



# Rapport

**Datum: 10 mei 2000**

**Rapportnummer: 2000/186**

## Klacht

Op 13 september 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 10 september 1999, van de heer Y. te Rotterdam, ingediend door het bureau voor rechtshulp Rotterdam, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, kantoor Rotterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de namens verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er via zijn intermediair over dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV, kantoor Rotterdam, geen beslissing heeft genomen op zijn aanvraag voor een WAO-uitkering bij brief van 27 mei 1998, ondanks schriftelijke rappels van zijn intermediair van 20 mei, 4 juni, 6 juli en 27 augustus 1999.

## Achtergrond

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

"Hoofdstuk VI. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

Artikel 8, eerste lid:

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

Hoofdstuk XIV. Verlenging termijnen

Artikel 18:

Indien een beschikking ingevolge een in de hoofdstukken I tot en met XIII van dit besluit genoemde wet niet binnen de in dit besluit bepaalde termijn kan worden gegeven, wordt de aanvrager hiervan schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Cadans enerzijds verzocht om alsnog zo spoedig mogelijk te beslissen op verzoekers WAO-aanvraag en anderzijds verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd Cadans een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoeker en Cadans gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij brief van 8 april 1999 ontving verzoeker de volgende reactie van een verzekeringsarts van Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans), kantoor Rotterdam, op zijn aanvraag voor een WAO-uitkering:

"...Op 8 april 1999 bezocht u mijn spreekuur inzake een beoordeling arbeidsongeschiktheid voor ziektewet en WAO over de periode vanaf de datum dat u zich voor het laatstelijke werk bij fa T. heeft ziekgemeld, te weten 26-9-95.

Wij hebben afgesproken dat ik u schriftelijk zou informeren over de uitslag van de beoordeling, en dat ik u tevens een antwoord zou geven op uw vraag inzake de door de rechter toegezegde mogelijkheden ten aanzien van het dienstverband na vrijspraak.

Mijn conclusie na bestudering van de beschikbare gegevens is dat het zeer aannemelijk is dat u vanaf 26-9-95 gedurende 52 weken aaneengesloten arbeidsongeschikt bent geweest voor uw laatstelijke werk als uitvaartleider als gevolg van vermindering van de psychische belastbaarheid.

Dit betekent enerzijds dat u ten eerste arbeidsongeschikt wordt geacht in de zin van de ziektewet over deze periode, en anderzijds dat u de wachttijd voor de WAO volmaakt.

Aangaande het eerste punt dient nog te worden opgemerkt dat het niet zeker is of over deze periode ook ziekgeld aan u zal worden uitbetaald, omdat in geval van detinerings voor de ziektewet bepaalde uitsluitingsartikelen gelden. Voor wat betreft het tweede punt geldt dat er dus ook een beoordeling zal plaatsvinden of u arbeidsongeschikt kunt worden geacht in de zin van de WAO. Er zal in de nabije toekomst een uitspraak door Cadans gedaan worden over eerst de datum 25 september 1996 (als datum waarop de WAO periode begint). En indien u vanaf deze datum zult blijken recht te hebben op WAO zal tevens een uitspraak gedaan worden over het recht op WAO volgens uw huidige medische situatie.

Meer duidelijkheid zal ik hebben over de WAO situatie na ontvangst van de informatie van de PI en van uw behandelaar (...).

Voorts adviseren wij u contact op te nemen met de rechtsbijstand over de kwestie aangaande het dienstverband. Het zou kunnen zijn dat de nieuwe werkgever de plichten heeft overgenomen ten aanzien van werkgeverschap van de werknemers van fa T. Indien dit zo is zou dit gevolgen kunnen hebben voor bijvoorbeeld aanvullingen op uitkeringen en dergelijke (hangt af van CAO)..."

2. Bij brief van 20 mei 1999 richtte verzoekers intermediair zich namens verzoeker tot de directie van Cadans en deelde haar onder meer het volgende mee:

"(Verzoeker; N.o.) is op 6 april j.l. vrijgesproken door het Gerechtshof in Amsterdam, nadat hij 4½ jaar in voorarrest heeft verbleven (...).

Na zijn vrijlating heeft (verzoeker; N.o.) Cadans verzocht zijn arbeidsgeschiktheid voor ziektewet en wao te onderzoeken. Dit onder andere naar aanleiding van een ziekmelding die dateert van vóór zijn detentie.

De bevindingen van de verzekeringsarts blijken uit bijgevoegd schrijven.

Op 8 april j.l. heeft (verzoeker; N.o.) van Cadans Rotterdam de uitdrukkelijke verzekering gekregen dat binnen veertien dagen een beslissing op zijn aanvraag zal worden genomen. De aanvraag was te dien einde onmiddellijk aan het kantoor in Utrecht gefaxt.

Op 28 april blijkt dat het kantoor in Utrecht de fax niet zou hebben ontvangen. (Een medewerkster van Cadans Rotterdam; N.o.) heeft toen onmiddellijk de fax opnieuw verzonden.

Vandaag nam ik wederom telefonisch contact op met de afdeling wao van uw hoofdkantoor. Wederom bleek de fax niet bekend te zijn. De medewerkster die mij te woord stond bleek niet bereid om enig onderzoek naar de gang van zaken te verrichten.

(...)

Ik wil u verzoeken mij mede te delen wat u gaat ondernemen om de zaak ten aanzien van mijn cliënt, (...), recht te zetten, alsmede om mij mede te delen welke maatregelen u denkt te treffen om dergelijke gang van zaken in de toekomst te voorkomen."

3. Bij brief van 4 juni 1999 verzond het buro voor rechtshulp Rotterdam een rappel aan de directie van Cadans.

4. Nadat het buro voor rechtshulp Rotterdam bij brieven van 6 juli en 27 augustus 1999 tweemaal een rappel liet uitgaan aan Cadans Zeist, wendde het zich uiteindelijk bij brief 10 september 1999 met verzoekers klacht tot de Nationale ombudsman.

5. Interventie door de Nationale ombudsman leidde tot de volgende brief van Cadans Rotterdam van 27 oktober 1999 aan de intermediair van verzoeker:

"...Via de Nationale ombudsman heb ik uw klacht ontvangen dat uw cliënt (...) nog geen beslissing heeft ontvangen over zijn WAO-aanvraag en dat Cadans niet op rappellen van u reageert.

Naar aanleiding van uw brief heb ik het dossier van (verzoeker; N.o.) uitvoering laten bestuderen. Het volgende werd mij daarbij duidelijk.

Op 27 mei 1998 schrijft (verzoeker; N.o.) een brief aan Cadans met het verzoek om een WAO-uitkering. Op 8 april 1999, de dag na zijn vrijlating, ziet onze verzekeringsarts (...) (verzoeker; N.o.) op haar spreekuur. Op dezelfde dag schrijft zij hem haar bevindingen. Daarbij vermeldt zij dat binnenkort een uitspraak over de ziekteperiode wordt gedaan en dat een uitspraak over de WAO pas kan worden gedaan na ontvangst van informatie van zijn behandelaars. Op 9 april 1999 verzoekt onze verzekeringsarts om informatie bij de behandelaars. Op 28 juli 1999 wordt de behandelaar gerappelleerd. Inmiddels is een deel van de informatie van de behandelaars ontvangen.

Op uw verzoek van 20 mei, 4 juni, 6 juli en 27 augustus om informatie is naar u toe niet gereageerd. Dit is niet terecht, u had uiteraard geïnformeerd dienen te worden over de stand van zaken. Daarom bied ik u en uw cliënt mijn welgemeende excuses aan voor deze gang van zaken. Intern is er wel actie op uw bericht genomen. Helaas is door een misverstand, dat inmiddels is opgehelderd, niet de juiste actie ondernomen en hebben we verzuimd u te informeren. Inmiddels heeft uw cliënt op 22 juni 1999 het ziekengeld ontvangen.

Om de WAO-beoordeling nu zo snel mogelijk af te ronden, zal onze verzekeringsarts telefonisch de ontbrekende informatie van de behandelaar opvragen. Daarna zal mogelijk arbeidskundig onderzoek plaatsvinden. Daarna zal onze uitkeringsafdeling de beslissing af geven. Normaal gesproken zou dit in elf weken afgerond moeten zijn, echter de situatie van uw cliënt is wetstechnisch zeer complex zodat ik geen concrete toezeggingen kan doen. Daarom zal (een medewerkster van Cadans Rotterdam; N.o.) de voortgang van de WAO-beoordeling bewaken. Met vragen over de voortgang kunt u bij haar terecht op telefoonnummer (...)

De Nationale ombudsman ontvangt een kopie van deze brief.

Ik hoop dat uw klacht hiermee naar tevredenheid is afgehandeld..."

6. Nu uit de brief van Cadans van 27 oktober 1999 bleek dat niet kon worden toegezegd dat op korte termijn een beslissing op de aanvraag van verzoeker voor een WAO-uitkering zou worden genomen, besloot de Nationale ombudsman het onderzoek naar de klacht van verzoeker schriftelijk voort te zetten.

7. Bij brief van 24 november 1999 deelde de betrokken verzekeringsarts van Cadans verzoeker het volgende mee:

"...Op 8-4-99 spraken wij met elkaar over uw arbeidsongeschiktheid. Graag bevestig ik in deze brief zoals beloofd de belangrijkste conclusies van ons gesprek ten aanzien van de WAO beoordeling.

Beslissing over uw mate van arbeidsongeschiktheid en recht op uitkering

Naar aanleiding van uw klachten en het onderzoek dat ik heb verricht heb ik zorgvuldigheidshalve getracht informatie in te winnen bij de artsen die u in de loop der jaren hebt geconsulteerd. Dit met het doel op zo zorgvuldig mogelijke wijze uw belastbaarheid voor arbeid op de verschillende tijdsmomenten vast te stellen.

Zo heb ik uw medische gegevens ontvangen van de kant van (de betrokken; N.o.) internist, en uw huisarts (...). Het is mij niet gelukt de medische gegevens te verkrijgen van PI (...), omdat het gevangenis dossier na uw vrijlating elders is opgeborgen.

Een zorgvuldige uitspraak over de belastbaarheid per EW (25-9-96) is mijns inziens niet goed mogelijk bij gebrek aan goed gedocumenteerde informatie. Omdat het u niet te verwijten is dat de WAO beoordeling pas zoveel jaren na het verstrijken van de EW datum heeft plaatsgevonden, heb ik de uitkeringsinstantie in overweging gegeven u per EW volledig arbeidsongeschikt te achten.

De conclusie van het tweede ter zake doende beslismoment, de actuele belastbaarheid voor arbeid is de conclusie dat u als gevolg van de intensieve behandeling die u hebt ondergaan thans niet belastbaar bent voor arbeid.

Om bovenstaande redenen beschouw ik u met ingang van 25-9-96 als volledig arbeidsongeschikt. Dat betekent dat u vanaf deze datum recht heeft op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, als u deze heeft aangevraagd.

(...)

Als u bezwaar wilt maken

Als u het niet eens bent met de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid, dan kunt u daartegen bezwaar aantekenen. Dat kunt u echter pas doen als u van ons een beschikking heeft ontvangen waarin de conclusies in deze brief officieel aan u worden bevestigd. Deze beschikking wordt u op korte termijn toegestuurd. Daarin vindt u ook informatie over de hoogte van uw uitkering. In de bijlage bij de beschikking leest u op welke manier u bezwaar kunt maken.

(...)

Helaas heeft de afhandeling van de tweede fase van de beoordeling langer geduurd dan wellicht verwacht. De belangrijkste reden hiervoor is geweest dat er bij verschillende instanties informatie is opgevraagd teneinde een zorgvuldige beslissing te kunnen nemen. Desondanks namens de organisatie onze excuses voor de door uw ervaren vertraging..."

8. Bij beschikking van 28 januari 2000 stelde Cadans de hoogte en de duur vast van verzoekers recht op voorschot op WAO-uitkering.

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht en naar de bij de feiten onder 2. aangehaalde brief van zijn intermediair.

#### C. Standpunt Landelijk instituut sociale verzekeringen

1. In reactie op de klacht liet Cadans namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen het volgende weten:

"...Met uw brief van 11 november 1999 verzocht u om alsnog te beslissen op de aanvraag WAO-uitkering, te reageren op de klacht van (verzoeker; N.o.) en een aantal vragen te beantwoorden. Die brief is toen ter beantwoording voorgelegd aan onze vestiging te Rotterdam. Daar is prioriteit gegeven aan het oplossen van het gesignaleerde probleem.

Op 24 november 1999 deelt de vestiging u mee dat op diezelfde datum een besluit was genomen over de mate van arbeidsongeschiktheid en de ingangsdatum van de toegekende uitkering (...). Ook werd in dit gesprek aangegeven dat het afgeven van een beschikking en het vaststellen van de hoogte van de uitkering en de uitbetaling daarvan, niet op korte termijn gerealiseerd zou kunnen worden. Dit had te maken met het feit dat er, in het kader van de deconcentratie van de uitkeringsafdeling, een verhuizing gaande was van de medewerkers in Utrecht naar het kantoor in Rotterdam.

In januari 2000 was de afdeling op orde en werd het onderzoek naar de hoogte van de uitkering gestart.

Op 17 januari 2000 wordt de gemachtigde van (verzoeker; N.o.) door de manager Sociaal Medische Functie (SMF) telefonisch ingelicht over de stand van zaken. Verder telefonisch contact met betrekking tot de uitkering loopt via de manager van de betalingsafdeling.

Aangezien het vaststellen van de juiste hoogte van de uitkering mede afhankelijk is van de opgevraagde loongegevens bij de laatste werkgever en deze niet op korte termijn door deze werkgever geleverd zouden kunnen worden, is op 28 januari 2000 een voorschotbeschikking uitgegaan voor de lopende uitkering (...). Tevens is er een nabetaling / verrekening gedaan over de voorliggende periode.

Behalve bovenstaande inhoudelijke acties had uw brief van 11 november 1999 ook schriftelijk beantwoord moeten worden. Door een omissie in het bewakingssysteem is dat helaas niet gebeurd.

Het antwoord op de vraag of de klacht van (verzoeker; N.o) over het uitblijven van een beslissing, ondanks meerdere rappels, terecht is, luidt bevestigend. Ondanks hierna nog aan te voeren omstandigheden had Cadans adequater moeten reageren. Dit feit zou op zich voldoende reden zijn om maatregelen te nemen, ware het niet dat een reeds gerealiseerde organisatiewijziging (deconcentratie van de uitkeringsafdeling) de oorzaken van de klacht moet wegnemen.

In antwoord op de door u gestelde vragen delen wij u het volgende mee.

De aanvraag van 27 mei 1998 van (verzoeker; N.o) ontvingen wij in kopie vorm op 16 december 1998, samen met een brief van 12 december 1998, waarin (verzoeker; N.o) een uitgebreide toelichting geeft op zijn situatie. Blijkens een bijgevoegd begeleidingsformulier zijn beide kopieën verzonden door de Reclassering Rotterdam op 15 december 1998. De originelen van de brieven zijn niet in ons bezit. Opvallend is dat uit de aanvraag van 27 mei 1998 niet is op te maken aan welk adres deze is gezonden.

Wel is bekend dat op 15 december 1998 telefonisch contact is geweest met de Reclassering Rotterdam, wat geleid heeft tot toezending van de genoemde stukken. Op 12 februari 1999 heeft onze verzekeringsarts telefonisch contact gehad met de Reclassering Rotterdam. Tevens is op die datum door (verzoeker; N.o) een machtiging afgegeven tot het inwinnen van medische informatie.

Op 8 april 1999 tenslotte, twee dagen na zijn vrijlating uit detentie, is (verzoeker; N.o) op het spreekuur van de verzekeringsarts verschenen.

In onze brief van 27 oktober 1999 (zie feiten onder 5.; N.o.) aan de gemachtigde van (verzoeker; N.o), waarvan een kopie ter kennisneming aan u is verzonden, hebben wij reeds vastgesteld dat wij, met betrekking tot de communicatie naar de behandelaars en de gemachtigde, in gebreke zijn gebleven. In het dossier is niet na te gaan wat zich in de tussenliggende periode heeft voorgedaan voor wat betreft de voortgang van de gevalbehandeling.

De gebruikelijke gang van zaken bij het opvragen van informatie is, dat na twee weken bij de aangeschreven behandelaar wordt gerappelleerd. Wanneer er dan nog geen informatie is ontvangen, is het aan de verzekeringsarts om te bepalen op welke wijze tot besluitvorming wordt overgegaan. Veelal volgt dan telefonisch overleg en kan er alsnog een besluit worden genomen.

Uit het geheel blijkt dat wij, ten aanzien van het rappelleren bij het opvragen van de gegevens, een te afwachtende houding hebben aangenomen.



Zoals in onze brief van 27 oktober 1999 is vermeld, hebben wij ten onrechte niet gereageerd op de correspondentie van het Bureau voor Rechtshulp tussen 20 mei 1999 en 27 augustus 1999. Dit is dus niet gebruikelijk. De situatie van (verzoeker; N.o) heeft hier geen invloed op gehad, ofschoon die niet als gebruikelijk is aan te merken.

Het feit dat aan (verzoeker; N.o) niet eerder een voorschot is toegekend, heeft, voor zover valt te achterhalen, te maken met een reeds lopende ziektewet-uitkering.

In algemene zin heeft het toekennen van een voorschot geen gevolgen voor de afhandelingstermijn. Het toekennen van een voorschot is meestal het gevolg van het feit dat wij niet binnen de termijn tot een uitspraak kunnen komen en wordt alleen toegepast als er geen andere betalende instanties zijn.

Cadans beschikt inderdaad over een interne klachtenprocedure die in overeenstemming is met het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb.

(...)

Eerder in deze brief is aangegeven dat ten onrechte niet werd gereageerd op rappelbrieven van het Bureau voor Rechtshulp. De oorzaak hiervan moet mede gezocht worden in het feit dat de brieven per fax zijn gezonden aan onze regionale vestiging in Utrecht. De faxen van 6 juli 1999 en 27 augustus 1999 zijn doorgezonden aan onze vestiging te Rotterdam. De eerste twee faxen zijn niet te achterhalen. De reden waarom de brief van 27 augustus 1999 niet als klacht in behandeling is genomen, moeten wij u helaas schuldig blijven. Het had wel moeten gebeuren.

Tot slot kunnen wij u mededelen dat het secretariaat van de klachtencommissie inmiddels gebruik maakt van een nieuw klachtenregistratiesysteem, waardoor tijdige afhandeling van klachten beter bewaakt kan worden. Ervaringen, zoals opgedaan met de klacht van (verzoeker; N.o), moeten daarmee voorkomen kunnen worden...

2. Een medewerker van Cadans deelde in reactie op twee nader aan Cadans gestelde vragen op 8 maart 2000 nog het volgende mee.

De beoordeling van verzoekers WAO-aanvraag had theoretisch gezien gestart kunnen worden na ontvangst ervan op 16 december 1998. De beslistermijn is op dat moment aangevangen. Waarschijnlijk is verzoekers aanvraag toen om praktische redenen niet in behandeling genomen, omdat verzoeker op dat moment nog was gedetineerd. Verzoeker zou niet zelf over de uitkeringsbedragen hebben mogen beschikken, indien zijn WAO-aanvraag tijdens zijn detentie was toegewezen, noch had hij een partner aan wie deze bedragen hadden kunnen worden uitbetaald.

Het is onduidelijk wanneer verzoeker een definitieve beschikking kan verwachten op zijn WAO-aanvraag. Omdat verzoekers laatste werkgever de boekhouding niet op orde heeft,

is nader onderzoek nodig om de juiste loongegevens van verzoeker te kunnen krijgen. Aan de hand daarvan kan dan verzoekers dagloon worden berekend.

Dat nader onderzoek was op 8 maart 2000 nog niet afgerond.

#### D. Nadere reactie verzoeker

Verzoeker liet in reactie op het standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen nog het volgende weten:

"...Cadans stelt zich op het standpunt dat (verzoeker; N.o.) gedurende zijn detentie niet over zijn WAO-uitkering zou hebben kunnen beschikken. Dit is onjuist. Een gedetineerde mag weliswaar binnen de gevangenis geen contant geld gebruiken, het is echter wel zo dat ieder gedetineerde bij de financiële administratie een rekening heeft, die te vergelijken is met een gewone bankrekening. Via deze rekeningen kunnen uitkeringen ontvangen worden en betalingen gedaan worden.

Gedurende zijn detentie had (verzoeker; N.o.) zijn inkomsten zeer goed kunnen gebruiken. Hij heeft nog drie minderjarige kinderen die verzorgd moesten worden. De twee jongste kinderen verbleven in een pleeggezin. De Raad voor Kinderbescherming zond maandelijks een rekening voor de eigen bijdrage. De oudste zoon verbleef in de woning. Voor de woning moest huur betaald worden en de jongen moest worden onderhouden. De Sociale Dienst weigerde uitkering, omdat de zoon minderjarig was, de Kinderbijslag werd niet betaald, omdat (verzoeker; N.o.) niet aan zijn onderhoudsverplichting kon voldoen. Kortom door een snelle afhandeling van de WAO-aanvraag zou ook tijdens de detentie zeer veel problemen hebben kunnen voorkomen.

In de tweede plaats wil ik erop wijzen dat er nog steeds geen definitieve beslissing is genomen door Cadans. Naar mijn oordeel heeft Cadans voldoende gegevens om de beslissing te nemen. (Verzoeker; N.o.) heeft daar toen zijn laatste loonstroken overgelegd.

Daarnaast is Cadans in het bezit van de loongegevens, die gebruikt zijn voor het vaststellen van het dagloon voor de Ziektewet. Of de meermalen in het rapport genoemde organisatiewijzigingen dus voldoende zijn geweest om problemen als onderhavige in de toekomst te voorkomen, valt te betwijfelen..."

#### E. Nadere reactie Landelijk instituut sociale verzekeringen

Een medewerkster van Cadans deelde op 1 mei 2000 nog mee dat de definitieve beschikking op verzoekers WAO-aanvraag met dagtekening 2 mei 2000 aan hem zal worden toegezonden.

## Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er over dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV op het moment dat zijn intermediair zich namens hem tot de Nationale ombudsman wendde (10 september 1999) nog geen beslissing had genomen op zijn aanvraag voor een WAO-uitkering, ondanks schriftelijke rappels van zijn intermediair.

2. Verzoekers aanvraag voor een WAO-uitkering heeft Cadans op 16 december 1998 ontvangen. Nadat verzoeker op 12 februari 1999 een machtiging had afgegeven tot het inwinnen van medische informatie, is verzoeker op 8 april 1999, twee dagen na zijn vrijlating uit detentie, verschenen op het spreekuur van de betrokken verzekeringsarts van Cadans. Deze verzekeringsarts heeft verzoeker bij brief van 8 april 1999 geïnformeerd over de uitslag van de beoordeling van zijn WAO-aanvraag. Zij heeft op 9 april 1999 om informatie gevraagd van de (medische) behandelaars van verzoeker en op 28 juli 1999 gerappelleerd over het uitblijven van die informatie. Verzoekers intermediair heeft bij brieven van respectievelijk 20 mei, 4 juni, 6 juli en 27 augustus 1999 gerappelleerd bij Cadans over het uitblijven van een beslissing. Na opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft Cadans verzoeker bij brief van 24 november 1999 meegedeeld dat hij met ingang van 25 september 1996 als volledig arbeidsongeschikt werd beschouwd en dat dit betekende dat hij vanaf deze datum recht zou hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, indien hij deze had aangevraagd. Ook heeft Cadans verzoeker laten weten dat hij op korte termijn een beschikking zou ontvangen, waarin de conclusies uit deze brief officieel aan hem zouden worden bevestigd. Bij beschikking van 28 januari 2000 heeft Cadans een beslissing genomen over de hoogte en duur van het voorschot op verzoekers uitkeringsrecht. Cadans heeft een definitieve beslissing op verzoekers WAO-aanvraag op 2 mei 2000 afgegeven.

3. De beslistermijn voor een WAO-aanvraag bedraagt dertien weken. Het is mogelijk deze termijn te verlengen. In dat geval dient de aanvrager schriftelijk daarvan in kennis te worden gesteld onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien (zie achtergrond). De beslistermijn op verzoekers aanvraag is aangevangen op 16 december 1998. Er is geen kennisgeving van Cadans aan verzoeker uitgegaan om de beslistermijn met een - nader bepaalde - redelijke termijn te verlengen. Dit betekent dat Cadans in beginsel uiterlijk 19 maart 1999 had moeten beslissen op verzoekers aanvraag. Dat is niet gebeurd. Deze handelwijze van Cadans is op zichzelf beschouwd al niet juist geweest.

4. Vanaf het moment dat verzoeker op 8 april 1999 was verschenen op het spreekuur bij de betrokken verzekeringsarts van Cadans, was deze arts in elk geval bekend met de noodzaak voor verzoeker dat Cadans zijn WAO-aanvraag met voortvarendheid zou behandelen. Met uitzondering van het rappel van de betrokken verzekeringsarts op 28 juli 1999 heeft Cadans in de periode gelegen tussen 9 april 1999 en het moment dat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman had gewend, 10 september 1999, geen actie ondernomen. Cadans heeft daarmee onvoldoende voortvarendheid betracht bij de behandeling van verzoekers WAO-aanvraag. Terecht heeft Cadans dan ook erkend dat zij

ten aanzien van het rappelleren bij het opvragen van de gegevens (van verzoekers behandelaars en van zijn laatste werkgever) een te afwachtende houding had aangenomen. Het is daarnaast niet juist geweest dat Cadans in deze periode niet eigener beweging heeft gecommuniceerd met verzoeker of zijn intermediair noch heeft gereageerd op diens brieven van 6 juli en 27 augustus 1999. Cadans heeft ook terecht erkend dat zij deze laatste brief van verzoekers intermediair als klacht in behandeling had moeten nemen.

De onderzochte gedraging is daarmee niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, kantoor Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond. Met instemming is kennis genomen van het feit dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV inmiddels gebruik maakt van een nieuw klachtenregistratiesysteem, dat het mogelijk maakt om de doorlooptijden van klachten te kunnen bewaken.