



# Rapport

**Datum: 30 maart 2000**

**Rapportnummer: 2000/124**

## Klacht

Op 5 augustus 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, regiokantoor Breda.

Nadat verzoekster bij brief van 5 september 1999 nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster, die arbeidsongeschikt is, klaagt over de handelwijze van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Breda, sinds 15 april 1999, de dag waarop de betalingsverplichting van haar inmiddels voormalige werkgever eindigde. Met name klaagt zij erover dat:

1. het basiskantoor Breda haar niet uit eigen beweging omstreeks 15 april 1999 heeft geïnformeerd over het vervolgtraject inzake haar WAO-uitkering;
2. dit kantoor toen haar echtgenoot hier telefonisch naar informeerde, niet naar behoren heeft gereageerd en haar (vervolgens) slechts bij brieven van 28 mei 1999 een tweetal beschikkingen met betrekking tot haar WAO-uitkering heeft toegezonden;
3. dit kantoor tot op 5 september 1999 nog niet had gereageerd op haar bezwaarschrift van 7 juni 1999 tegen de twee beschikkingen van 28 mei 1999;
4. onduidelijk is of basiskantoor Breda dan wel Eindhoven het verantwoordelijke kantoor is voor het beheer en de behandeling van haar dossier en brieven, aangezien zij nu eens correspondentie van het ene en dan weer van het andere kantoor ontvangt, en haar dossier diverse malen heen en weer is gezonden;
5. het basiskantoor Breda haar klachtbrieven van 1 en 4 juni 1999 door middel van een gesprek ten kantore wil afhandelen en niet bereid is om tot een schriftelijke afhandeling over te gaan, terwijl verzoekster dit om medische redenen wenst;
6. zij geen inzage krijgt in haar dossier.

## Achtergrond

1. **Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten** (Amvb van 28 december 1993, Stb. 779)

Artikel 8, eerste en tweede lid

"1. Een beschikking over het verzekerd zijn ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

2. Een beschikking ingevolge hoofdstuk II van die wet wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag."

**2. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering** (Wet van 18 februari 1966, Stb. 84)

Hoofdstuk II. De verstrekkingen der verzekering

(...)

Artikel 19, eerste lid

"De verzekerde, die arbeidsongeschikt wordt, heeft, zodra hij onafgebroken 52 weken arbeidsongeschikt is geweest, recht op toekenning van arbeidsongeschiktheidsuitkering, indien hij na afloop van deze periode nog arbeidsongeschikt is (...)."

### **3. Algemene wet bestuursrecht**

Artikel 7:10, eerste, derde en vierde lid

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

## **Onderzoek**

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Cadans Uitvoeringsinstelling BV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 15 april 1997 werd verzoekster door haar werkgever bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Breda (verder: Cadans), ziek gemeld. Op 24 oktober 1997 vroeg verzoekster bij Cadans door middel van het formulier dat zij daartoe van Cadans had ontvangen, een WAO-uitkering aan per 14 april 1998. Cadans stuurde verzoekster bij brief van 4 november 1997 een ontvangstbevestiging van haar aanvraag:

"...De beoordeling van uw aanvraag zal ongeveer 3 maanden in beslag nemen. Deze tijd hebben wij nodig voor het medisch en arbeidskundig onderzoek. De oproep voor het eerste onderzoek hebt u inmiddels ontvangen of zal u binnenkort ontvangen.

Over 3 maanden zullen wij u uitnodigen voor een gesprek. In dit gesprek zullen wij de resultaten van ons onderzoek met u doornemen. Ook zullen wij u om aanvullende gegevens vragen.

De beslissing over de aanvraag zullen wij uiterlijk op 14 april 1998 aan u zenden..."

2. Bij brief van 24 maart 1998 berichtte Cadans verzoekster:

"...Op 24 oktober 1997 heeft u een WAO-uitkering bij Cadans aangevraagd.

Gebleken is dat u tot 1 februari 1997 een WAO-uitkering van het USZO heeft ontvangen.

Conform het bepaalde in de WAO is het USZO de bevoegde uitkeringsinstelling voor uw WAO-uitkering vanaf 14 april 1998.

Wij hebben daarom uw dossier overgedragen..."

3. Op 27 en 28 mei 1999 namen verzoekster respectievelijk haar echtgenoot telefonisch contact op met Cadans. Vervolgens gaf Cadans bij brieven van 28 mei 1999 twee beschikkingen af:

a.

"...Betreft: beschikking over uw recht op een WAO-uitkering

(...)

Uw uitkeringsaanvraag van 24 oktober 1997 is door ons behandeld. Uit onze gegevens blijkt dat u vanaf 14 april 1998 recht heeft op een uitkering op grond van de Wet op de

arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Daarom kennen wij u een WAO-uitkering toe.  
(...)

Uw arbeidsongeschiktheidspercentage

Uit medisch en/of arbeidskundig onderzoek blijkt dat u op 13 april 1998 52 weken arbeidsongeschikt was. Daarmee is de wachttijd voor een WAO-uitkering verstreken. Vanaf 14 april 1998 wordt u voor 80 tot 100% arbeidsongeschikt geacht voor de WAO.

De uitkering

Uw WAO-uitkering bestaat achtereenvolgens uit een zogeheten loondervingsuitkering en een vervolguitkering. De duur van de loondervingsuitkering hangt af van uw leeftijd op de eerste 'WAO-dag' (14 april 1998). Omdat u op deze datum 35 jaar bent, duurt uw loondervingsuitkering een half jaar. Na deze periode heeft u in principe recht op een vervolguitkering, waarover u in bijgaande beschikking meer informatie krijgt.

Hoogte van het uitkeringsbedrag

De hoogte van uw loondervingsuitkering is afhankelijk van uw arbeidsongeschiktheidsklasse en van het voor u geldende dagloon. Het dagloon is het loon dat u op 14 april 1998 zou hebben verdiend als u niet arbeidsongeschikt was geworden..."

b.

"...Betreft: wijziging van uw WAO-uitkering

(...)

U ontvangt sinds 14 april 1998 van ons een loondervingsuitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). U heeft een half jaar recht op deze uitkering. Deze termijn is op 14 oktober 1998 verstreken. Daarom wordt uw loondervingsuitkering op 14 oktober 1998 omgezet in een vervolguitkering. (...)

Hoogte van het uitkeringsbedrag

De hoogte van uw vervolguitkering is afhankelijk van uw arbeidsongeschiktheidsklasse en van het voor u geldende vervolgdagloon, dat is afgeleid van uw dagloon..."

4. Op 1 juni 1999 schreef verzoekster aan de directie van Cadans:

"...Op 14 april 1997 kwam ik na vele ziekenhuisopnames en operaties in de ziektewet terecht zonder uitzicht op herstel en dit resulteerde in ontslag per 1 september 1999 met dien verstande dat per 14 april 1999 de betalingsplicht van mijn werkgever is komen te vervallen en derhalve overgenomen dient te worden door een instantie.

Welke instantie is onduidelijk.

Nimmer heb ik enigerlei informatie ontvangen over wat er te gebeuren staat of over hoe ik zou moeten handelen in deze kwestie.

Omdat ik in mei nog niets had vernomen nam ik contact op met Cadans en via dhr. C. kwam ik bij mevr. V. terecht, van uw kantoor te Breda.

Tenslotte zit ik vanaf half april 1999 zonder enigerlei inkomen en begin ik in financiële problemen te geraken.

Om een lang verhaal kort te houden is er bij Cadans nog niets geregeld omtrent mijn kwestie en ziekte (...).

(...)

Waarom ontvang ik geen uitkering en is een voorschot niet mogelijk?

Inclusief juni 1999 zit ik 2½ maand zonder inkomen?.."

Verder schreef verzoekster op 3 juni 1999 de volgende brief naar medewerkster V. van Cadans:

"...Hierbij wil ik u mededelen dat er een klacht wordt geformuleerd tegen uw persoon inzake uw handelwijze en bejegening in de kwestie omtrent mijn WAO uitkering. Hoe u mensen tegemoet treedt, gaat buiten alle fatsoennormen om en dit is niet wenselijk en dient derhalve gestopt te worden.

Uw verkapte dreigement, dat het dossier nog verdere vertraging zal oplopen en betalingen nog langer uit zal blijven, is niet van deze tijd.

Wanneer u iemands contactpersoon bent dan kunt u vragen verwachten en in mijn geval is het zeer wel gerechtvaardigd dat er vraagtekens worden gezet bij uw handelwijze en de ongeloofwaardige tijdsoverschrijding. U speelt een spelletje met het USZO wie wat zal gaan doen en ikzelf ben het lijdend voorwerp..."

Bij brief van 4 juni 1999 schreef verzoekster nogmaals de directie van Cadans in Zeist:

"...Hierbij zou ik u willen verzoeken om een mogelijkheid te creëren zodat ik mijn dossier, ongeschoond, kan inzien en indien nodig hiervan aantekeningen cq fotokopieën te kunnen maken uiteraard tegen een door u vastgestelde vergoeding.

(...)

Doordat ikzelf contact heb gezocht zijn jullie wakker geworden en het resultaat is dat u fouten aan het maskeren bent en ik derhalve al sedert april 1999 zonder enigerlei inkomen zit. Nimmer heeft u mij van iets op de hoogte gesteld en wanneer we vragen beantwoord willen hebben en zelfs vraagtekens zetten bij uw handelwijze jegens mij dan hoor ik dat jullie geen fouten maken en wanneer ik beklag ga doen dan vertraagt dat mijn betaling.

U betaalt niets, een voorschot is niet mogelijk en sinds een paar dagen weet ik dat ik al een jaar in de WAO zit..."

5. Bij brief van 7 juni 1999 tekende verzoekster bezwaar aan tegen de op 28 mei 1999 vastgestelde beschikkingen.

6. Bij brief van 7 juni 1999 berichtte Cadans verzoekster dat haar uitkeringsdossier werd overgedragen naar basiskantoor Eindhoven:

"...Wij dragen heden uw uitkeringsdossier over naar onze collega's van basiskantoor Eindhoven.

Door uw verhuizing van Vlissingen naar Eindhoven valt u niet langer onder basiskantoor Breda..."

7. Bij brief van 9 juni 1999 berichtte Cadans verzoekster:

"...Uw brief van 1 juni 1999 is per abuis aangekomen op ons kantoor in Breda.

Het enige wat wij hier kunnen zien is dat u een WAO-uitkering ontvangt vanaf 14 april 1998.

Wij kunnen echter niet zien of deze ook daadwerkelijk aan u betaalbaar wordt gesteld.

Omdat uw woonplaats Eindhoven is, hebben wij uw brief doorgezonden naar ons kantoor aldaar.

Zij zullen de verdere afhandeling van uw brief op zich nemen..."

8. De klachtencommissie van Cadans stuurde verzoekster op 9 juni 1999 een ontvangstbevestiging van haar brief van 4 juni 1999 en deelde haar mee dat zij binnen twee weken een nadere reactie tegemoet kon zien.

9. Bij brief van 14 juni 1999 schreef verzoekster kantoor Eindhoven van Cadans:

"...Volgens uw uitkeringspecificatie (...) heeft u (...) een betaling gedaan krachtens de WAO van 43,50 uitkeringsdagen over de periode 15-04-99 tot 01-07-99.

U heeft het dossier ontvangen en alles wat mis is gegaan heeft een enorme impact op mij, maar ook bovenstaand is onjuist en alweer zal ik een klacht indienen bij uw directie in Zeist.

Over deze periode heb ik recht op 54,86 uitkeringsdagen en ik begin me af te vragen of deze fouten moedwillig worden gemaakt..."

10. Cadans schreef verzoekster op 21 juni 1999:

"...Omdat de door u aan ons verzonden brieven niet goed per brief af te handelen zijn, willen wij u graag uitnodigen voor een gesprek op 5 juli 1999.

(...)

De door u te maken reiskosten worden vanzelfsprekend door ons vergoed.

In dit gesprek zullen wij uitgebreid ingaan op de inhoud van uw brieven..."

11. Bij brief van 23 juni 1999 schreef verzoekster Cadans:

"...gaarne zou ik u willen verzoeken om tot beantwoorden over te gaan van de door mij ingezonden brieven cq bezwaarschriften, per brief. Het is belangrijk dat ik ergens op terug kan vallen over hoe u de zaak wenst af te handelen en omgaat met mijn bezwaren jegens uw handelwijze in mijn kwestie.

Wanneer dit middels een gesprek gebeurt dan ontstaat er later misschien een welles nietes spelletje over wie wat heeft gezegd. Ook is één van mijn ziekteverschijnselen dat ik niets meer kan onthouden en heeft een gesprek alleen geen zin omdat ik me dat een dag later niet meer kan herinneren.

(...)

Ook uw mededeling dat mijn dossier wederom weg is uit Eindhoven kwam als een pijnlijke verrassing voor mij omdat het nu weer weken zal duren eerdat het dossier terug is in Eindhoven en er een mogelijkheid gecreëerd wordt dat ik beide dossiers, ongeschoond, kan inkijken alsmede kopieën kan maken.

(...)

Als geen ander kent u mijn ziektebeeld (...)

Dan vindt u het toch "noodzakelijk" om mijn dossier over te laten hevelen naar Breda, vervolgens mij uit te nodigen in Breda op voorhand wetend dat ik daar geen gehoor aan kan geven.



(...)

Het is uw beleid om klachten schriftelijk in te dienen binnen een bepaalde termijn en dan dient u dezelfde tegenprestatie te geven..."

12. Tevens richtte verzoekster op 23 juni 1999 een brief tot de klachtencommissie van Cadans:

"...Bijgaand treft u kopieën aan van het schrijven (...) aan uw kantoor te Breda.

Uiteraard gaarne uw reactie daarop en tevens op mijn vraag of hier weer een bezwaarschrift voor moet worden ingediend?

De afgelopen weken heb ik al honderd gulden uitgegeven om antwoorden te krijgen op mijn brieven cq bezwaren.

Bent u nu niet de mening toegedaan dat deze kwestie buiten proporties aan het groeien is?

Het staat toch als een paal boven water dat er fouten zijn gemaakt en dat er nu zelfs laakbaar gehandeld wordt?

(...)

Kwaliteitsverbetering cq -zorg is ook een nazorg en dit betekent niet dat er geen fouten gemaakt mogen worden maar wel hoe ga je ermee om, naar de mensen toe..."

De klachtencommissie bevestigde de ontvangst van verzoeksters brief bij brief van 30 juni 1999:

"...Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw brief van 23 juni 1999 (...). Wij hebben uw brief aangemerkt als een vervolg op uw reeds eerder ingediende klacht (...)

Ook deze brief hebben wij doorgezonden aan (...) Breda.

Binnen twee weken na dagtekening van deze ontvangstbevestiging kunt u een nadere reactie tegemoet zien..."

13. Op 12 juli 1999 stuurde Cadans verzoekster een brief die als volgt luidt:

"...Uw klachtenbrief van 4 juni 1999 en uw aanvullende brief van 23 juni 1999 hebben wij herleid tot een drietal vragen.

1. Inzage in uw WAO dossier.

2. Wijziging van de 1e WAO dag van 14-4-1998 naar 14-4-1999.

### 3. Niet tijdige betaling van uw uitkering.

ad 1. Wij hebben u per brief uitgenodigd om bij ons langs te komen op 5 juli 1999, daarnaast hebben wij u aangeboden bij u thuis langs te komen.

Van deze mogelijkheden heeft u tot op heden geen gebruik gemaakt waarbij wij willen benadrukken dat deze onverlet aanwezig blijven.

ad 2. U heeft een bezwaarprocedure lopen tegen uw eerste WAO dag en de hoogte van uw dagloon. Zolang deze procedure loopt kunnen wij vragen hierover niet beantwoorden. Vanzelfsprekend worden deze aspecten betrokken in de door u ingestelde procedure van bezwaar.

ad 3. Op 28 mei 1999 is uw uitkering betaalbaar gesteld.

In verband met uw verhuizing naar Eindhoven is uw dossier naar onze vestiging ter plaatse overgedragen. Wij verzoeken u verdere correspondentie aan deze vestiging te richten omwille van de snelheid van verdere afhandeling..."

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht. Verzoekster lichtte haar klacht in haar verzoekschrift als volgt toe:

"...in april hoorde ik niets en eind mei 1999 had ik nog niets vernomen van Cadans.

Ik was geheel onwetend van hoe ik zou moeten handelen en nam ik zelf maar contact op en leerde dat ik vanzelf aan de beurt zou komen.

Mijn verweer dat er eerder contact opgenomen had dienen te worden door Cadans, leidde tot de uitspraak dat ik niet de enigste was.

Mijn uitspraak dat ik een klacht zou indienen, bij de klachtencommissie, leidde tot het zenden van een beschikking van mijn WAO-uitkering op verzenddatum 28 mei 1999..."

#### C. Standpunt Landelijk instituut sociale verzekeringen

1. De Nationale ombudsman legde Cadans in het kader van het onderzoek de volgende vragen voor:

"...1. Kunt u (...) de achtergrond en het verloop van de arbeidsongeschiktheid van verzoekster uiteen zetten? (...)

2. Hoe verloopt de gangbare procedure, met name ook wat betreft het informeren van betrokkenen in gevallen zoals dat van verzoekster?

3. Voor zover er geen informatieverstrekking uit eigen beweging plaatsvindt, wat vormt de overweging om dit achterwege te laten?

4. Hoe is de gang van zaken (geweest) in het geval van verzoekster?

5. Waardoor worden, indien en voor zover aanwezig, de verschillen veroorzaakt tussen de feitelijke gang van zaken zoals bedoeld in vraag 4. en de procedure genoemd in vraag 2.?

6. Volgens verzoekster kreeg zij, toen zij eind mei 1999 telefonisch contact opnam met het regiokantoor Breda, van een met naam genoemde medewerkster te horen dat zij niet de enige was, en bestond de enige actie van Cadans voor het overige in het toesturen van een tweetal vaststellingsbeschikkingen.

Wat is er volgens u besproken tijdens bedoeld telefoongesprek?

7.a. Wat heeft u naar aanleiding van de vragen van verzoekster respectievelijk het telefoongesprek ondernomen?

b. Waarom?

8.a. Ontvangt verzoekster de WAO-uitkering waarop zij aanspraak maakt?

b. Zo nee, (...) waarom vindt er geen en/of te weinig uitbetaling plaats?

c. Wanneer verwacht u in dat geval voor een juiste uitbetaling zorg te kunnen dragen?

9.a. Wat is de oorzaak van de lange behandelingsduur van de bezwaarschriften die verzoekster heeft ingediend?

b. Heeft afhandeling van de bezwaarschriften inmiddels plaatsgevonden?

c. Zo nee, wanneer kan afhandeling tegemoet worden gezien?

10. Welk kantoor is het verantwoordelijke?

11. Hoe vaak en waarom is het dossier van verzoekster van kantoor Breda naar kantoor Eindhoven en vice versa gezonden?

12. Waarom bent u uitsluitend bereid tot een afhandeling van verzoeksters klachtbrieven door middel van een gesprek?

13.a. Brengen de medische omstandigheden die verzoekster aanvoert voor haar verzoek tot een schriftelijke afhandeling hierin verandering?

b. Zo nee, waarom niet?

c. Zo ja, in welk opzicht?

14.a. Waarom bent u niet bereid verzoekster in de gelegenheid te stellen haar dossier in te zien?

b. Waarop is deze weigering gebaseerd?..."

2. Cadans reageerde namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen als volgt op de klacht van verzoekster:

"...Achtergrond en verloop van de arbeidsongeschiktheid

1. (Verzoekster; N.o.) is door haar werkgever (...) per 15 april 1997 bij Cadans ziek gemeld.

Op 24 oktober 1997 vraagt (verzoekster; N.o.) per 14 april 1998 een WAO-uitkering bij Cadans aan.

Daarna worden de loongegevens bij de werkgever opgevraagd, vindt er een medische keuring door verzekeringsarts E. te Goes plaats en verifieert een van onze buitendienstmedewerkers een aantal gegevens.

Naar aanleiding van de medische keuring blijkt dat (verzoekster; N.o.) al eerder een WAO-uitkering heeft gehad en wel van de USZO. De wet Afschaffing malus en bevordering reïntegratie (Amber) bepaalt dat indien er in een dergelijke situatie sprake is van dezelfde ziekteoorzaak die uitvoeringsinstelling bevoegd is die de eerdere WAO-uitkering heeft ingetrokken. Volgens de verzekeringsarts was er inderdaad sprake van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van dezelfde ziekteoorzaak als waarvoor (verzoekster; N.o.) eerder een WAO had ontvangen. Het dossier wordt op 24 maart 1998 overgedragen aan de USZO en zowel (verzoekster; N.o.) als haar werkgever worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Tien maanden later ontvangt Cadans Breda in januari 1999 het dossier van de USZO retour met de mededeling dat volgens hen Amber niet van toepassing is en dat derhalve Cadans de bevoegde uitvoeringsinstelling is inzake de WAO van (verzoekster; N.o.).

Nadat de afwijsgonden van de USZO zijn ontvangen wordt de situatie wederom medisch beoordeeld. Verzekeringsarts E. blijft in eerste instantie bij zijn mening en dan ontstaat er een patstelling, waarbij geen van de betrokken uitvoeringsinstellingen zich bevoegd acht.

Op 27 mei 1999 vindt er voor het eerst telefonisch contact plaats tussen (verzoekster; N.o.) en de uitkeringsafdeling WAO. Tijdens telefonisch contact tussen (de echtgenoot van verzoekster; N.o.) en verzekeringsarts E. op 28 mei 1999 wordt de mededeling gedaan dat Cadans zich alsnog bevoegd acht.

Vervolgens worden op dezelfde dag de beschikkingen verzonden en de uitkering wordt dan ook vanaf de eerste WAO-dag, 14 april 1998, betaalbaar gesteld.

## 2. Procedure

De gangbare procedure in deze is als bovenstaand zij het dat na beoordeling van de afwijsgonden van de USZO door de verzekeringsarts van Cadans in april 1999 een beschikking afgegeven had moeten worden met betrekking tot het afwijzen van de bevoegdheid door Cadans.

## 3. Informatieverstrekking

De reden dat er geen beschikking conform de onder punt 2 bedoelde procedure is afgegeven is gelegen in een communicatiestoornis tussen de medische dienst in Goes en de betrokken uitkeringsafdeling in Breda.

4. Voor de gang van zaken verwijs ik naar de onder punt 1 vermelde gang van zaken en het verloop van de arbeidsongeschiktheid.

5. De reden voor verschil tussen de procedure en de feitelijke gang van zaken is reeds onder punt 3 uiteengezet.

6. Tijdens de bedoelde telefoongesprekken op 27 en 28 mei 1999 is uiteengezet dat de uitkeringsafdeling slechts een beslissing kan en mag nemen na een advisering vanuit de medische dienst. Deze was er op dat moment nog niet, maar geschiedde na verschillende telefoontjes op 28 mei.

7.a. Naar aanleiding van de telefonische verzoeken vragen van verzoekster is er contact opgenomen met de medische dienst te Goes met de vraag om een concreet standpunt in te nemen met betrekking tot ziekteoorzaak van (verzoekster; N.o.).

7.b. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat (verzoekster; N.o.) uiteraard recht heeft op een beslissing inzake haar WAO-uitkering.

8.a/b/c. (Verzoekster; N.o.) ontvangt sinds 14 april 1998 een uitkering krachtens de WAO. Deze is over de periode vanaf 14 april 1998 tot en met 14 april 1999 aan haar werkgever betaalbaar gesteld. Vanaf 14 april 1999 wordt de uitkering rechtstreeks aan haarzelf betaalbaar gesteld. De eerste betaling heeft op 12 juni 1999 plaatsgevonden.

9.a/b/c. Door Cadans is er één bezwaarschrift ontvangen. Dit betreft de brief van 7 juni 1999. Het bezwaar is op 16 november 1999 gegrond verklaard door de afdeling bezwaar en beroep die voor de afhandeling verantwoordelijk is.

10. Bij Cadans is het basiskantoor van de regio waar een verzekerde woont verantwoordelijk voor de betaalbaarstelling van de uitkering. Zolang er een dienstverband

bestaat is het basiskantoor van de regio van de werkgever verantwoordelijk voor de medische behandeling.

11. Ten tijde van de aanvraag van de WAO woonde (verzoekster; N.o.) in de regio van basiskantoor Breda. Het uitkeringsdossier was derhalve op dit basiskantoor in behandeling. Nadat USZO de uitkeringsaanvraag had afgewezen in verband met onbevoegdheid is het dossier door hen overgedragen naar basiskantoor Breda van Cadans ondanks het feit dat verzoekster inmiddels in Eindhoven woonde. Zolang er nog onderzoek plaats vond is het dossier niet overgedragen naar ons kantoor in Eindhoven om vertraging in de afhandeling te voorkomen. Nadat de beschikkingen waren verzonden en er zekerheid bestond met betrekking tot de correcte betaalbaarstelling van de uitkering is het dossier overgedragen naar ons kantoor in Eindhoven. Na ontvangst van de brieven van 1, 3, 4 en 14 juni 1999 is besloten dat behandeling hiervan in Breda zou plaats vinden in verband met de bekendheid met de gegevens alhier. Na de beantwoording middels de brief van 12 juli jl is het dossier weer ter reguliere gevalbehandeling overgedragen naar Eindhoven. De reden dat uw brief ook door ons kantoor Breda wordt beantwoord is dat het de handelwijze van dit kantoor betreft.

12. Op het moment dat de klachtbrieven van (verzoekster; N.o.) werden verzonden was de uitkering al opgestart en betaalbaar gesteld. Tevens waren de beschikkingen al verzonden. Aan de meeste grieven uit de klachtbrieven was naar aanleiding van haar eerste telefoontje op 27 mei 1999 al tegemoet gekomen. Met betrekking tot de overige zaken is het met het oog op het doel van een correcte klachtafhandeling beter om in een persoonlijk onderhoud de situatie te bespreken om partijen tot elkaar te brengen.

13.a/b. Naar aanleiding van de brieven van 1, 3,4 en 14 juni 1999 is (verzoekster; N.o.) uitgenodigd om op 5 juli 1999 voor een gesprek op kantoor Breda te komen om haar de gelegenheid te geven om haar dossier in te zien. Hieraan wenste zij niet mee te werken. Ook op voorstellen onzerzijds voor een gesprek op kantoor Eindhoven of zelfs bij haar thuis werd afwijzend gereageerd. Daarna zijn haar brieven middels brief van 12 juli 1999 beantwoord.

Inmiddels heeft er een inzage in het dossier plaats gevonden op 23 november jl. op ons kantoor in Eindhoven..."

3. Cadans stuurde bij haar reactie als bijlage het uitkeringsdossier van verzoekster mee. Hieruit blijkt het volgende:

a. USZO schreef Cadans bij brief van 12 januari 1999:

"...U bent bevoegd te beslissen op deze aanvraag (de aanvraag van verzoekster om een WAO-uitkering; N.o.).

Hierbij sturen wij u de aanvraag WAO retour daar onze adviserend verzekeringsarts heeft vastgesteld dat amber niet van toepassing is..."

b. De afdeling relatiebeheer van Cadans Breda deelde de behandelend medewerkster V. van de afdeling WAO op 4 maart 1999 mee dat er niets met de aanvraag moest worden gedaan tot nader bericht van die zijde. Van de eerstgenoemde afdeling ging op dezelfde datum het volgende bericht uit naar verzekeringsarts E.:

"...Op 16-02-1999 heb ik een bezoek gebracht aan (de werkgever van verzoekster; N.o.). (...)

Werkgever vroeg aandacht voor 2 overgangsgevallen Uszo/Cadans.

1. (Verzoekster; N.o.).

Werkgever vraagt of er binnenkort iets duidelijk wordt in haar situatie. (...) werkgever en werknemer weten niet waar ze aan toe zijn.

Wij hebben de zaak in Goes eind maart 1998 beoordeeld en aangegeven dat het hier een Amber situatie betreft. De zaak is doorgestuurd naar Uszo Middelburg en is daar enige maanden blijven liggen. In de tussentijd is (verzoekster; N.o.) verhuisd naar Eindhoven en het enige wat Middelburg heeft gedaan is het dossier doorsturen naar Eindhoven.

Op 12-01-1999 is (verzoekster; N.o.) gezien door VA (verzekeringsarts; N.o.) G. van het Uszo. Deze concludeert dat er geen sprake is van Amber: Cadans bevoegd!

(...) blijkt dat het dossier bij (de behandelend medewerkster van de afdeling WAO) in Breda ligt. Ga jij deze zaak opnieuw bekijken (...)?

Graag een berichtje..."

Verzekeringsarts E. antwoordde op dezelfde dag als volgt:

"...e.e.a. is besproken in het team, wij hebben eerst de afwijs-gronden van USZO nodig voor wij wat meer kunnen zeggen, dossiers worden voorgelegd aan de WT (wetstechnisch medewerker; N.o.) (...) om te kijken hoe nu verder..."

Hierop reageerde de afdeling Relatiebeheer eveneens op 4 maart 1999:

"...het Uszo zou mij nog een aantal stukken toesturen. Zodra ik deze binnen heb zal ik ze in Goes droppen waarna e.e.a. wellicht compleet aan (de wetstechnisch medewerker; N.o.) aangeboden kan worden.

Wordt vervolgd..."

c. Op 29 maart zond (de wetstechnisch medewerker; N.o.) het volgende "Verslag Besluitvorming Behandelteam SMF (Sociaal Medische Functie; N.o.)" aan de afdeling WAO:

"...[x] Belanghebbende onveranderd voor 80-100% arbeidsongeschikt te beschouwen.

[x] AMBER claim bij USZO afgewezen. Werkgever overweegt beroep. Tevens vragen wij ons af waarom er nog geen wao uitkering verstrekt is. Kunt u dit nagaan...?"

Op 7 april 1999 reageerde medewerkster V. van de afdeling WAO:

"...Dossier is retour gekomen van het USZO. Op jouw vraag waarom er nog geen WAO is verstrekt kan ik je antwoorden dat ik op verzoek van (de betrokken medewerker van de afdeling Relatiebeheer; N.o.) niets onderneem totdat ik nader bericht van hem zou ontvangen. Het probleem is namelijk dat het USZO zegt dat AMBER niet van toepassing is en Cadans zegt van wel.

Inmiddels is er enige medische informatie ontvangen door (verzekeringsarts; N.o.) E. die opnieuw gaat beoordelen of AMBER wel of niet van toepassing is. Volgens (de medewerker van de afdeling Relatiebeheer; N.o.) die ik zojuist nog even heb gesproken (...) mag ik nog niets ondernemen tot nader bericht van hem..."

d. Nadat verzoekster en haar echtgenoot op 27 en 28 mei 1999 contact hadden opgenomen met Cadans, berichtte medewerkster V. van Cadans WTB op 28 mei 1999:

"...Hier is in maart en april al enige correspondentie over geweest. Wij hadden het dossier overgedragen naar het USZO i.v.m. AMBER. USZO oordeelt dat AMBER niet van toepassing is en draagt dossier weer terug naar ons over. Uit overleg met (de afdeling Relatiebeheer; N.o.) is gebleken dat vg (verzekeringsgeneeskundige; N.o.) E. de zaak opnieuw zou bekijken. Ik heb wel een advies ontvangen ongewijzigd 80-100, maar nergens vind ik iets terug over het feit of AMBER al dan niet van toepassing is.

Kun jij mij op korte termijn hierover informeren..."

Op dezelfde dag nam deze medewerkster contact op met de verzekeringsarts E. De telefoonnotitie die over dit gesprek is gemaakt, luidt als volgt:

"...Heeft al enige tijd geleden deze situatie met (...) (WTB) overlegd. Vg blijft van mening dat de ziekteoorzaak dezelfde is als jaren geleden. Dispuut met USZO. Volgens WTB heeft Cadans geen mogelijkheden om beroep aan te tekenen tegen beslissing van het USZO. (...)

Conclusie: Cadans gaat uitkeren.

SMF heeft alleen verzuimd om de uitkeringsafdeling in te lichten.



Bij deze dus..."

De medewerkster berichtte vervolgens de WTB:

"...Ik heb inmiddels (verzekeringsarts; N.o.) E. gesproken. Hij heeft verteld dat jullie besloten hadden dat Cadans maar moest gaan betalen (...)

Helaas was ik tot op heden niet geïnformeerd..."

e. Op 15 juni 1999 had de medewerkster telefonisch een gesprek met de echtgenoot van verzoekster; tijdens dat gesprek bleek dat op de uitkeringsspecificatie wel het juiste uitkeringsbedrag was genoemd, maar dat een onjuist aantal uitkeringsdagen was vermeld.

f. De echtgenoot van verzoekster reageerde telefonisch op de uitnodiging Cadans van 21 juni 1999 (zie hierboven, onder 10.). Hiervan is de volgende notitie opgesteld:

"...x echtgenoot wenst niet op uitnodiging in te gaan.

x conform klachtenprocedure schriftelijke afhandeling (...)

x tevens verzoek inzage in het dossier (medisch + uitkeringsdossier)

x er komt nieuwe klacht over niet tijdige afhandeling..."

g. Op 14 juli 1999 ging de volgende memo uit van de afdeling WAO naar SMF:

"...Wij hebben zeer recentelijk een klacht ontvangen van (verzoekster; N.o.).

De oorzaak van de klacht ligt in een zeer gebrekkige communicatie en het afschuiven van verantwoordelijkheden binnen het SMF.

(...)

Kunnen/willen jullie dit met betrokken medewerkers opnemen en svp zorgen dat dit niet meer gebeurt?

(en mij laten weten of er wat gebeurd is)..."

h. De beslissing op bezwaar van 16 november 1999 werd gecorrigeerd middels brieven dd 18 en 19 november 1999 nadat was gebleken dat de werkgever van verzoekster in eerste instantie een onjuiste salarisinschaling had opgegeven.

i. Uit de weergave van de tussenstand van zaken van 23 november 1999 bleek dat verzoekster en haar echtgenoot na afloop van de inzage kopieën van het uitkeringsdossier en van het medisch dossier mee naar huis hadden genomen.

## D. NADERE INFORMATIE VAN CADANS

1. In het kader van het onderzoek vroeg de Nationale ombudsman Cadans of er een reactie was ontvangen op de memo van 14 juli 1999 (zie hierboven, onder C.g.). Hierop liet Cadans weten dat er binnen SMF aan werd gewerkt aan maatregelen om te bewerkstelligen dat informatie de uitkeringsafdelingen eerder en meer accuraat kan bereiken.

2. Gevraagd naar de reden om het dossier rond 21 juni 1999 van kantoor Eindhoven weer naar kantoor Breda over te dragen, antwoordde Cadans dat dit was gebeurd in verband met de klachtbehandeling, aangezien was besloten dat kantoor Breda de behandeling van de brieven van verzoekster op zich zou nemen.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Verzoekster werd op 15 april 1997 door haar werkgever bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Breda (verder: Cadans) ziek gemeld. Bij brief van 24 oktober 1997 vroeg zij per 14 april 1998 een arbeidsongeschiktheidsuitkering aan. Cadans stuurde haar een ontvangstbevestiging en deelde haar tevens mee dat uiterlijk op 14 april 1998 een beslissing op haar aanvraag zou worden genomen.

Bij brief van 24 maart 1998 deelde Cadans verzoekster mee dat zij haar dossier aan de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs (verder: USZO) had overgedragen omdat zij tot 1 februari 1997 van USZO een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (verder: WAO) had genoten. Cadans achtte daarom op grond van de Wet afschaffing malus en bevordering reïntegratie (verder: Amber) USZO de uitvoeringsinstelling die ter zake bevoegd was.

USZO stuurde het dossier bij brief van 10 januari 1999 weer over aan Cadans omdat zij van oordeel was dat Cadans de ter zake verantwoordelijke uitvoeringsinstelling was.

2. Nadat verzoekster en haar echtgenoot respectievelijk op 27 en 28 mei 1999 telefonisch contact hadden opgenomen met Cadans, nam Cadans op 28 mei 1999 een tweetal beschikkingen met betrekking tot verzoeksters recht op een WAO-uitkering. Vervolgens richtte verzoekster bij brieven van 1 en 4 juni 1999 een klacht over de gang van zaken aan de directie van Cadans en vroeg zij voorts om inzage van haar dossier. Bij brief van 7 juni 1999 diende zij een bezwaarschrift in tegen de beschikkingen.

II. Ten aanzien van de informatieverstrekking aan verzoekster over de procedure met betrekking tot haar WAO-uitkering

1. Verzoekster klaagt er ten eerste over dat Cadans haar niet uit eigen beweging voor of omstreeks 15 april 1999, de dag waarop de betalingsverplichting van haar werkgever ophield, heeft geïnformeerd over het vervolgtraject van haar uitkering.

In reactie op dit klachtonderdeel berichtte Cadans dat zij na de overdracht van verzoekster dossier aan USZO op 24 maart 1998, het dossier bij brief van 10 januari 1999 retour had ontvangen van USZO omdat Cadans de bevoegde uitvoeringsinstelling zou zijn. Vervolgens bleef onduidelijk of Cadans zou overgaan tot het toekennen van een WAO-uitkering aan verzoekster, omdat er onzekerheid bestond over het antwoord op de vraag of Cadans zichzelf alsnog bevoegd achtte. Volgens Cadans was er een patstelling ontstaan, toen Cadans ondanks het terugzenden van het dossier door USZO, van mening was dat zij niet bevoegd was.

Uit de dossierstukken die Cadans bij haar reactie heeft meegestuurd, blijkt dat de aanvraag van verzoekster in februari 1999 tijdens een bezoek van een medewerker van Cadans aan de werkgever van verzoekster ter sprake is gekomen en dat diverse afdelingen zich er in maart en begin april 1999 mee bezig hebben gehouden, zonder dat dit evenwel tot een uitkomst heeft geleid. Tot 28 mei 1999 is er niets meer gebeurd. In haar reactie op de klacht van verzoekster achtte Cadans dit te wijten aan interne miscommunicatie tussen verschillende afdelingen van Cadans, waardoor niet duidelijk was geworden dat er een WAO-beschikking aan verzoekster diende te worden afgegeven. Het was vervolgens pas naar aanleiding van een telefonisch informeren van verzoekster naar de stand van zaken dat er op 28 mei 1999 uiteindelijk een besluit werd genomen en verzoekster een WAO-uitkering werd toegekend vanaf de datum van haar aanvraag, 14 april 1998.

2. Het feit dat de aanvraag van verzoekster gedurende bijna tien maanden bij USZO heeft gelegen waarna USZO het dossier onverrichter zake retourneerde aan Cadans, valt Cadans niet aan te rekenen. Echter, gelet op de omstandigheid dat de aanvraag van verzoekster al van oktober 1997 dateerde en gezien het feit dat per 14 april 1998 de loondoorbetalingsverplichting van haar werkgever zou eindigen, mocht van Cadans worden verwacht dat zij de uiterste voortvarendheid zou betrachten bij de afwikkeling van de aanvraag en op korte termijn een beslissing zou nemen. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd. In dit verband is het verder niet correct dat Cadans eerst tot een definitieve besluitvorming is gekomen naar aanleiding van en nadat verzoekster zelf actie had ondernomen door te bellen naar Cadans. De patstelling en de vervolgens optredende interne miscommunicatie kunnen weliswaar dienen als verklaring hiervoor, maar niet als rechtvaardiging.

3. Voorts is het uit een oogpunt van tijdige informatieverstrekking niet juist dat Cadans verzoekster nadat zij het dossier van USZO retour had ontvangen of anders omstreeks 14 april 1998, niet informeerde over hetgeen er aan de hand was en op welke termijn zij een beslissing mocht verwachten.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het optreden nadat verzoekster telefonisch contact had opgenomen

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat Cadans toen zij telefonisch informeerde naar het vervolgtraject van haar WAO-uitkering, niet naar behoren reageerde en vervolgens slechts bij brieven van 28 mei 1999 een tweetal beschikkingen met betrekking tot haar WAO-uitkering heeft toegezonden. Volgens verzoekster was haar gezegd dat ze vanzelf aan de beurt zou komen en was haar vervolgens te verstaan gegeven dat zij niet de enige was.

Cadans deelde in reactie op de klacht mee dat tijdens telefoongesprekken met verzoekster en haar echtgenoot op 27 en 28 mei 1999 uiteen was gezet dat de uitkeringsafdeling van Cadans slechts een beslissing mocht nemen omtrent haar aanspraak op een WAO-uitkering na advisering vanuit de medische dienst, die op dat moment nog ontbrak.

Naar aanleiding van de telefoongesprekken had de uitkeringsafdeling van Cadans meteen contact opgenomen met de medische dienst, waarna de uitkeringsbeschikkingen waren vastgesteld en verzonden. De eerste uitbetaling was op 12 juni 1999 gedaan.

2. Wat er tijdens bedoelde telefoongesprekken is gezegd, valt niet met zekerheid vast te stellen. De verklaringen van verzoekster en Cadans hieromtrent lopen uiteen, zonder dat er aanleiding bestaat de ene verklaring aannemelijker te achten dan de andere. Wat hier ook van zij, vastgesteld moet worden dat de informatieverstrekking door Cadans in het telefonische contact met verzoekster en haar echtgenoot niet adequaat is in zoverre dat niet is aangegeven wat de reden was van het feit dat advisering door de medische dienst tot op dat moment was uitgebleven, namelijk doordat de verantwoordelijkheid van Cadans als de bevoegde uitkeringsinstelling inzake de uitkeringsgerechtigdheid van verzoekster vooralsnog werd betwist. Eventueel had dit kunnen worden uiteengezet in de brieven die verzoekster op 28 mei 1999 zijn gestuurd.

In zoverre is de onderzochte gedraging in dit opzicht niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het bezwaarschrift van 7 juni 1999

1. Ten derde klaagt verzoekster erover dat Cadans op 5 september 1999 nog niet had gereageerd op het bezwaarschrift dat zij op 7 juni 1999 in verband met de WAO-beschikkingen had ingediend.

Cadans reageerde hierop met de mededeling dat het bezwaarschrift op 16 november 1999 gegrond was verklaard.

2. De termijn waarin een bezwaarschrift in het algemeen behoort te worden afgehandeld, is volgens artikel 7:10 Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb) in beginsel zes weken.

Het bestuursorgaan kan deze termijn voor maximaal vier weken verlengen, waarvan schriftelijk mededeling moet worden gedaan. Verder uitstel is mogelijk mits de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt (zie achtergrond, onder 3.).

3. Cadans heeft de beslistermijn in ruime mate overschreden, zonder verzoekster een bericht van verdaging te sturen, of haar instemming te vragen voor verder uitstel nadat de termijn van vier weken waarmee de beslistermijn kan worden verlengd, was verstreken. Cadans voerde in reactie op dit klachtonderdeel geen omstandigheden aan ter verklaring van deze lange behandelingsduur.

De onderzochte gedraging is daarmee op dit onderdeel niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het basiskantoor dat verantwoordelijk is voor het beheer en de behandeling van het dossier van verzoekster

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat niet duidelijk is welk basiskantoor het verantwoordelijke kantoor is voor het beheer en de behandeling van haar dossier en brieven, dat in Breda of dat in Eindhoven. Zij ontving nu eens correspondentie van het ene en dan weer van het andere kantoor, en haar dossier was diverse malen heen en weer gezonden.

In reactie op dit klachtonderdeel zette Cadans uiteen dat het basiskantoor van de regio waar de verzekerde woont verantwoordelijk is voor de betaalbaarstelling van de uitkering.

Cadans gaf vervolgens aan dat verzoekster ten tijde van haar aanvraag om een WAO-uitkering in de regio van basiskantoor Breda woonde, zodat de aanvraag op dit kantoor in behandeling was. Toen USZO het dossier in januari 1999 aan Cadans retourneerde, was verzoekster inmiddels naar Eindhoven verhuisd, zodat het dossier feitelijk meteen naar het basiskantoor aldaar had moeten worden doorgezonden. Besloten was evenwel om de aanvraag in Breda af te handelen, omdat men daar bekend was met het dossier en vertraging in de afhandeling kon worden voorkomen. Overdracht van het dossier vond ten slotte plaats nadat de uitkeringsbeschikkingen waren genomen en de uitbetaling van de uitkering in werking was gezet.

Nadat Cadans van verzoekster meerdere brieven had ontvangen, was besloten om de behandeling hiervan door basiskantoor Breda te laten plaats vinden in verband met de bekendheid van dit kantoor met de gegevens. Na de beantwoording van de brieven was het dossier wederom overgedragen aan kantoor Eindhoven.

2. Cadans heeft verzoekster bij brief van 7 juni 1999 in kennis gesteld van de overdracht van haar dossier naar kantoor Eindhoven. Ook van de overdracht naar Eindhoven na afhandeling van haar brieven heeft Cadans haar op de hoogte gesteld in de brief van 12 juli 1999. In zoverre mist de klacht feitelijke grondslag.

3. Verder acht de Nationale ombudsman de overweging van Cadans om het dossier van verzoekster, nadat het naar kantoor Eindhoven was gezonden om daar verder in beheer te worden gehouden, weer naar Breda te zenden op zichzelf begrijpelijk en bovendien te billijken. Wel geldt dat het beter was geweest als Cadans verzoekster op de hoogte had gesteld van haar beslissing rond 21 juni 1999 om het dossier opnieuw naar kantoor Breda over te brengen. In dit opzicht is Cadans vanuit oogpunt van dienstverlening tekort geschoten.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

#### VI. Ten aanzien van de afhandeling van de klachtbrieven van verzoekster

1. Verzoekster klaagt er verder over dat Cadans haar klachtbrieven van 1 en 4 juni 1999 door middel van een gesprek ten kantore wilde afhandelen en niet bereid was om tot een schriftelijke afhandeling over te gaan, terwijl zij dit om medische redenen wenste.

Cadans gaf hierop aan dat toen de verschillende brieven van verzoekster werden ontvangen, aan de meeste van de grieven die zij bevatten, al tegemoet was gekomen. De uitkering was al opgestart en betaalbaar gesteld en de beschikkingen verzonden. Cadans stelde dat het met betrekking tot de overige zaken met het oog op een correcte klachtafhandeling beter was om in een persoonlijk onderhoud de situatie te bespreken om partijen tot elkaar te brengen.

Voorts wees Cadans erop dat nadat was gebleken dat verzoekster niet wenste mee te werken aan een gesprek op kantoor Breda, kantoor Eindhoven of bij haar thuis, haar brieven door middel van de brief van 12 juli 1999 zijn beantwoord.

2. Tijdens het onderzoek bleek dat verzoekster behalve brieven van 1 en 4 juni 1999 ook brieven gedateerd 3, 14 en 23 juni 1999 naar de verschillende kantoren van Cadans had gezonden. Met betrekking tot de brief van 1 juni 1999, waarin verzoekster aangaf dat er bij Cadans nog niets was geregeld omtrent haar kwestie en ziekte, had kantoor Breda verzoekster bij brief van 9 juni 1999 bericht dat het deze ter afhandeling had doorgestuurd naar kantoor Eindhoven. Aangezien de beschikkingen op dat moment reeds waren verzonden en de eerste uitbetaling van de uitkering plaatsvond op 12 juni 1999, was op het moment waarop kantoor Eindhoven deze brief ontving, al aan de grieven genoemd in deze brief tegemoet gekomen. Wel zou het beter zijn geweest als verzoekster van kantoor Eindhoven nog een reactie op haar brief had ontvangen.

3. Verzoeksters brief van 3 juni 1999 was gericht aan de behandelend medewerkster van basiskantoor Breda persoonlijk en bevatte de mededeling dat verzoekster een klacht zou indienen tegen de handelwijze en bejegening door deze medewerkster. De brief bevatte verder op zich geen andere aan het adres van deze medewerkster gerichte klachten waarop een reactie van Cadans moest worden verwacht.

Er is dan ook geen sprake van dat Cadans niet behoorlijk heeft gehandeld door niet in te gaan op deze brief.

4. Afgezien van de aankondiging van een nieuwe klacht bij de directie van Cadans in Zeist bevatte de brief van 14 juni 1999 opmerkingen over de uitkeringspecificatie en het aantal uitkeringsdagen. Zoals uit de bij de reactie van Cadans meegestuurde dossierstukken is weergegeven (zie bevindingen, onder C.3.e.), heeft de betrokken medewerkster van kantoor Breda de echtgenoot van verzoekster op 15 juni 1999 telefonisch een verklaring gegeven voor het onjuist vermelde aantal dagen, uitgelegd dat wel een juist uitkeringsbedrag was vermeld en het juiste aantal dagen genoemd.

Uit het vorenstaande volgt dat ook deze brief geen aparte beantwoording door kantoor Breda behoefde.

5. De resterende brieven van 4 en 23 juni 1999 heeft Cadans zoals aangegeven beantwoord bij brief van 12 juli 1999. In zoverre ontbreekt een feitelijke grondslag aan de klacht.

Op dit klachtonderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

VII. Ten aanzien van de inzage door verzoekster in haar dossier

1. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat zij geen inzage krijgt in haar dossier.

Cadans deelde in reactie hierop mee dat verzoekster op 23 november 1999 inzage heeft gehad in zowel haar medisch als haar uitkeringsdossier.

2. Verder bleek dat Cadans in de brief van 12 juli 1999 had benadrukt dat de mogelijkheden om inzage te krijgen in haar dossier onverlet aanwezig bleven hoewel verzoekster daarvan tot op dat moment geen gebruik had willen maken. Deze mogelijkheden waren het inzien van het dossier ten kantore van Cadans, dan wel in het kader van een bezoek door medewerkers van Cadans bij verzoekster thuis. Hiermee heeft Cadans voldoende gevolg gegeven aan de mogelijkheid die het haar verzekerden dient te bieden om inzage te krijgen in hun dossier.

Ook in dit opzicht ontbreekt dan ook feitelijke grondslag aan de klacht.

Op dit klachtonderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, regiokantoor Breda, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond, behalve ten aanzien van het informeren

van verzoekster over de overdracht van haar dossier bij brief van 7 juni 1999, de afhandeling van de klachtbrieven van verzoekster en de inzage door verzoekster in haar dossier; op deze punten is de klacht niet gegrond.