

Rapport

Datum: 28 juli 2000

Rapportnummer: 2000/255

Klacht

Op 1 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd, nadat verzoekster op 6 december 1999 nadere informatie had verstrekt, een onderzoek ingesteld.

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

Verzoekster klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist bij de behandeling van haar bezwaarschrift van 1 april 1999:

1. zich niet heeft gehouden aan de wettelijke termijnen;
2. haar onvoldoende op de hoogte heeft gehouden van de voortgang van de behandeling;
3. haar geen afschrift heeft doen toekomen van de verzekeringsgeneeskundige rapportage, waaruit zij kon afleiden dat, en op grond waarvan, de verzekeringsarts tot de conclusie was gekomen dat één van verzoeksters beperkingen was een "gebogen houding van de knie verder dan 100 graden".

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juli 1992, Stb. 315)

Artikel 7:10:

"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.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

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."

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

Artikel 87d:

"Indien bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit waaraan een medische of arbeidskundige beoordeling ten grondslag ligt, beslist het Landelijk instituut sociale verzekeringen, in afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, binnen zeventien weken of, indien het advies vraagt aan een deskundige die niet onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam is binnen eenentwintig weken, na ontvangst van het bezwaarschrift."

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.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Cadans Uitvoeringsinstelling BV berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) beschikte op 12 maart 1999 afwijzend op verzoeksters aanvraag voor een WAO-uitkering. Ter toelichting op deze beschikking verwees Cadans naar een bij de beschikking gevoegde brief van de arbeidsdeskundige van Cadans van 25 februari 1999, waarin de arbeidsdeskundige verzoekster informeerde over haar mate van arbeidsongeschiktheid. In deze brief stond onder meer vermeld dat de verzekeringsarts met verzoekster had gesproken en haar lichamelijk had onderzocht. Ook bij de behandelend specialist was informatie opgevraagd. Verder stond in de brief van 25 februari 1999 dat de verzekeringsarts op grond van het onderzoek onder meer had vastgesteld dat verzoekster beperkt was in het buigen van haar knie verder dan 100 graden.

2. Verzoekster diende op 1 april 1999 een voorlopig bezwaarschrift in tegen bovengenoemde beschikking van 12 maart 1999. Zij gaf daarbij aan dat de reden dat zij een voorlopig bezwaarschrift indiende was, dat zij van Cadans nog geen medisch dossier had ontvangen, waaruit zij kon opmaken hoe Cadans haar beperkingen had vastgesteld. Zij verzocht Cadans om toezending van haar medisch dossier.

3. Cadans berichtte verzoekster bij brief van 12 april 1999 dat haar voorlopig bezwaarschrift was ontvangen, en dat zij de gevraagde stukken zo spoedig mogelijk zou ontvangen.

4. Op 17 mei 1999 stuurde Cadans verzoekster een aantal stukken toe. Daaronder bevonden zich onder meer een rapportage van de verzekeringsarts van 7 januari 1999 en een formulier functie informatie systeem (hierna: fis-formulier), ingevuld door de verzekeringsarts op 7 januari 1999. In de rapportage van de verzekeringsarts staat als beschouwing en conclusie het volgende vermeld:

"...4.0 BESCHOUWING:

4.1. Overwegingen en belastbaarheid:

Belanghebbende is een 43-jarige vrouw, werkzaam bij (...) als kassiere voor 20 uur per week, arbeidsongeschikt sedert 10-3-1998 ivm. knieklachten rechts.

Behandeld door de orthopaed. Er is nog geen duidelijk herstel, en geen medische eindsituatie.

Er zal nog nadere informatie worden opgevraagd bij de behandelend orthopaed of huisarts.

Mocht deze informatie daar aanleiding toe geven, dan zal FIS-formulier worden aangepast.

Het arbeidsdeskundig onderzoek kan echter nu reeds worden gestart.

(...)

5.0 CONCLUSIE:

Belanghebbende is in staat werkzaamheden te verrichten, conform het in de beschouwing gestelde..."

In het fis-formulier staat bij belastbaarheid, ten aanzien van zitten, de kwalificatie "4e" vermeld. Onderaan dat formulier staat een aantekening van de verzekeringsarts, waaruit blijkt dat hij op 23 februari 1999 nog informatie had gezien, die niet van invloed was op de belastbaarheid.

Cadans vroeg in de brief van 17 mei 1999 aan verzoekster om vóór 10 juni 1999 haar bezwaarschrift aan te vullen.

5. Verzoekster diende op 3 juni 1999 haar aanvullend bezwaarschrift in bij Cadans. Bij brief van 11 juni 1999 bevestigde Cadans de ontvangst daarvan op 4 juni 1999. Cadans gaf in de brief van 11 juni 1999 aan dat er wellicht opnieuw een medisch en/of arbeidskundig onderzoek zou plaatsvinden naar aanleiding van verzoeksters bezwaar.

6. Verzoeksters echtgenoot zocht op 19 juli 1999 telefonisch contact met Cadans en vroeg onder meer naar de termijn waarbinnen het bezwaarschrift moest worden afgehandeld. Een medewerkster van Cadans deelde mee dat de termijn op 1 september 1999 afliep, maar dat deze termijn niet te realiseren was, door onder andere een tekort aan bezwaarverzekeringsartsen.

7. Verzoekster diende bij brief van 27 juli 1999 een klacht in bij Cadans over het feit dat haar bezwaar niet voor 1 september 1999 zou worden afgehandeld. Cadans deelde haar vervolgens bij brief van 4 augustus 1999 mee dat de wettelijke termijn, te bereiken op 1 september 1999, niet zou worden gehaald, omdat haar zaak nog door een bezwaarverzekeringsarts moest worden beoordeeld. De afhandeling zou daarom met vier weken worden uitgesteld op basis van de Algemene wet bestuursrecht. Cadans kon niet garanderen dat de zaak na de uitstelperiode van vier weken zou zijn afgehandeld, aldus Cadans. Verzoekster zou in ieder geval na afloop van die periode worden geïnformeerd over de stand van zaken.

8. Bij brief van 28 oktober 1999 stuurde de bezwaarbeidsdeskundige verzoekster de belangrijkste conclusies van een op 27 oktober 1999 met haar gevoerd gesprek. Hij vermeldde onder meer dat in het gesprek duidelijk naar voren was gekomen dat verzoekster erg graag duidelijkheid wilde hebben over hoe Cadans tot de conclusie was gekomen dat zij de rechterknie tot ongeveer 100 graden kon buigen. Verder wees hij erop dat zij had aangegeven haar knie totaal niet te kunnen buigen. De bezwaarbeidsdeskundige gaf aan dat hij het bezwaarbehandelteam onder meer daarover zou informeren.

9. Bij brief van 14 november 1999 diende verzoekster bij Cadans een klacht in tegen de overschrijding van de termijn van afhandeling van haar bezwaarschrift.

10. Cadans reageerde bij brief van 23 november 1999 op verzoeksters klacht van 14 november 1999 en gaf daarbij aan wat de stand van zaken was. Cadans stelde dat verzoekster op 4 oktober 1999, naar aanleiding van een verzoek van Cadans van 27 september 1999, een machtiging had ingestuurd voor het opvragen van medische gegevens bij de behandelende sector. Op 27 oktober 1999 had verzoekster een gesprek gevoerd met de bezwaarbeidsdeskundige, waarbij zij had aangegeven dat volgens haar bij de verkeerde medische deskundige informatie was opgevraagd.

Cadans deelde verder mee verzoeksters klacht in die zin terecht te achten, dat de wettelijke termijn was verstreken. Voor het overige wees Cadans de klacht als niet terecht af, omdat verzoekster wel tussentijds op de hoogte was gehouden en omdat Cadans werkte aan een juiste en zorgvuldige beoordeling van verzoeksters bezwaar.

11. Bij faxberichten van 24 en 25 november 1999 gaf verzoekster in reactie op de brief van 23 november 1999 van Cadans aan dat zij van mening was dat Cadans haar niet uit eigen beweging op de hoogte had gehouden van het verloop van de bezwaarprocedure.

12. In reactie op verzoeksters faxberichten van 24 en 25 november 1999 berichtte Cadans verzoekster bij brief van 9 december 1999 onder meer het volgende:

"...U bent van mening, dat wij u niet op de hoogte houden. U wilt dat wij aantonen dat wij u uit eigen beweging op de hoogte zouden hebben gehouden zonder dat u ons daarop zelf had gewezen. Op dit verzoek willen wij niet ingaan, omdat dat niet de bedoeling is van de bezwaarprocedure of de klachtenprocedure.

U mag wel van ons verwachten dat u van ons informatie krijgt tijdens de behandeling van uw bezwaarzaak zodra daar aanleiding voor is.

Gebruikelijk in de bezwaarprocedure is dat u in de gelegenheid wordt gesteld om te reageren op de rapportage van de bezwaarverzekeringsarts en dat van de bezwaar-arbeidsdeskundige.

Hierbij ontvangt u alvast ter informatie de rapportage van de bezwaarverzekeringsarts van 7 december.

Aan deze rapportage is een eerdere rapportage van 9 september 1999 voorafgegaan. De conclusie van dit rapport was dat er nog een schriftelijk oordeel van de behandelende sector nodig was voor een juist oordeel. Deze rapportage is dus in feite een tussenrapport en nog niet geschikt om op dat moment al aan u toe te zenden. Aan u is eind september gevraagd om toestemming te geven voor het opvragen van gegevens. Na ontvangst van uw machtiging is op 26 oktober de orthopedisch chirurg (...) om informatie gevraagd. Op 18 november hebben wij de reactie daarop mogen ontvangen. Van deze stukken treft u ook een kopie aan.

De bezwaarbeidsdeskundige zal nog rapporteren naar aanleiding van het rapport van de bezwaarverzekeringsarts van 7 december 1999. Dit rapport wordt u ook toegezonden en daarna heeft u de gelegenheid om te reageren op beide rapportages van december als u dat wenst..."

13. Cadans zond bij brief van 29 december 1999 de rapportage van de bezwaarbeidsdeskundige aan verzoekster en verzocht haar om binnen twee weken haar eventuele reactie op de rapportages van de bezwaarbeidsdeskundige en de

bezwaarverzekeringsarts aan Cadans op te sturen.

Verzoekster stuurde haar reactie op 2 januari 2000 naar Cadans.

14. Op 6 januari 2000 vond er een hoorzitting plaats over het bezwaarschrift. Het verslag daarvan werd op 10 januari 2000 aan verzoekster toegestuurd. Een reactie van de bezwaarverzekeringsarts van 11 januari 2000 op hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren was gebracht, stuurde Cadans op 19 januari 2000 naar verzoekster.

15. Op 28 januari 2000 besliste Cadans op verzoeksters bezwaarschrift.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht.

Verzoekster voegde bij haar verzoekschrift een afschrift van een brief van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) van 19 november 1999. Hierin stond onder meer vermeld dat verzoekster een inzagerecht heeft in haar medisch dossier. Het Lisv gaf aan dat het niet de bedoeling was dat iedereen op deze omslachtige wijze zijn bezwaar tegen een WAO-beslissing moest onderbouwen. Daarom was bepaald dat betrokkene recht heeft op een afschrift van de verzekeringsgeneeskundige rapportage als onderbouwing van een dergelijke beslissing. Het Lisv wees erop dat dit rapport als bijlage bij de beslissing behoort te worden toegezonden, conform de Lisv-mededeling M98.08 van 21 januari 1998.

Verzoekster vroeg zich af waarom Cadans zich niet hield aan de mededeling van de Lisv.

C. Standpunt cadans

1. In reactie op de klacht bracht Cadans het volgende naar voren:

"...De Lisv-mededeling die in de brief van het Lisv van 19 november 1999 wordt aangehaald, geeft aan dat een medisch besluit gemotiveerd dient te worden. Voor de motivering van het besluit kan worden verwezen naar eerder toegezonden stukken. Cadans stuurt niet de integrale verzekeringsgeneeskundige rapportage mee als motivering van het besluit, maar heeft er voor gekozen om de motivering weer te geven in de zogenaamde "aanzeggingsbrief". Deze motivering bevat een weergave van de door de verzekeringsarts vastgestelde beperkingen en mogelijkheden om te functioneren. De arbeidsdeskundige heeft bedoelde brief op 25 februari 1999 aan (verzoekster; N.o.) gezonden.

Overigens zijn alle stukken uit het dossier na het indienen van het voorlopig bezwaarschrift aan (verzoekster; N.o.) gezonden, zodat zij in de gelegenheid werd gesteld om gefundeerd bezwaar te maken. Wij zijn van mening dat (verzoekster; N.o.) door deze werkwijze niet in

haar belangen is geschaad.

(...)

Op 28 januari 2000 hebben wij de beslissing op bezwaar (ongegrond) afgegeven..."

2. In de door Cadans overgelegde rapportage van de arbeidsdeskundige van 17 februari 1999 staat onder meer het volgende vermeld:

"N.a.v. mijn gesprek met belanghebbende heb ik haar bezwaren met de verzekeringsarts besproken. Belanghebbende stelt dat zij haar knie niet of nauwelijks kan/mag buigen (...). De verzekeringsarts stelt dat de knie tijdens zitten niet gestrekt hoeft te worden gehouden. Buigen van de knie bij zitten, tot circa 110 graden is niet bezwaarlijk"

3. Bij haar reactie legde Cadans eveneens een overzicht over van de contacten die er met verzoekster waren geweest naar aanleiding van haar bezwaarschrift. In dit overzicht van 28 januari 2000 staat onder meer het volgende vermeld:

6 april 1999 Ontvangst voorlopig bezwaarschrift van 1 april 1999

4 juni 1999 Ontvangst aanvullend bezwaarschrift (de wettelijke termijn wordt bereikt op 1 september 1999, de AWB biedt ons de mogelijkheid deze termijn met nog eens 4 weken te verlengen)

11 juni 1999 Overdracht stukken aan het bezwaarteam ter beoordeling medische aspecten

29 juli 1999 Ontvangst **1e klachtbrief** omdat aan echtgenoot belangh. telefonisch is medegedeeld dat casus niet vóór 1 september 1999 zal zijn afgehandeld. Echtgenoot accepteert geen uitstel.

4 augustus 1999 Antwoordbrief op klacht gezonden. In deze brief wordt uitgelegd dat de wettelijke termijn (1 september) in medische zaken met nog eens 4 weken kan worden uitgesteld. Uitstel is noodzakelijk omdat de bezwaarverzekeringsarts nog een herbeoordeling moet maken. Tevens uitgelegd dat herbeoordeling nog niet heeft kunnen plaatsvinden i.v.m. capaciteitsprobleem bij bezwaarverzekeringsartsen en **gezegd dat wij niet kunnen garanderen dat zaak na uitstelperiode zal zijn afgehandeld**. Wel toegezegd dat wij belanghebbende na afloop van deze periode (29 september 1999) zullen informeren over stand van zaken. *Klacht ongegrond*.

(...)

12 oktober 1999 Bericht van BAM dat in opdracht van BVA (bezwaarverzekeringsarts; N.o) op 27 september een machtiging voor opvragen info bij specialist naar belangh. is verzonden.

(...)

28 oktober 1999 Brief van AD (arbeidsdeskundige; N.o) aan belangh. waarin gesprek van 27 oktober 1999 wordt bevestigd. In het gesprek heeft belangh. aangegeven dat bij de verkeerde specialist informatie is gevraagd. M.b.t het wel of niet kunnen buigen van de knie dient info opgevraagd te worden bij Dr. H. arts-assistent orthopedie (...)

14 nov. 1999 Fax van belangh. aan klachtencommissie. Gaat ervan uit eind deze maand bericht van ons te ontvangen. Zegt inkomen kwijt te zijn door toedoen van onervaren verzekeringsarts die constatering/waarnemingen niet kan of wil onderbouwen. N.a.v. deze fax neemt (een medewerkster; N.o.) van de Klachtencommissie contact op met (echtgenoot) belangh. en verzoekt hem vriendelijk te stoppen met het (elke dag) sturen van faxen. Echtgenoot geeft aan dat hij daarmee zal blijven doorgaan zolang hij niet op papier heeft hoe de VA (verzekeringsarts; N.o.) tot zijn conclusie is gekomen dat zijn vrouw haar knie 100 graden kan buigen en bob (beslissing op bezwaar; N.o) heeft ontvangen. Echtgenoot zegt tevens dat nog steeds geen info bij Orthopaed dr. H. is opgevraagd ondanks afgifte machtiging op 4 oktober jl. aan bezwaarteam.

19 nov. 1999 Bij BAM geïnformeerd naar stand van zaken. Op 27 oktober is info opgevraagd bij Dr. H. (...). Gisteren (18 november) is info van Dr. N., Orth. Chirurg en mede ondertekend door Dr. D., arts assistent van de afdeling Orthopaedie (...) binnengekomen. Maandag a.s. zal dit aan BVA worden voorgelegd. Aangedrongen op spoed.

23 nov. 1999 Brief van regiohoofd aan belangh. ter beantwoording van klacht d.d. 14 november 1999.

24 en 25 nov Een tweetal faxen ontvangen van belangh. waarin hij reageert op brief van 14 november 1999 (bedoeld wordt 23 november 1999; N.o.)

9 dec. 1999 Brief regiohoofd n.a.v. faxen. Tevens rapportage bezwaarverzekeringsarts d.d. 7 december 1999 meegezonden met mededeling dat rapportage van bezwaarbeidsdeskundige z.s.m. volgt, waarna belangh. de gelegenheid krijgt op beide rapportages te reageren.

29 dec. 1999 Toezending rapportage bezwaarbeidsdeskundige, met verzoek om binnen twee weken op rapportages te reageren indien belangh. dat wenst.

2 jan 2000 Ontvangst fax van belangh. waarin hij reageert op rapportage BVA. Belangh. had de rapportage van de BVA aan de beh. Specialist voorgelegd. Belangh. was van mening dat de rapportage "van geen kant klopt" en dat er bij Cadans maar weinig deskundig personeel is.

4 jan. 2000 Belangh. en echtgenoot uitgenodigd voor hoorzitting op 6 januari.

6 jan. 2000 Hoorzitting te Zeist.

10 jan. 2000 Verslag hoorzitting naar belangh. gezonden. En hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht voorgelegd aan BVA.

11 jan. 2000 Rapportage van BVA, die voor alle zekerheid nogmaals telefonisch overleg met behandelaar dr. D heeft gevoerd. BVA blijft bij eerder ingenomen standpunt. BAD ook.

19 jan. 2000 Rapp. BVA naar belangh. gezonden.

28 jan 2000 Beslissing op bezwaar (ongegrond) afgegeven..."

4. In antwoord op nadere vragen berichtte Cadans nog het volgende:

"...Mijn reactie op de drie klachtonderdelen luidt als volgt:

a) Cadans heeft zich niet gehouden aan de wettelijke termijn.

Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

b) Cadans heeft (verzoekster; N.o.) onvoldoende op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de bezwaarzaak.

Dit onderdeel is naar mijn mening ongegrond. Ik verwijs u daarvoor naar het resumé van 28 januari 2000 (zie hiervoor onder 3.; N.o.), waarin chronologisch is weergegeven op welke momenten en op welke wijze er contact is geweest met (verzoekster; N.o.). (...)

c) Cadans heeft nagelaten een afschrift van de verzekeringsgeneeskundige rapportage toe te sturen aan (verzoekster; N.o.).

Dit onderdeel van de klacht is ongegrond. De reden waarom Cadans de bedoelde rapportage niet heeft toegestuurd staat vermeld in onze brief van 31 januari 2000 aan u (zie hiervoor onder 1.; N.o.)

De integrale geneeskundige rapportage is anderhalve maand na indiening van het voorlopig bezwaarschrift aan (verzoekster; N.o.) opgestuurd. In de bezwaarprocedure worden de stukken op verzoek van de verzekerde opgestuurd. In het geval van (verzoekster; N.o.) is dit ook zo gebeurd, zie hiervoor de brief van 17 mei 1999. (Verzoekster; N.o.) heeft ook gebruik gemaakt van het inzage- en correctierecht. (...)

(...)

Er is in die zin overleg geweest met (verzoekster; N.o.), dat wij al vóór het verstrijken van de termijn steeds hebben aangegeven dat wij de termijn niet zouden halen vanwege het capaciteitsprobleem bij de bezwaarverzekeringsartsen. Omdat (verzoekster; N.o.) zich op

het standpunt stelde dat uitstel voor haar niet acceptabel was konden wij niet tot overeenstemming komen over een uitsteltermijn. (Verzoekster; N.o.) is wel steeds op de hoogte geweest van de stand van zaken. Dit mag blijken uit het eerdergemelde resumé van 28 januari 2000.

Op 1 februari 2000 zijn wij in overleg met het Lisv gestart met een project dat ten doel heeft de achterstanden van medische bezwaarzaken weg te werken. Binnen dit project werken we met het uitgangspunt dat niet alle zaken door een bezwaarverzekeringsarts worden gezien. De zaken die wel door een bezwaarverzekeringsarts worden gezien, worden op een andere manier voorgelegd dan in het reguliere proces. Wij verwachten dat dit leidt tot een snellere afhandeling door de bezwaarverzekeringsarts. De ervaringen in dit project worden gebruikt om het reguliere proces anders in te richten. Wij gaan er vanuit dat deze maatregelen er toe leiden dat wij onze achterstanden in 2000 wegwerken en geen nieuwe achterstanden meer krijgen..."

5. In de door Cadans overgelegde mededeling M98.08 van 21 januari 1998 van het Lisv staat onder meer het volgende vermeld:

"De motivering van een besluit waarbij de mate van arbeidsongeschiktheid is vastgesteld bevat tenminste:

Medische stukken:

- * een weergave van de door de verzekeringsarts vastgestelde beperkingen en mogelijkheden om te functioneren;

- * de verzekeringsgeneeskundige rapportage"

D. Reactie verzoekster

In reactie op het standpunt van Cadans en in antwoord op nadere vragen berichtte verzoekster onder meer dat zij inderdaad de onder A.4. van de bevindingen aangegeven informatie van de verzekeringsarts had ontvangen. Uit deze informatie viel volgens haar echter niet op te maken dat en hoe de verzekeringsarts had geconcludeerd dat verzoekster beperkt was in haar functioneren bij een gebogen houding van de knie verder dan 100 graden. Dit terwijl deze conclusie van de verzekeringsarts in de brief van de arbeidsdeskundige van 25 februari 1999 wel werd genoemd.

E. NADERE INFORMATIE CADANS

In antwoord op een nadere vraag van de Nationale ombudsman deelde Cadans mee dat de verzekeringsarts op grond van eigen waarneming had vastgesteld dat verzoekster beperkt was in haar functioneren bij een gebogen houding van de knie verder dan 100 graden.

De kwalificatie "4e", die stond vermeld op het fis-formulier bij de belastbaarheid bij zitten (zie hiervoor onder A.4.) betekent dat verzoekster afwisselend over de gehele dag hoogstens een uur achter elkaar mag zitten. Ze mag zitten, maar moet wel met regelmatige tussenpozen staan of lopen.

F. REACTIE VERZOEKSTER OP VERSLAG VAN BEVINDINGEN

In reactie op het verslag van bevindingen merkte verzoekster onder meer op dat de verzekeringsarts kennelijk niet schriftelijk heeft vastgelegd wat haar beperking is met betrekking tot het buigen van haar knie.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de afhandelingsduur van het bezwaarschrift

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist (hierna: Cadans) zich bij de behandeling van haar (voorlopig) bezwaarschrift van

1 april 1999 niet heeft gehouden aan de wettelijke termijn.

2. Bij voorlopig bezwaarschrift van 1 april 1999 verzocht verzoekster Cadans om toezending van haar medisch dossier, waaruit zij zou kunnen opmaken hoe Cadans haar beperkingen had vastgesteld, zodat zij vervolgens een aanvullend bezwaarschrift zou kunnen indienen. Cadans stuurde het medisch dossier op 17 mei 1999 naar verzoekster, waarop verzoekster vervolgens op 3 juni 1999 een aanvullend bezwaarschrift indiende. Cadans deelde verzoekster op 4 augustus 1999 mee dat de afhandeling van haar bezwaarschrift met vier weken zou worden verdaagd op grond van artikel 7:10, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie achtergrond, onder 1.). Op 28 januari 2000 deed Cadans uitspraak op het bezwaarschrift.

3. In reactie op de klacht liet Cadans weten dat zij zich niet had gehouden aan de wettelijke termijn en dat zij daarom de klacht op dit onderdeel gegrond achtte. Als reden voor de ontstane vertraging gaf Cadans aan dat zij kampte met een onderbezetting van bezwaarartsen. Cadans wees erop dat er per 1 februari 2000 een aantal maatregelen is genomen die er toe moeten leiden dat de achterstanden in 2000 worden weggewerkt.

4. Zoals Cadans erkent, is verzoeksters bezwaarschrift niet tijdig afgewikkeld. Ingevolge artikel 87d van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (zie achtergrond, onder 2.) had Cadans immers binnen 17 weken na ontvangst van verzoeksters aanvullend bezwaarschrift van 3 juni 1999 daarop een beslissing moeten nemen. Cadans gaf overigens ten onrechte aan dat deze termijn liep tot 1 september 1999. De termijn liep tot 1 oktober 1999.

Cadans kon de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen conform artikel 7:10, derde lid, van de Awb. Dit heeft Cadans gedaan. Daarmee had Cadans tot 29 oktober 1999 de tijd om een beslissing te nemen op verzoeksters bezwaarschrift.

Verder uitstel was volgens artikel 7:10, vierde lid, Awb alleen mogelijk voor zover verzoekster daarmee instemde. Verzoekster had echter juist meerdere keren aan Cadans te kennen gegeven met verder uitstel niet akkoord te gaan. Desondanks is de afdoeningstermijn in aanzienlijke mate overschreden. De omstandigheid die Cadans heeft genoemd als oorzaak van de vertraging in de afhandeling van het bezwaarschrift kan deze overschrijding wellicht verklaren, maar niet rechtvaardigen.

Daarnaast getuigt het van onvoldoende voortvarendheid dat Cadans de door verzoekster op 1 april 1999 gevraagde gegevens, die zij nodig had om haar bezwaarschrift aan te vullen, pas op 17 mei 1999 aan verzoekster heeft toegestuurd. Ook dat was niet correct.

Voorts valt niet in te zien waarom Cadans niet, conform mededeling M98.08 van het Liss (zie bevindingen, onder **C.5.**), de verzekeringsgeneeskundige rapportage heeft meegestuurd als motivering bij het besluit waarbij de mate van verzoeksters arbeidsongeschiktheid is vastgesteld (besluit van 12 maart 1999). Dit geeft immers meer inzicht in de motivering van het besluit en had tot een snellere afwikkeling van het bezwaarschrift kunnen leiden.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de informatieverstrekking over de voortgang van de afhandeling

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat Cadans haar onvoldoende op de hoogte heeft gehouden van de voortgang van de behandeling van haar bezwaarschrift.

2. In reactie op de klacht gaf Cadans aan dat zij dit klachtonderdeel ongegrond achtte. Zij verwees daarbij naar het door haar overgelegde overzicht van de contacten die er met verzoekster waren geweest naar aanleiding van haar bezwaarschrift (zie bevindingen, onder **C.3.**). Uit dit overzicht blijkt dat er regelmatig contact met verzoekster is geweest over de behandeling van haar bezwaarschrift, zij het in de meeste gevallen op initiatief van verzoekster.

3. In de brief van 23 november 1999 aan verzoekster naar aanleiding van haar klacht van 14 november 1999 over de afhandelingstermijn (zie bevindingen, onder **A.10.**), gaf Cadans aan welke acties door Cadans waren uitgevoerd, ook richting verzoekster, ter afhandeling van haar bezwaarschrift. Zo had Cadans op 27 september 1999 een machtiging gestuurd naar verzoekster voor het opvragen van medische gegevens bij de behandelende sector en had verzoekster op 27 oktober 1999 een gesprek gevoerd met de bezwaararbeidsdeskundige.

Op 9 en 29 december 1999 verschaft Cadans verzoekster nadere informatie, onder meer over de stand van zaken van de behandeling van haar bezwaarschrift. De brief van 9 december 1999 volgde op de faxen van verzoekster van 24 en 25 november 1999, waarin zij had aangegeven van mening te zijn dat Cadans haar niet uit eigen beweging op de hoogte had gehouden van de stand van zaken. Vervolgens werd verzoekster op 4 januari 2000 uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 januari 2000, en stuurde Cadans op 10 en 19 januari 2000 weer informatie naar verzoekster.

4. In haar brief van 11 juni 1999, ter bevestiging van de ontvangst van het aanvullend bezwaarschrift, heeft Cadans echter niet aangegeven binnen welke termijn het bezwaarschrift diende te worden afgewikkeld. Dit deed Cadans pas bij brief van 4 augustus 1999, nadat verzoekster een klacht had ingediend over de afhandelingstermijn. Overigens vermeldde Cadans daarbij een foutieve termijn, namelijk 1 september 1999 in plaats van 1 oktober 1999.

Nadat de termijn van artikel 7:10, derde lid Awb, was verstreken, heeft Cadans verzoekster evenmin om instemming gevraagd met een verder uitstel zoals bedoeld in artikel 7:10, vierde lid Awb, noch uitleg gegeven over de redenen voor de verdere vertraging in de afhandeling. Dit terwijl Cadans in de brief van 4 augustus 1999 had toegezegd dat verzoekster na afloop van bovengenoemde termijn zou worden geïnformeerd over de stand van zaken. Over de termijn waarbinnen haar bezwaarschrift zou worden afgehandeld, is verzoekster na 4 augustus 1999 in het geheel niet meer geïnformeerd.

5. Gezien het vorenstaande moet worden geoordeeld dat Cadans heeft nagelaten om verzoekster tijdig en op eigen initiatief informatie te verschaffen over de voortgang van de behandeling van haar bezwaarschrift.

De onderzochte gedraging op dit punt is daarom niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de verstrekking van de verzekeringsgeneeskundige rapportage

1. Verzoekster klaagt er tenslotte over dat Cadans haar geen afschrift heeft doen toekomen van de verzekeringsgeneeskundige rapportage, waaruit zij kon afleiden dat en op grond waarvan de verzekeringsarts tot de conclusie was gekomen dat één van verzoeksters beperkingen was een "gebogen houding van de knie verder dan 100 graden".

2. In reactie op deze klacht gaf Cadans aan dat een dergelijke rapportage niet bestaat, en dat de betreffende conclusie van de verzekeringsarts berustte op eigen waarneming.

3. Het valt te begrijpen dat het voor verzoekster onduidelijk was op basis waarvan bovengenoemde conclusie was getrokken. In de verzekeringsgeneeskundige rapportage (zie bevindingen, onder **A.4.**) wordt immers niets vermeld over de hoek waaronder verzoekster haar knie kon buigen, terwijl de arbeidsdeskundige deze informatie wel van de verzekeringsgeneeskundige had ontvangen (zie bevindingen, onder **C.2.**). Uit de brief van

Cadans van 28 oktober 1999 (zie bevindingen, onder **A.8.**) blijkt dat Cadans op de hoogte was van de onduidelijkheid bij verzoekster op dit punt. Het had dan ook in de rede gelegen dat Cadans er voor had zorggedragen dat de verzekeringsgeneeskundige verzoekster hierover nadere uitleg had verschaft.

4. Wat hier ook van zij, uit hetgeen hiervoor onder 2. is aangegeven, volgt dat er van het achterhouden van (een) rapportage(s) geen sprake is geweest.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond wat betreft de afhandelingsduur en de informatieverstrekking daarover. De klacht is niet gegrond wat betreft de verstrekking van de verzekeringsgeneeskundige rapportage waaruit verzoekster kan afleiden dat en op grond waarvan de verzekeringsarts tot de conclusie was gekomen dat één van verzoeksters beperkingen was een gebogen houding van de knie verder dan 100 graden.