



Rapport

Rapport over een klacht over de SVB te Breda

Datum: 2 oktober 2013

Rapportnummer: 2013/0132

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de SVB de beslissing, waarmee de intrekking van haar Anw-uitkering plaatsvond, onvoldoende heeft gemotiveerd.

Ook klaagt zij erover dat de aanvankelijk door haar verstrekte machtiging voor het opvragen van medische informatie pas na drie maanden als onvoldoende werd gekwalificeerd.

Ten slotte klaagt zij erover dat de SVB onnodig lang heeft gedaan over het nemen van een beslissing in bezwaar.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Achtergronden

Verzoeksters echtgenoot overleed in september 2010. Omdat zij op dat moment geen werk had en arbeidsongeschikt was – het gevolg van ernstige problemen met schouder en bovenarm – had zij recht op een Anw-uitkering.

In 2011 werd verzoekster (verder: mevrouw O.) geopereerd, helaas zonder succes. Eind 2011 startte de SVB een herkeuringsprocedure die uiteindelijk leidde tot een intrekking van de Anw-uitkering per 1 februari 2012. Mevrouw O. werd over deze intrekking op 20 januari 2012 geïnformeerd. In de beslissing die zij van de SVB ontving werd het volgende aangegeven:

"U bent niet langer voor 45% of meer arbeidsongeschikt. Dit blijkt uit onderzoek van het UWV. Hierdoor voldoet u niet meer aan de voorwaarden voor de nabestaandenuitkering. Daarom krijgt u deze niet meer na 31 januari 2012."

Toen mevrouw O. contact opnam met de SVB om een toelichting te vragen, werd zij doorverwezen naar het UWV. Het UWV bleek haar niet verder te kunnen helpen.

Zij nam daarna opnieuw contact op met de SVB en uiteindelijk ontving zij de relevante informatie rond de beoordeling die het UWV had gedaan.

Op 20 februari 2012 maakte mevrouw O. bezwaar tegen de beslissing van de SVB; zij schreef de SVB onder meer dat ze op 25 februari weer op controle was geweest in het ziekenhuis en dat was besloten een MRI-scan te maken. Ze wees erop dat ze nog steeds continu pijn had. Dit bezwaarschrift zond de SVB op 7 maart door naar het UWV.

Op 12 april gaf zij nog een aanvulling op haar bezwaar; inmiddels was het onderzoek in het ziekenhuis afgerond. Gebleken was dat er nog steeds een scheur zat in haar schouder. Het zag ernaar uit dat een nieuwe operatie nodig was. Zij gaf ook aan de behandelaar van het bezwaarschrift te machtigen voor het opvragen van medische informatie bij haar behandelend orthopeed. Ook meldde zij de SVB, erop te vertrouwen dat contact met de arts zou worden opgenomen voordat een gesprek over het bezwaarschrift zou plaatsvinden. De SVB zond deze aanvulling per e-mail door naar het UWV. Toen de Nationale ombudsman navroeg wanneer die doorzending was geweest kon geen van beide instanties de exacte datum terughalen. Het UWV gaf wel aan dat de brief van mevrouw O. op 25 april intern, per mail, was doorgezonden naar de verzekeringsarts. Hieruit kan worden afgeleid dat de SVB de brief tussen 12 en 25 april heeft doorgestuurd naar het UWV.

Op 12 juni 2012 vond een hoorzitting plaats. Hierbij waren, naast mevrouw O. en haar gemachtigde (de heer A.), medewerkers bezwaar van de SVB en een arts van het UWV aanwezig. Tijdens de hoorzitting bleek dat deze arts nog geen informatie had opgevraagd bij de orthopeed die mevrouw O. behandelde. De UWV-arts gaf aan graag een persoonlijke, gerichte machtiging te krijgen voordat hij die informatie zou opvragen. Diezelfde dag werd vervolgens alsnog informatie opgevraagd bij de orthopeed.

Op 25 juni 2012 liet de SVB mevrouw O. weten dat het bezwaarschrift niet tijdig afgehandeld zou kunnen worden en dat opnieuw een verlenging nodig was; het ging om de derde verdaging. De uiterste afdoeningsdatum verschoof hierdoor van 14 juli naar 25 augustus 2012. Toen mevrouw O. hierover de SVB belde bleek de behandelaar inmiddels op vakantie te zijn. Een collega-bezwaarmedewerker van de SVB heeft er toen voor gezorgd dat het bezwaarschrift toch eerder, te weten op 16 juli 2012, kon worden afgehandeld. Mevrouw O. werd in het gelijk gesteld en had alsnog recht op Anw vanaf februari 2012.

Klacht bij de SVB

Op 6 augustus en 25 september 2012 werden door of namens mevrouw O. klachten ingediend bij de SVB. Deze klachten gingen onder meer over de motivering van de intrekking, over de machtiging en over de afhandelingstermijn van het bezwaar.

In reactie op deze klachten liet de SVB haar weten dat een primaire beslissing summier gemotiveerd mag zijn. Alleen een afwijzende beslissing op een bezwaarschrift dient een uitgebreide motivering te bevatten. Voor het feit dat de SVB mevrouw O. ten onrechte had doorverwezen naar het UWV werden excuses aangeboden. Later voegde de SVB hieraan nog toe dat de SVB geen inzage heeft in de medische rapportage en dat dat ook niet nodig is. Daarom werd in de beslissing ook alleen aangegeven dat de mate van arbeidsongeschiktheid lager dan 45% was.

Over de machtiging werd opgemerkt dat deze, naar het oordeel van de UWV-arts, onvoldoende was. Hij maakte dit pas tijdens de hoorzitting kenbaar. Maar natuurlijk viel dit ook onder de verantwoordelijkheid van de SVB, die immers opdrachtgever was.

Wat de behandelingsduur van het bezwaar betrof, vertraging was onder meer ontstaan door het plannen van de hoorzitting – de eerst voorgestelde datum viel af omdat de

heer A. niet beschikbaar was – en doordat gewacht moest worden op de uitkomst van de herbeoordeling door het UWV. Hoe dan ook, een snellere en meer adequate handelwijze van de SVB had mevrouw O. veel spanning kunnen besparen, zo erkende de SVB.

Klacht bij de Nationale ombudsman

Op 8 januari 2013 klaagde de heer A. namens mevrouw O. bij de Nationale ombudsman. Hij was niet tevreden over het resultaat van de klachtbehandeling door de SVB.

De Nationale ombudsman besloot om alle betrokken partijen bij elkaar te brengen in een gesprek. Tijdens dat gesprek zou mevrouw O. haar verhaal kunnen doen en zou besproken worden wat was gebeurd en wat nog mogelijk was. Ook zou besproken worden hoe de procedure voor nieuwe situaties zou kunnen worden verbeterd.

Het gesprek

Op 3 juni 2013 vond, bij de SVB Breda, dit gesprek plaats. Daarbij waren, behalve twee medewerkers van de Nationale ombudsman, mevrouw O. en de heer A. aanwezig. Van de SVB waren er een bezwaarmedewerker, een medewerker van de directie Juridische Zaken die contacten met het UWV onderhoudt en de directeur Juridische Zaken. Van het UWV was er de manager van de afdeling Sociaal Medische zaken, die ook contactpersoon voor de SVB is bij zaken op dit terrein.

Mevrouw O. vertelde dat het probleem rond haar Anw-uitkering zich opnieuw ging voordoen. Deze zou nu per 31 juli 2013 worden stopgezet. Dit werd door haar als een zware belasting ervaren; het was inmiddels de derde keer dat dit gebeurde. Het gesprek van vandaag was voor haar ook niet gemakkelijk, het was daarom prettig dat zij iemand kon meebrengen die ook goed op de hoogte was.

De heer A. bracht onder meer de problemen rond de machtiging in. De medewerker van het UWV ging hierop nader in en legde uit dat een arts een gerichte machtiging nodig heeft. Hij mag immers alleen de informatie krijgen die relevant is en niet alle medische informatie waarover een behandelend arts beschikt.

De heer A. vertelde verder dat mevrouw O. die vrijdag weer contact zou hebben met de arts; was het nou niet mogelijk geweest voor de SVB om hierop te wachten, zo vroeg hij zich hardop af. Ook voor mevrouw O. was dit een belangrijk punt, zo bleek. Zij zou het

liefst zien dat de SVB en het UWV zich aansloten bij haar behandeling door de orthopeed.

Dat was echter geen optie, zo legden de vertegenwoordigers van UWV en SVB uit; wel kreeg mevrouw O. het advies bij een volgend bezwaar zelf direct de relevante medische informatie mee te sturen. Het zou dan veel sneller kunnen gaan. De informatie van de huisarts, die zij al eerder meestuurde, was hiervoor niet geschikt; de huisarts gaf hierin zelf een beoordeling van haar arbeidsongeschiktheid en dat is een beoordeling die de UWV-arts moet kunnen maken. Dat iemand geopereerd zal worden wil immers niet zeggen dat deze persoon ook arbeidsongeschikt is. En volledig arbeidsongeschikt is iemand niet zo snel; ook met beperkingen is nog van alles mogelijk.

Afgesproken werd dat mevrouw O. nu zo snel mogelijk bezwaar zou maken tegen de nieuwe beslissing en dat de SVB en het UWV dan zouden zorgen voor een snelle afhandeling van het bezwaarschrift. Streefdatum was 31 juli 2013. Mevrouw O. zou dan meteen informatie van de orthopeed meesturen.

Verder gaf de medewerker van het UWV aan het probleem van de machtigingen verder te zullen oppakken; in het geval van mevrouw O. was veel vertraging ontstaan en dat zou niet nodig moeten zijn. Hij zou haar nog laten weten hoe de SVB en het UWV dit voortaan zouden doen.

Ten slotte liet de SVB weten de rapportage van de arbeidsdeskundige en verzekeringsarts van het UWV voortaan meteen mee te zullen sturen met een afwijzende beslissing of een negatief advies van het UWV.

Na het gesprek

Op 7 juni liet de heer A. nog weten dat het niet goed ging met mevrouw O. Het gesprek had haar zeer geraakt. Duidelijk was verder dat het UWV ook nu weer niet had geluisterd naar het verzoek, eerst het gesprek met de orthopeed af te wachten. Deze had nu laten weten dat zij opnieuw geopereerd zou moeten worden, waarschijnlijk op 18 juli aanstaande. Het zou hierna zo'n zes maanden kunnen duren voordat zij voldoende hersteld was. En nu moest zij weer bezwaar gaan maken. Zij vroeg zich daarom af wanneer beide instanties haar gezondheidsklachten nu eens serieus zouden gaan nemen.

Op 15 juni ontving de Nationale ombudsman een kopie van het bezwaarschrift dat mevrouw O. die maandag bij de SVB zou afgeven. De informatie van de arts zou zij afgeven zodra zij deze had ontvangen.

Op 21 juni verzond de SVB een ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift. Aangegeven werd dat die dag een kopie van het bezwaarschrift naar het UWV was gestuurd en dat stukken bij het UWV waren opgevraagd. Na ontvangst hiervan zou de heer A. ook kopieën krijgen. Als uiterste afhandelingsdatum werd 26 september 2013 genoemd.

Op 5 juli ontving de heer A. het dossier; hij stuurde de SVB op 14 juli een aanvullende reactie. Op 16 juli nam de bezwaarmedewerker van de SVB contact op met de heer A. Hij had de brief doorgestuurd naar het UWV en gevraagd of deze gegevens afdoende waren. De arts van het UWV wilde echter toch een hoorzitting; dat zou dan op 24 juli kunnen. Aangezien mevrouw O. op 18 juli werd geopereerd aan haar schouder was dat echter geen optie. Daarom werd met de arts van het UWV afgesproken dat een telefonisch contact met mevrouw O. zou plaatsvinden.

Op 29 juli liet de bezwaarmedewerker aan de heer A. weten dat de verzekeringsarts van het UWV voldoende informatie had. Indien geen aanvullend advies van de arbeidsdeskundige nodig was zou nu snel kunnen worden beslist op het bezwaar.

Op 1 augustus ten slotte liet de heer A. de Nationale ombudsman weten dat een beslissing op bezwaar was ontvangen. De uitkomst was positief: mevrouw O. zou de Anw-uitkering blijven ontvangen. In februari 2014 zal weer een herbeoordeling plaatsvinden.

Ook vond hierna nog contact plaats tussen de Nationale ombudsman en het UWV, over de problemen die rond de machtiging hadden gespeeld.

Het UWV gaf aan dat in de week volgend op het gesprek in Breda een nieuwe instructie aan de verzekeringsartsen was gegeven. Wanneer zij vaststellen dat zij aanvullende medische informatie nodig hebben waarvoor de al getekende machtiging onvoldoende is, moeten zij op korte termijn een nieuw machtigingsformulier aan de cliënt meegeven of toesturen. Natuurlijk kan hiermee niet altijd worden voorkomen dat er weer een nieuwe machtiging voor aanvullende informatie getekend moet worden, als in een later stadium – bijvoorbeeld tijdens de hoorzitting – nieuwe klachten geclaimd worden.

Verder bekeken de SVB en het UWV op dat moment of er wijzigingen nodig zijn in de medische vragenlijst die cliënten invullen ten behoeve van de sociaal-medische advisering door het UWV. Daarnaast zou beoordeeld worden of ook de machtiging verbeterd kan worden zodat de medische informatie niet alleen sneller bij het UWV kan zijn, maar ook voorkomen wordt dat de cliënt meer dan één machtiging moet invullen.

Ten slotte zou in de uitnodigingsbrieven voor het spreekuur voortaan worden aangegeven dat de cliënt zelf kan zorgen voor de relevante medische informatie van huisartsen en specialisten; dat is in de meeste gevallen toch de snelste oplossing.

Wat de situatie van mevrouw O. betrof; de arts die destijds bij de procedure was betrokken werkte niet meer bij het UWV en bleek niet meer bereikbaar te zijn. De arts die bij de nieuwe procedure was betrokken had de aangepaste instructie gevolgd en was tot haar conclusie gekomen zonder dat zij een aanvullende machtiging nodig had.

II Beoordeling

1. De motivering van de beslissing

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Mevrouw O. klaagde erover dat de SVB de beslissing, waarmee de intrekking van haar Anw-uitkering plaatsvond, onvoldoende had gemotiveerd. Uit deze beslissing kon zij niet afleiden waarom zij minder dan 45% arbeidsongeschikt zou zijn, zoals de SVB haar meldde.

De SVB laat de medische en arbeidskundige keuringen, die in een aantal gevallen nodig zijn om het recht op Anw te kunnen vaststellen, door het UWV verrichten. Een begrijpelijke keuze, gezien de ervaring die het UWV op dit terrein heeft opgebouwd. Echter, de onderliggende stukken – arbeidskundige en verzekeringsgeneeskundige rapportages – werden bij de primaire beslissing niet meegezonden. Het gevolg hiervan was dat mevrouw O. de beslissing van de SVB op geen enkele wijze kon beoordelen.

Dat de SVB een deel van haar taken uitbesteedt betekent niet dat zij niet langer verantwoordelijk is voor het goed en inzichtelijk onderbouwen van beslissingen. Wanneer de SVB, zoals hier, van mening is dat zij geen inzage behoort te hebben in de medische gegevens kan zij hierover passende afspraken maken met het UWV. Er dient hoe dan ook voor gezorgd te worden dat de Anw-gerechtigde niet alleen beschikt over de beslissing van de SVB, maar ook over de rapportages van het UWV waarop die beslissing feitelijk is gebaseerd. Dat is door de SVB onvoldoende onderkend.

De gedraging is niet behoorlijk.

2. De machtiging

Ook klaagt mevrouw O. erover dat de aanvankelijk door haar verstrekte machtiging voor het opvragen van medische informatie blijkbaar niet afdoende was en dat dit pas tijdens de hoorzitting werd aangegeven. Dit veroorzaakte een flinke vertraging en had bovendien tot gevolg dat tijdens de hoorzitting nog geen medische informatie van haar arts beschikbaar was.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samenwerkt met andere (overheids-)instanties en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt.

Mevrouw O. stuurde haar bezwaarschrift op 20 februari 2012 naar de SVB en op 12 april stuurde zij nog een aanvulling. Aanleiding voor dat laatste was dat recent onderzoek in het

ziekenhuis had plaatsgevonden en dat nu meer duidelijk was over de oorzaak van haar pijnklachten. De arts van het UWV nam, voorafgaand aan de hoorzitting, echter geen contact op met de orthopeed. Pas tijdens de hoorzitting gaf hij aan een meer specifieke machtiging nodig te hebben; die werd ter plekke opgesteld door mevrouw O.

De SVB heeft de machtiging die mevrouw O. op 12 april stuurde niet lang daarna doorgestuurd naar het UWV. De arts beschikte vanaf 25 april over deze machtiging en het verzoek, contact op te nemen met de orthopeed. De Nationale ombudsman stelt daarom vast dat het probleem in het geval van mevrouw O. moet zijn ontstaan bij het UWV. Bij de Nationale ombudsman bestaat de indruk dat de arts van het UWV in dit geval anders heeft gehandeld dan gebruikelijk is wanneer het gaat om beoordelingen van eigen cliënten van het UWV, bijvoorbeeld bij keuringen in het kader van de WIA. Niet duidelijk is geworden waarom de arts in de bezwaarfase, aan de hand van de recente informatie van verzoekster, geen actie heeft ondernomen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SVB hierover betere afspraken had moeten maken, zodat de vertraging niet zou hoeven optreden. De Nationale ombudsman stelt ook vast dat de SVB de interne klachtbehandeling niet heeft aangegrepen om voor de toekomst andere afspraken met het UWV te maken. Dat gebeurde pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman.

In zoverre is de gedraging dan ook niet behoorlijk.

3. De behandelingsduur

Ten slotte klaagt mevrouw O. erover dat de SVB onnodig lang heeft gedaan over het nemen van een beslissing in bezwaar.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt.

De SVB verzond een beslissing op 20 januari 2012. Hierin was aangegeven dat de Anw-uitkering per 1 februari verviel. Mevrouw O. maakte op 20 februari bezwaar en vulde haar bezwaar nog aan op 12 april. Een hoorzitting vond plaats op 12 juni en ten slotte werd de beslissing in bezwaar genomen op 16 juli; hadden mevrouw O. en de heer A. geen actie ondernomen richting SVB, dan was die beslissing waarschijnlijk nog later genomen. Al met al een behandelingsduur van bijna zes maanden.

Wellicht hadden mevrouw O. en de heer A. deze termijn zelf ook enigszins kunnen bekorten, zoals de SVB aangaf. Dat neemt echter niet weg dat de SVB zelf het gehele proces aanzienlijk had kunnen versnellen, vooral door de regie te houden. Doordat dit onvoldoende gebeurde en bovendien onduidelijk was hoe de taakverdeling tussen SVB en UWV was, heeft het zolang kunnen duren voordat een beslissing werd afgegeven. Dit klemt te meer daar op de intrekingsbeslissing vrijwel direct het stopzetten van de

Anw-uitkering volgde.

Tijdens het gesprek tussen betrokkenen is een aantal verbeterpunten op tafel gekomen. Het gaat dan om het met de primaire beslissing meesturen (of door het UWV laten opsturen) van de arbeidskundige en verzekeringsgeneeskundige rapportages, zodat snel en gericht bezwaar gemaakt kan worden. En om het verbeteren van de procedure rond de machtiging, zodat de UWV-arts zo snel mogelijk over medische informatie kan beschikken. Maar zeker zo belangrijk is, dat de SVB de regie neemt en ingrijpt als dat nodig blijkt. In dat opzicht is de SVB ten opzichte van mevrouw O. tekort geschoten.

De gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Een kant van deze zaak die tijdens mijn onderzoek onvoldoende aan bod heeft kunnen komen is de emotionele belasting die mensen als mevrouw O. ervaren als zij steeds opnieuw in procedures belanden. Ik begrijp dat dat niet geheel te voorkomen is; dat iemand ernstige gezondheidsproblemen heeft wil nu eenmaal niet zeggen dat hij of zij volledig arbeidsongeschikt is. In die zin is wet- en regelgeving ook steeds meer gericht op wat iemand nog wél kan.

Daarbij speelt nog mee de angst om de Anw-uitkering geheel te verliezen en dan in de bijstand te komen. Ook dat is zeer invoelbaar, maar voor uitvoeringsinstanties als SVB en UWV kan dit soort overwegingen uiteindelijk geen rol spelen. Wat rest er dan: een zo soepel mogelijke procedure waarin maatwerk mogelijk is. De laatste bezwaarprocedure die mevrouw O. heeft moeten doorlopen laat zien hoe het óók kan. En verder is het uiteraard van groot belang dat een nieuwe herkeuring zeer tijdig in gang wordt gezet, zodat de periode zonder Anw-uitkering zo kort mogelijk blijft. Ik vertrouw erop dat de SVB, met de ervaringen die zijn opgedaan, dit in het geval van mevrouw O. en anderen in een soortgelijke situatie nu goed zal oppakken.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de SVB, is gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de SVB en het UWV inmiddels tot nieuwe afspraken zijn gekomen en dat zij, waar nodig, nog verbeteringen zullen doorvoeren in de procedures of dit al hebben gedaan.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 9 januari 2013 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de SVB te Breda.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de SVB te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de SVB verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de SVB en verzoeksters gemachtigde de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reacties van verzoekster en de SVB gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.