dat het UWV verantwoordelijk blijft voor de (tijdige) afhandeling van het verzoek.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Relevante literatuur en wet- en regelgeving

Artikel 4:13 Awb

1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij

het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een mededeling als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan.

#### Artikel 4:14 Awb

1. Indien een beschikking niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien het bestuursorgaan na het verstrijken van de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn niet langer bevoegd is.

3. Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit binnen deze termijn aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een redelijke termijn binnen welke de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

## Achtergrond/bijlagen

### Spelregel 3

"De overheid die is verzekerd voor schade onderhoudt steeds zelf de relatie met de burger, en maakt steeds zelf de afweging ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen."

Uit de Schadevergoedingswijzer van de Nationale ombudsman, zie voor de volledige wijzer:

<https://www.nationaleombudsman.nl/schadevergoedingswijzer>.

## Notes

[←1]

De zogeheten interventiepraktijk

[←2]

Zie Achtergrond/Bijlagen