



Rapport

Datum: 19 oktober 2000
Rapportnummer: 2000/344

Klacht

Op 20 december 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Utrecht, ingediend door mevrouw G. Bongers, sociaal raadvrouw te Utrecht, 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 een onderzoek ingesteld.

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

Verzoekster klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV:

1. haar de uitslag van het onderzoek naar de mate van haar arbeidsongeschiktheid, dat zij op 12 oktober 1998 heeft ondergaan, niet zelf heeft meegedeeld. Verzoekster heeft in dit verband aangevoerd dat zij op 5 maart 1999 via haar werkgever heeft vernomen dat zij met ingang van 3 juni 1998 recht had op een WAO-uitkering.
2. de termijn waarbinnen een beslissing op de aanvraag om een WAO-uitkering moest worden genomen ruimschoots heeft overschreden, zonder haar over de oorzaak daarvan te informeren.
3. niet heeft gereageerd op de verzoeken van 20 mei 1999 (schriftelijk) en van 13 juli 1999 (telefonisch) om verstrekking van een voorschot.
4. de toezegging die op 18 juni 1999 door één van haar medewerkers is gedaan, namelijk dat de uitkering binnen twee weken zou worden overgemaakt, niet is nagekomen en haar niet op de hoogte heeft gesteld van het feit dat nog niet tot uitbetaling kon worden overgegaan omdat nog een herberekening van het dagloon moest plaatsvinden.
5. in tegenstelling tot het bericht van kantoor Utrecht van Cadans van 28 juli 1999, haar bezwaarschrift van 27 juli 1999 tegen de fictieve weigering tot toekenning van een WAO-uitkering niet onverwijld heeft doorgestuurd naar het hoofdkantoor van Cadans in Zeist.

Verder klaagt verzoekster erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV haar klacht met betrekking tot bovengenoemde punten niet in behandeling heeft genomen, althans de klacht niet conform het 'Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV' (hierna: het Reglement) heeft afgehandeld. In dit verband heeft verzoekster aangevoerd dat:

6. voor zover de klacht (nog) niet in behandeling is genomen, Cadans met betrekking tot de behandelingsduur het bepaalde in artikel 10 van het Reglement niet in acht heeft

genomen.

7. voor zover de klacht wel is afgehandeld, Cadans geen toepassing heeft gegeven aan het beginsel van hoor en wederhoor, zoals neergelegd in artikel 13 van het Reglement.

8. voor zover de brief van 28 september 1999 als reactie op haar klacht moet worden aangemerkt, deze niet voldoet aan de vereisten die artikel 14 van het Reglement aan de beslissing op een klacht stelt.

Achtergrond

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

Artikel 50, eerste en tweede lid:

"1. De arbeidsongeschiktheidsuitkering wordt betaalbaar gesteld door het Landelijk instituut sociale verzekeringen. De betaling geschiedt als regel in termijnen van niet langer dan een maand.

2. Het landelijk instituut sociale verzekeringen kan een uitkering als bedoeld in het eerste lid, over een door hem te bepalen tijdvak bij wege van voorschot betaalbaar stellen, indien onzekerheid bestaat over het recht op of de hoogte van de uitkering of de hoogte van het te betalen bedrag aan uitkering. Een verleend voorschot wordt verrekend met het definitief vastgestelde bedrag aan uitkering dat over het desbetreffende tijdvak wordt betaald."

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

Hoofdstuk VI. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

Artikel 8, tweede lid:

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

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."

3. Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV (vastgesteld bij besluit van 27 juli 1999)

Artikel 10: Termijn van behandeling:

- "1. De klacht wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.
2. Indien de klacht niet binnen de termijn, als genoemd in het eerste lid, kan worden afgehandeld, wordt dit voor het einde van die termijn aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk meegedeeld door middel van een gemotiveerd bericht, waarin een nieuwe behandelingstermijn is opgenomen.
3. De nieuwe behandelingstermijn, als bedoeld in het tweede lid, bedraagt ten hoogste vier weken."

Artikel 13: Hoor en wederhoor:

- "1. Cadans stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

Artikel 14: Beslissing:

- "1. Cadans stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die Cadans daaraan verbindt.
2. De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Cadans als omschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest.
3. Bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.
4. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman."

4. Klachtenprocedure Cadans Uitvoeringsinstelling BV

Pagina 2:

"Hoor en wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op bejegening van de klager door een medewerker van Cadans, is degene die met de afhandeling van de klacht is belast, verplicht de betrokken medewerker en de klager afzonderlijk te horen en hiervan rapport op te maken. Indien de klager echter afziet van zijn recht om te worden gehoord, kan worden volstaan met een schriftelijke verklaring van de betrokken medewerker."

5. Brochure "Als u een klacht heeft over Cadans. Een toelichting voor de uitkeringsgerechtigde, werknemer en werkgever". (Uitgave van Cadans Uitvoeringsinstelling BV)

Pagina 4 en 5:

"...De behandeling van uw klacht

Zodra uw klacht is ontvangen bij de Klachtencommissie, wordt deze daar geregistreerd en voor intern onderzoek doorgezonden. Een klacht over werkzaamheden van een Cadans-kantoor in de regio gaat naar de manager van die vestiging. Klachten over werkzaamheden op het hoofdkantoor komen bij de manager van de betreffende afdeling terecht.

Binnen enkele dagen krijgt u een ontvangstbevestiging van het secretariaat van de Klachtencommissie. In deze brief bevestigen wij de ontvangst van uw klacht en vermelden we naar wie uw klacht voor behandeling is doorgestuurd.

Ook vermelden wij wie uw contactpersoon is en bij wie u voor meer informatie terecht kunt. Verder leest u in deze brief ook op welke termijn uw klacht wordt afgehandeld.

Mocht dit noodzakelijk zijn, dan neemt Cadans contact met u op, zodat u een en ander mondeling kunt toelichten. Als het een klacht over de behandeling door één van onze medewerkers betreft, dan nemen we altijd contact met u op. Dit om beide partijen te kunnen horen.

Is het niet mogelijk om de klachtenprocedure binnen de gestelde termijn af te ronden, dan ontvangt u een bericht over de termijn waarbinnen Cadans uw klacht wel denkt te kunnen afhandelen.

Gegronde of ongegronde?

Uit het onderzoek dat Cadans naar aanleiding van uw klacht instelt, blijkt of uw klacht al dan niet gegrond is. Het kan voorkomen dat uw klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, bijvoorbeeld als Cadans niet bevoegd is om de klacht te behandelen of als de klacht te laat is ingediend. Een beslissing over uw klacht wordt u schriftelijk meegedeeld.

Ook de gronden waarop de beslissing is genomen en of er een vervolgactie zal plaatsvinden, staan in de brief vermeld. De gegevens in deze brief zijn vooral van belang in geval u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht..."

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

Artikel 9:10:

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

7. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19-21:

"Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, 308, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan

met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met de klager toe wordt besloten. Indien het bestuursorgaan telefonisch horen toereikend vindt dient het daarover met de klager overeenstemming te bereiken. In de meeste gevallen zal dit betekenen dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting zou willen afzien. Daarbij dient benadrukt te worden dat de klager altijd de keuze heeft een hoorzitting te laten beleggen. Ziet de klager af van een hoorzitting, dan zal het horen in een later telefoongesprek kunnen plaatsvinden. Zo'n tweede gesprek zal in de regel nodig zijn om de klager de gelegenheid te geven zich voor te bereiden. Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt.

Het derde lid is gelijkkluidend aan artikel 7:7 Awb. Uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen schriftelijk worden vastgelegd. Voorts is schriftelijke vastlegging van belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en ten behoeve van de vorming van het dossier voor een eventuele verdere procedure in een later stadium. Op welke wijze aan de plicht tot verslaglegging vorm gegeven wordt aan het bestuursorgaan overgelaten. Dat zal met name afhangen van de vraag of tijdens het horen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen, die nog niet in de schriftelijke procedure aan de orde zijn geweest. Er behoeft niet altijd een apart verslag te worden opgesteld. Volstaan kan worden met vermelding in de afdoeningsbrief van wat tijdens het horen aan de orde is gesteld.

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen inzage vragen in het verslag.

Ten slotte moet worden gewezen op de situatie van in het buitenland verblijvende klagers. Afhankelijk van de plaatselijke omstandigheden kan het voorkomen dat de klager moeilijk bereikbaar of traceerbaar is. In die situaties kan er sprake zijn van een overmachtsituatie waarin van het bestuursorgaan niet kan worden verwacht om de klager (in persoon) te horen. In dergelijke overmachtsituaties moet ernaar worden gestreefd de klager op enigerlei wijze te horen, maar is enige flexibiliteit noodzakelijk..."

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.

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

Noch verzoekster noch Cadans Uitvoeringsinstelling BV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 31 oktober 1997 diende verzoekster bij kantoor Utrecht van Cadans Uitvoeringsinstelling BV een aanvraag in voor een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). In het kader van deze aanvraag onderging verzoekster op 12 oktober 1998 een medisch onderzoek.

2. Bij brief van 5 maart 1999 deelde de werkgever van verzoekster haar het volgende mee:

"...Van Cadans hebben wij vernomen dat u per 3 juni 1998 recht heeft op een WAO uitkering van Cadans. U heeft echter tot 29 januari 1999 ziekengeld van (ons; N.o.) ontvangen. Op 3 juni 1998 had Wet Amber van kracht moeten gaan, aangezien u voorafgaand aan uw ziekmelding d.d. 6 mei 1998 al langer dan een jaar ziek bent geweest.

U krijgt van Cadans met terugwerkende kracht een uitkering vanaf 3 juni 1998, echter deze periode heeft u van (ons; N.o.) al ziekengeld ontvangen, aldus zal Cadans uw uitkering naar (ons; N.o.) moeten overmaken. Wij hebben hiervoor uw goedkeuring nodig. De uitkering over de periode van 1 februari 1999 tot heden zal door Cadans direct naar u overgemaakt worden.

Wij verzoeken u de verklaring, welke hierbij gevoegd is, verder in te vullen en te ondertekenen ter akkoord..."

3. Op 9 maart 1999 zond verzoekster de hiervoor bedoelde verklaring ondertekend voor akkoord retour naar haar werkgever.

4. Omdat verzoekster zelf van Cadans nog steeds geen beslissing op haar verzoek om een WAO-uitkering had ontvangen, deelde haar gemachtigde Cadans bij brief van 20 mei 1999 het volgende mee:

"...Op 12 oktober 1998 is de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o) onderzocht.

Op 5 maart j.l. ontving (verzoekster; N.o) van haar werkgever het bericht dat Cadans haar met terugwerkende kracht een WAO uitkering toekende per juni 1998.

(Verzoekster; N.o.) heeft toestemming gegeven aan Cadans om de uitkering vanaf 3 juni tot 29 januari over te maken aan de werkgever. Vanaf 1 februari zou de uitkering direct aan (verzoekster; N.o.) uitbetaald worden.

Cadans deelde desgevraagd telefonisch mee dat de beschikking spoedig zou worden verzonden.

Tot op heden heeft (verzoekster; N.o) geen beschikking ontvangen waarin het recht op WAO werd toegekend, noch is de WAO uitkering uitbetaald.

De werkgever is echter per 1 februari gestopt met het betalen van loon.

Onlangs heb ik gebeld met Cadans, een van uw medewerkers zou het uitzoeken en mij bellen. Ik heb echter niets meer van hem vernomen.

Ik wil u verzoeken om met spoed de achterstallige uitkering uit te betalen, eventueel middels een voorschot.

(Verzoekster; N.o) heeft al vanaf februari geen inkomsten meer..."

5. Omdat ook na deze brief een reactie van Cadans uitbleef, diende verzoeksters gemachtigde op 27 juli 1999 bij kantoor Utrecht van Cadans een bezwaarschrift in tegen de fictieve weigering om een beschikking te nemen naar aanleiding van verzoeksters aanvraag van 31 oktober 1997 om haar in aanmerking te brengen voor een WAO-uitkering.

6. Op 28 juli 1998 zond kantoor Utrecht van Cadans aan verzoeksters gemachtigde een ontvangstbevestiging, naar aanleiding van het door haar ingediende bezwaarschrift. De inhoud daarvan luidt als volgt:

"...Hierbij deel ik u mede dat wij de brief, die u d.d. 27 juli aan ons kantoor toegezonden heeft, hebben doorgezonden aan ons hoofdkantoor ter attentie van afdeling WAO, Postbus 276, 3700 EA ZEIST.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben..."

7. Vervolgens diende verzoeksters gemachtigde bij brief van 18 augustus 1999 namens verzoekster een klacht in bij Cadans. De inhoud van deze brief luidt als volgt:

"...Mede namens mijn cliënt (verzoekster; N.o), wil ik de navolgende klachten onder uw aandacht brengen.

Op 12 oktober 1998 heeft (verzoekster; N.o) een onderzoek ondergaan naar de mate van haar arbeidsongeschiktheid.

Via haar werkgever ontving (verzoekster; N.o) op 5 maart 1999 het bericht dat ze o.g.v. de wet Amber per 3 juli 1998 (bedoeld is: 3 juni 1998; N.o.) recht zou hebben op een WAO uitkering.

(Verzoekster; N.o.) heeft haar werkgever toestemming gegeven het reeds uitbetaalde loon te verrekenen met de WAO uitkering.

Volgens de werkgever zou Cadans vanaf 01 februari de WAO uitkering rechtstreeks overmaken naar (verzoekster; N.o.).

Vanaf 01 februari ontvangt (verzoekster; N.o.) geen loon meer van haar werkgever.

1). Na het onderzoek op 12 oktober 1998 heeft (verzoekster; N.o.) niets gehoord van Cadans. De uitslag van het onderzoek is nooit meegedeeld aan (verzoekster; N.o.), blijkbaar wel aan haar werkgever.

2). Cadans heeft de termijn waarbinnen een besluit genomen had moeten worden ruimschoots overschreden. Op 20 mei heb ik Cadans schriftelijk verzocht om de zaak met spoed te behandelen gezien de nijpende financiële situatie van (verzoekster; N.o.).

Op 27 mei is door één van uw medewerkers de intentie geuit de zaak met spoed te behandelen.

3). Ondanks twee verzoeken om verstrekking van een voorschot, schriftelijk op 20 mei en telefonisch op 13 juli, is er geen beslissing genomen op de aanvraag om een voorschot.

4). Op 18 juni is door één van uw medewerkers telefonisch de toezegging gedaan dat de WAO uitkering binnen twee weken uitbetaald zou worden.

Op 13 juli had (verzoekster) nog niets ontvangen, telefonische navraag leerde dat het dagloon, na een controle, opnieuw berekend moest worden.

(Verzoekster; N.o.) is niet op de hoogte gesteld van het feit dat de uitbetaling vertraging zou ondervinden en de toezegging op 18 juni niet nagekomen kon worden.

5). Op 27 juli heb ik een bezwaarschrift bij Cadans ingediend wegens fictieve weigering.

Op 28 juli ontving ik bericht van Cadans Utrecht dat het bezwaarschrift doorgezonden was naar het hoofdkantoor in Zeist.

Op 12 augustus heb ik contact opgenomen (met; N.o.) Cadans in Zeist.

Zij hadden het bezwaarschrift niet ontvangen.

Ik kan niet beoordelen of het te wijten is aan Cadans Utrecht dat het bezwaarschrift niet is doorgezonden, mogelijk kunt u onderzoeken of het een administratieve fout betreft.

Ik wil u erop wijzen dat het voor (verzoekster; N.o.) niet enkel financiële problemen met zich mee brengt, maar ook een grote mate van onzekerheid.

Mijns inziens wordt aan 3 vereisten die u stelt t.a.v. de procesgang, art. 15 onder a, niet voldaan.

Het zal u op grond van bovenstaande duidelijk zijn dat er geen sprake is van een voortvarende behandeling en van een actieve informatieverstrekking en actieve opstelling.

Mede namens (verzoekster; N.o.) wil (ik; N.o.) u dan ook verzoeken om de klachten gegrond te verklaren.

We zien uw antwoord met belangstelling tegemoet..."

8. Vervolgens deelde Cadans verzoekster bij beschikking van 26 augustus 1999 mee dat zij met ingang van 3 juni 1998 recht heeft op een WAO-uitkering, berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80-100%.

9. Bij beschikking van 27 augustus 1999 zond Cadans verzoekster de beslissing op het bezwaarschrift van 27 juli 1999. De inhoud daarvan luidt als volgt:

"...Op 12 augustus 199 (bedoeld is: 1999; N.o.) heb ik het door uw gemachtigde namens u ingediende bezwaarschrift ontvangen. U maakt bezwaar tegen het uitblijven van een beslissing aangaande uw WAO-rechten met ingang van 3 juni 1998 alsmede tegen het uitblijven van de betaling van de uitkering vanaf 1 februari 1999. Ik heb uw bezwaar uitvoerig bekeken. In deze brief informeer ik u over de beslissing die wij hebben genomen.

Beslissing

Nu de uitkeringsafdeling reeds op 26 augustus 1999 een beschikking heeft afgegeven aangaande uw WAO-rechten met ingang van 3 juni 1998 en de betaling van de uitkering op en na 1 februari 1999 op 31 augustus 1999 zal plaatsvinden, hebben wij moeten besluiten om uw bezwaar gegrond te verklaren.

Voorts bieden wij u onze welgemeende excuses aan voor de lange afhandelingsduur..."

10. Vervolgens deelde Cadans verzoekster bij brief van 28 september 1999 het volgende mee:

"...Wij bevestigen uw klacht gedateerd 18 augustus 1999, ingediend door (verzoeksters gemachtigde: N.o.).

Op 26 augustus 1999 hebben wij u de beschikking inzake uw recht op WAO-uitkering toegestuurd; op 27 augustus 1999 heeft de afdeling Bezwaar en Beroep een beslissing over uw bezwaarschrift afgegeven.

Wij delen u mede dat inmiddels de achterstallige uitkering over de periode 29 januari 1999 tot 01 september 1999 reeds aan u betaalbaar is gesteld. Uw reguliere maanduitkering over de maand september 1999 is eveneens aan u betaalbaar gesteld. Bijschrijving op uw Postbankrekening heeft tussen 10 en 20 september 1999 plaatsgevonden.

Een afschrift van deze brief wordt verzonden aan (verzoeksters gemachtigde; N.o.).

Wij bieden u onze oprechte excuses aan voor de trage afwikkeling van uw dossier..."

B. Standpunt verzoekSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder KLACHT.

C. Standpunt Cadans Uitvoeringsinstelling BV

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werden Cadans Uitvoeringsinstelling BV de volgende vragen voorgelegd:

"...1. Is het juist dat de resultaten van het arbeidsongeschiktheidsonderzoek van 12 oktober 1998 wel aan verzoeksters werkgever en niet aan verzoekster zelf zijn meegedeeld?

- Zo ja, wat is daarvan de reden?

- Zo nee, waaruit blijkt dat in dat stadium ook verzoekster over de uitkomst is geïnformeerd?

2. Op welke wijze en in welk stadium worden betrokkenen in de regel van de resultaten van een arbeidsongeschiktheidsonderzoek op de hoogte gesteld?

3. Wat is de oorzaak van de lange behandelingsduur van verzoeksters aanvraag om een WAO-uitkering?

4. Waarom is aan verzoekster over de reden van de vertraging nooit enige mededeling gedaan?

5. Ingevolge artikel 50, tweede lid van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering kan een arbeidsongeschiktheidsuitkering bij wege van voorschot betaalbaar worden gesteld, indien onzekerheid bestaat over het recht op of de hoogte van het te betalen bedrag aan uitkering.

Welk beleid wordt op dit punt door Cadans gevoerd?

6. Waarom is niet gereageerd op de verzoeken van 20 mei 1999 en 13 juli 1999 om verstrekking van een voorschot?

7. Is het juist dat door één van uw medewerkers op 18 juni 1999 de toezegging is gedaan dat verzoeksters WAO-uitkering binnen twee weken zou worden overgemaakt?

- Zo ja, waarom is deze toezegging niet nagekomen? Voor zover de reden daarvan was gelegen in de omstandigheid dat opnieuw een dagloonberekening moest worden gemaakt, waarom is verzoekster daarvan niet op de hoogte gesteld?

8. Voor zover aanwezig, verzoek ik u een kopie te overleggen van het bericht van 28 juli 1999 van kantoor Utrecht aan verzoeksters gemachtigde, waarin haar wordt meegedeeld dat het bezwaarschrift was doorgezonden naar het hoofdkantoor in Zeist.

9. Wanneer is het bezwaarschrift door kantoor Zeist ontvangen? Waaruit blijkt dit?

10. Indien uit de ontvangstdatum van het kantoor te Zeist moet worden afgeleid dat het bezwaarschrift later dan 28 juli 1999 is doorgezonden, wat is daarvan de reden en hoe valt dit te rijmen met de inhoud met de mededeling van 28 juli 1999?

11. Moet de brief van 28 september 1999, ondertekend door de Afdelingsmanager CUA, als officiële reactie op verzoeksters klachtbrief van 18 augustus 1999 worden aangemerkt?

- Zo ja, hoe verhoudt de inhoud van deze brief zich tot de vereisten die artikel 14 van het Reglement Klachtenbehandeling aan de beslissing op een klacht stelt en waarom is geen toepassing gegeven aan artikel 13 van dit reglement (beginsel van hoor en wederhoor)?

- Zo nee, wat is de reden dat nog steeds geen beslissing op verzoeksters klachtbrief is genomen en hoe verhoudt deze handelwijze zich tot het bepaalde in artikel 10 van het Reglement Klachtenbehandeling?..."

2. In reactie op de klacht van verzoekster en in antwoord de gestelde vragen deelde Cadans Uitvoeringsinstelling BV het volgende mee:

"...Wij erkennen de trage afhandeling inzake de toekenning van de uitkering ingevolge de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) en bieden hiervoor onze welgemeende excuses aan. Bovendien bieden wij betrokkene onze verontschuldiging aan over de totale gevalsbehandeling.

Als eerste zullen wij onderstaand puntsgewijs reageren op de klachten van (verzoeksters gemachtigde; N.o.). Aansluitend zullen wij de door u gestelde vragen beantwoorden.

Het resultaat van het onderzoek inzake de mate van arbeidsongeschiktheid uitgevoerd op 12 oktober 1998 door de verzekeringsarts Z., is mondeling aan verzekerde en haar vader meegedeeld. Wij hebben verzuimd om (verzoekster; N.o) het resultaat van dit onderzoek schriftelijk te bevestigen.

De werkgever van verzekerde heeft op 6 januari 1999 een faxbericht gestuurd en gevraagd naar de stand van zaken van het onderzoek.

De verzekeringsarts heeft op 22 februari 1999 telefonisch contact gehad met de werkgever en de uitkomst van dit gesprek op voormelde datum met een faxbericht bevestigd.

De oorzaak van de lange afhandelingsduur van de aanvraag voor een WAO-uitkering is veroorzaakt door enerzijds de aangekondigde werkhervatting van (verzoekster; N.o.) en anderzijds door de trage gevalsbehandeling.

Belanghebbende heeft uiteindelijk op grond van de AMBER Wetgeving, met ingang van 3 juni 1998 recht op een WAO-uitkering.

Het besluit hiervan werd door het medisch team aan de afdeling WAO op 13 januari 1999 toegezonden.

Het schriftelijk verzoek van 20 mei 1999 om een voorschot te verstrekken hebben wij in het dossier aangetroffen, echter moeten wij u een antwoord schuldig blijven waarom hier geen gevolg aan is gegeven.

Van een telefonisch onderhoud op 13 juli 1999 hebben wij geen notitie kunnen achterhalen.

De notitie van het telefoongesprek van 18 juni 1999 hebben wij in het dossier aangetroffen.

Uit deze notitie valt op te maken dat er gevraagd is naar de uitbetaling van de uitkering en de oorzaak van de verdere vertraging.

Wij hebben in dit gesprek aangeduid dat de gegevens van het inkomensonderzoek, door verschuiving van de 1e WAO-dag, niet compleet zijn en dat hiervoor een nader onderzoek gestart moet worden.

Op 18 augustus 1999 hebben wij de opdracht hiertoe verzonden en op 7 september 1999 zijn de ontbrekende stukken aan ons toegezonden.

Het ingezonden bezwaarschrift van 27 juli 1999 is op 28 juli 1999 door de medewerker van de afdeling WAO doorgestuurd naar de afdeling Bezwaar en Beroep.

We kunnen geen verklaring geven voor het feit dat de brief van 28 juli 1999 nooit op de afdeling Bezwaar en Beroep is aangekomen.

De brief van 28 september 1999, ondertekend door de Afdelingsmanager CUA, dient u als officiële reactie te zien op de klachtbrief van verzekerde van 18 augustus 1999.

Naar aanleiding van de klacht gedateerd 18 augustus 1999, hebben wij op 28 september 1999 schriftelijk binnen de gestelde termijn gereageerd.

Wij hebben betrokkene geen gelegenheid geboden voor hoor en wederhoor, aangezien er geen sprake is geweest van onjuiste bejegening.

Onze brief van 28 september 1999 is als zodanig niet volledig.

Als aanvullende opmerking kunnen wij u medelen dat de klacht, waar het gaat om de gevalsbehandeling van het dossier gegrond is.

Zoals eerder in deze brief vermeld geven wij u onderstaand nog antwoord op de door u gestelde vragen.

Betrokkene is tijdens het onderzoek op 12 oktober 1998 mondeling geïnformeerd over het resultaat van het onderzoek.

Het is gebruikelijk dat betrokkene, binnen 14 dagen nadat het onderzoek is afgerond, schriftelijk op de hoogte wordt gebracht. De reden waarom het hier niet is gebeurd valt niet meer te achterhalen, waarvoor onze excuses.

De oorzaak van de lange afhandelingsduur is gelegen aan enerzijds de aangekondigde werkhervatting van betrokkene waardoor de medische- en arbeidsdeskundige herbeoordeling eerst op 12 januari 1999 heeft plaatsgehad en anderzijds door de trage gevalsbehandeling.

Wij kunnen geen reden aangeven waarom betrokkene over de trage gevalsbehandeling niet is geïnformeerd.

Het beleid dat Cadans voert ingevolge artikel 50 tweede lid van de WAO inzake het verstrekken van een voorschot uitkering is het volgende; Als wij op de 1e wao dag nog niet beschikken over alle vereiste gegevens om de uitkering definitief vast te stellen, gaan we op basis van de beschikbaar staande gegevens een voorschot uitkering betalen.

Zoals in reactie aan (verzoeksters gemachtigde; N.o.) hebben wij geen verklaring waarom op de brief van 20 mei 1999 geen voorschot uitkering is verstrekt. Het verzoek van 13 juli 1999 hebben wij in het dossier niet kunnen achterhalen.

De telefoonnotitie van 18 juni 1999 hebben wij in het dossier aangetroffen. Over de toezegging dat binnen twee weken de uitkering wordt overgemaakt is geen aantekening gemaakt.

Uit het dossier valt niet op te maken wanneer de WAO afdeling de brief van (verzoeksters gemachtigde; N.o.) van 27 juli 1999 heeft doorgestuurd naar de afdeling Bezwaar en Beroep. Gebruikelijk is dat na ontvangst de stukken per omgaande worden doorgestuurd.

In overleg met de afdeling Bezwaar en Beroep op 23 maart 2000 is gebleken dat zij de stukken niet rechtstreeks hebben ontvangen. De stukken zijn op 12 augustus 1999 door (verzoeksters gemachtigde; N.o.) per fax aan de afdeling Bezwaar en Beroep gezonden.

Op deze vraag moeten wij u mede gelet op punt 8 en 9 het antwoord schuldig blijven.

De brief van 28 september 1999 is het antwoord op de klachtbrief van 18 augustus 1999. De brief is als zodanig getoetst aan artikel 14 van het Reglement Klachtenbehandeling. Wij hebben geen gehoor gegeven aan artikel 13 aangezien geen sprake is geweest van een onjuiste bejegening. Wij hebben rekeninghoudend met artikel 10 binnen de gestelde termijn antwoord gegeven.

Nogmaals willen wij u onze excuses aanbieden voor de ontstane vertraging, de onjuiste afhandeling van het dossier en de beantwoording van eerdergenoemde klachtenbrief.

Bovendien kunnen wij u mededelen dat wij bij bestudering van het dossier hebben geconstateerd dat het dagloon niet juist is vastgesteld.

Op 25 maart 2000 hebben wij onze rayoninspecteur verzocht de ontbrekende gegevens bij (verzoeksters werkgever; N.o.) te achterhalen.

Zodra de ontbrekende gegevens in ons bezit zijn zullen wij er op toezien dat (verzoekster; N.o.) per omgaande middels een beschikking wordt geïnformeerd...."

3. Daarnaast gevraagd legde Cadans een kopie over van de notitie van het telefoongesprek dat verzoeksters gemachtigde op 18 juni 1999 met een medewerker van Cadans had gevoerd. De inhoud van deze telefoonnotitie luidt als volgt:

"...vroeg waar betaling bleef

gezegd dat nieuw dagloon wordt berekend.

En alvast zou proberen of het mogelijk was..."

Beoordeling

A. Inleiding

1. Verzoekster diende op 31 oktober 1997 bij kantoor Utrecht van Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) een aanvraag in voor een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). In het kader van deze aanvraag onderging zij op 12 oktober 1998 een medisch onderzoek.

In maart 1999 ontving verzoekster via haar werkgever het bericht dat Cadans haar met ingang van 3 juni 1998 in aanmerking had gebracht voor een WAO-uitkering. Verzoekster was hierover echter nog niet zelf door Cadans geïnformeerd. Bij telefonische navraag deed Cadans verzoekster de toezegging dat de toekenningsbeslissing haar op korte termijn zou worden toegezonden.

2. Bij brief van 20 mei 1999 liet verzoeksters gemachtigde Cadans weten dat - ondanks de eerder gedane telefonische toezegging - verzoekster nog steeds geen toekennings-beslissing had ontvangen. Tevens wees zij Cadans erop dat uitbetaling van de WAO-uitkering tot op dat moment was uitgebleven en dat verzoeksters werkgever met ingang van 1 februari 1999 was gestopt met het betalen van loon. Zij verzocht Cadans in dit verband om de achterstallige uitkering met spoed uit te betalen dan wel om een voorschot te verstrekken.

3. Omdat een reactie op deze brief uitbleef, diende verzoeksters gemachtigde op 27 juli 1999 bij kantoor Utrecht van Cadans een bezwaarschrift in tegen de fictieve weigering om een beslissing te nemen op de uitkeringsaanvraag van 27 oktober 1997. Tevens diende zij op 18 augustus 1999 schriftelijk een klacht in bij Cadans over de gang van zaken rond de aanvraag en toekenning van verzoeksters WAO-uitkering (zie BEVINDINGEN bij **A. FEITEN** onder 7.).

4. Cadans deelde verzoekster vervolgens bij brief van 26 augustus 1999 mee dat zij met ingang van 3 juni 1998 recht heeft op een WAO-uitkering, berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80-100%. Voorts verklaarde Cadans bij beslissing van 27 augustus 1999 het bezwaarschrift van 27 juli 1999 tegen de fictieve weigering gegrond.

Bij brief van 28 september 1999 reageerde Cadans op de klachtbrief van 18 augustus 1999 (zie BEVINDINGEN bij **A. FEITEN** onder 10.).

5. Verzoekster klaagt over de afhandeling door Cadans van haar aanvraag van 31 oktober 1997 voor een WAO-uitkering. Tevens klaagt verzoekster erover dat Cadans haar klachtbrief van 18 augustus 1999 niet in behandeling heeft genomen, althans deze klacht niet conform het Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV heeft afgehandeld.

B. Ten aanzien van het meedelen van de resultaten van het arbeidsongeschiktheidsonderzoek

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat Cadans haar de uitslag van het arbeidsongeschiktheidsonderzoek, dat zij op 12 oktober 1998 heeft ondergaan, niet zelf heeft meegedeeld maar dat zij begin maart 1999 via haar werkgever heeft vernomen dat zij met ingang van 3 juni 1998 recht heeft op een WAO-uitkering.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde Cadans mee dat verzoeksters werkgever op 6 januari 1999 schriftelijk heeft geïnformeerd naar de stand van zaken van het onderzoek. Naar aanleiding hiervan heeft de betreffende verzekeringsarts op 22 februari 1999 telefonisch contact opgenomen met de werkgever. Deze verzekeringsarts heeft volgens Cadans de inhoud van het gesprek nog diezelfde dag schriftelijk aan de werkgever bevestigd.

Verder heeft Cadans aangegeven dat de verzekeringsarts het resultaat van het onderzoek op 12 oktober 1998 mondeling aan verzoekster en haar vader heeft meegedeeld. Volgens Cadans is echter verzuimd om aan verzoekster hiervan een schriftelijke bevestiging te sturen. Dit heeft er kennelijk toe geleid dat verzoeksters werkgever eerder dan verzoekster zelf op de hoogte was van haar WAO-rechten.

Cadans wees er nog op dat het gebruikelijk is dat een betrokkene binnen 14 dagen nadat het onderzoek is afgerond, over de resultaten daarvan schriftelijk wordt geïnformeerd. Cadans gaf aan niet meer te kunnen achterhalen waarom dat in dit geval niet is gebeurd.

In zoverre is de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk.

C. Ten aanzien van de behandelingsduur van verzoeksters uitkeringsaanvraag

1. In de tweede plaats klaagt verzoekster erover dat Cadans de termijn waarbinnen een beslissing op haar aanvraag om een WAO-uitkering moest worden genomen ruimschoots heeft overschreden, zonder haar over de oorzaak daarvan te informeren.

2. Ingevolge artikel 8, tweede lid van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten dient een beschikking op een aanvraag om een WAO-uitkering binnen

dertien weken na de aanvraag te worden gegeven. Uit artikel 18 van dit Besluit volgt dat, indien de beschikking niet binnen deze termijn kan worden gegeven, de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis dient te worden gesteld, onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien (zie ACHTERGROND onder 2.).

3. Cadans heeft op 26 augustus 1999 aan verzoekster de toekenningsbeslissing inzake haar WAO-uitkering toegezonden. Gerekend vanaf de datum waarop verzoekster haar aanvraag heeft ingediend - 31 oktober 1997 - heeft het aldus bijna 22 maanden geduurd voordat Cadans een beslissing heeft genomen. Met deze termijn heeft Cadans de voorgeschreven beslistermijn van 13 weken met bijna 19 maanden overschreden.

Nu het voor Cadans kennelijk niet mogelijk was om binnen 13 weken na de aanvraag een beslissing te nemen had zij, overeenkomstig artikel 18 van genoemd Besluit, verzoekster daarover moeten informeren en daarbij een redelijke termijn moeten noemen waarbinnen zij de beschikking wel tegemoet kon zien. Vaststaat dat Cadans dit niet heeft gedaan. Dit is niet juist.

Uit het voorgaande volgt dat Cadans met betrekking tot de aanvraag van verzoekster de hiervoor weergegeven bepaling uit het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten niet in acht heeft genomen. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. Overigens wordt nog het volgende opgemerkt. Cadans heeft als reden voor de lange behandelingsduur aangevoerd enerzijds de aangekondigde werkhervatting van verzoekster, waardoor de medische en arbeidskundige herbeoordeling van verzoekster eerst op 12 januari 1999 heeft plaatsgehad en anderzijds de trage gevalsbehandeling.

Los van de vraag of deze omstandigheden een vertraging in de afhandeling tot 12 januari 1999 kunnen rechtvaardigen, valt in ieder geval niet in te zien waarom Cadans niet kort na deze datum al aan verzoekster een beschikking heeft kunnen afgeven. Cadans deelde immers in reactie op de klacht mee dat verzoekster uiteindelijk op grond van de AMBER wetgeving met ingang van 3 juni 1998 recht had op een WAO-uitkering en dat het besluit hiervan door het medisch team op 13 januari 1999 aan de afdeling WAO was toegezonden.

D. Ten aanzien van het verstrekken van een voorschot

1. In de derde plaats klaagt verzoekster erover dat Cadans niet heeft gereageerd op haar verzoeken van 20 mei (schriftelijk) en van 13 juli 1999 (telefonisch) om haar een voorschot te verstrekken.

2. Ingevolge artikel 50, tweede lid van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering kan een WAO-uitkering bij wege van voorschot betaalbaar worden gesteld, indien onzekerheid bestaat over het recht op of de hoogte van de uitkering of de hoogte van het

te betalen bedrag aan uitkering.

Cadans voert op dit punt het beleid dat, indien zij op de eerste WAO-dag nog niet beschikt over alle vereiste gegevens om de uitkering definitief vast te stellen, op basis van de beschikbaar staande gegevens een voorschotuitkering wordt betaald.

3. Cadans bevestigde dat zij het verzoek van 20 mei 1999 om verstrekking van een voorschot in verzoeksters dossier had aangetroffen. Zij erkende dat op dit verzoek niet was gereageerd, maar kon daar geen verklaring voor geven. Verder deelde Cadans mee dat haar van een telefonisch verzoek van 13 juli 1999 om een voorschot te verstrekken in het dossier van verzoekster niet was gebleken.

4. Wat er van dit laatste ook zij, Cadans had in ieder geval moeten reageren op het verzoek van 20 mei 1999. Dat Cadans dit heeft nagelaten is niet juist. Dit klemt te meer, nu verzoeksters gemachtigde in deze brief had aangegeven dat verzoeksters werkgever al sinds 1 februari 1999 geen loon meer uitbetaalde.

Overigens valt niet in te zien waarom Cadans overeenkomstig haar beleid niet al met ingang van 3 juni 1998 - de ingangsdatum van verzoeksters WAO-uitkering - op basis van de gegevens die op dat moment bekend waren een voorschot aan verzoekster betaalbaar had kunnen stellen.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

E. Ten aanzien van de toezegging van 18 juni 1999

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat Cadans de toezegging die op 18 juni 1999 door één van haar medewerkers is gedaan, namelijk dat de uitkering binnen twee weken zou worden overgemaakt, niet is nagekomen en haar niet op de hoogte heeft gebracht van het feit dat nog niet tot uitbetaling kon worden overgegaan omdat nog een herberekening van het dagloon moest plaatsvinden.

2. Cadans deelde in reactie op dit klachtonderdeel mee dat uit de telefoonnotitie van 18 juni 1999 niet blijkt dat aan verzoekster de toezegging is gedaan dat de uitkering binnen twee weken aan haar zou worden overgemaakt. Ten behoeve van het onderzoek heeft Cadans een kopie van de telefoonnotitie overgelegd (zie BEVINDINGEN bij C.

STANDPUNT CADANS UITVOERINGSINSTELLING BV onder 3.).

3. Uit de tekst van de telefoonnotitie van 18 juni 1999 valt weliswaar niet op te maken dat aan verzoekster expliciet de toezegging is gedaan dat de uitkering binnen twee weken aan haar zou worden uitbetaald. Wel is blijkens de telefoonnotitie de toezegging gedaan dat zou worden geprobeerd of een telefonische betaling kon worden gedaan. In zoverre zijn er bij verzoekster wel verwachtingen gewekt dat zij de uitkering op korte termijn tegemoet kon zien. Gelet hierop had het op de weg van Cadans gelegen, nu telefonische betaling

kennelijk niet mogelijk was dan wel de uitbetaling om een andere reden verdere vertraging had opgelopen, om verzoekster hiervan op de hoogte te stellen.

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

F. Ten aanzien van het doorzenden van het bezwaarschrift van verzoekster van 27 juli 1999

1. In de vijfde plaats klaagt verzoekster erover dat kantoor Utrecht van Cadans, in tegenstelling tot zijn bericht van 28 juli 1999 aan verzoekster, haar bezwaarschrift van 27 juli 1999 tegen de fictieve weigering tot toekenning van een WAO-uitkering niet onverwijld heeft doorgestuurd naar het hoofdkantoor van Cadans in Zeist.

Verzoeksters gemachtigde heeft er in dit verband op gewezen dat zij op 12 augustus 1999 contact had opgenomen met de afdeling Bezwaar en Beroep van Cadans in Zeist, waarbij haar werd meegedeeld dat het bezwaarschrift niet was ontvangen.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde Cadans mee dat uit het dossier van verzoekster niet valt op te maken wanneer de afdeling WAO van kantoor Utrecht het bezwaarschrift van haar gemachtigde heeft doorgestuurd naar de afdeling Bezwaar en Beroep. Volgens Cadans is het gebruikelijk dat na ontvangst de stukken onverwijld worden doorgestuurd.

Cadans voegde hier nog aan toe dat na overleg met de afdeling Bezwaar en Beroep was gebleken dat de stukken die deze afdeling op 12 augustus 1999 had ontvangen niet rechtstreeks van de afdeling WAO afkomstig waren, maar op die datum door verzoeksters gemachtigde per fax waren toegezonden.

Op de vraag hoe een en ander valt te rijmen met de inhoud van de brief van 28 juli 1999, moest Cadans het antwoord schuldig blijven.

3. Gelet op de hiervoor uiteengezette gang van zaken, kan ervan worden uitgegaan dat het door verzoeksters gemachtigde op 27 juli 1999 ingediende bezwaarschrift op 28 juli 1999 door de afdeling WAO van Cadans in Utrecht is ontvangen, maar dat dit bezwaarschrift niet, althans niet tijdig naar het hoofdkantoor in Zeist is doorgezonden dan wel op enigerlei wijze in het ongereede is geraakt. Het door de afdeling Bezwaar en Beroep van Cadans in Zeist op 12 augustus 1999 ontvangen bezwaarschrift was immers rechtsreeks afkomstig van verzoeksters gemachtigde zelf. Cadans heeft bij de doorzending dan ook niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

G. Ten aanzien van het in behandeling nemen van verzoeksters klachtbrief

1. In de zesde plaats klaagt verzoekster erover dat Cadans haar klachtbrief van 18 augustus 1999 niet in behandeling heeft genomen, althans niet conform het 'Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV' (hierna: het Klachtenreglement) heeft afgehandeld. Verzoekster heeft in dit verband aangevoerd dat, voor zover de klacht (nog) niet in behandeling is genomen, Cadans met betrekking tot de behandelingsduur het bepaalde in artikel 10 van het Reglement niet in acht heeft genomen.

2. Op grond van het bepaalde bij artikel 10, eerste lid van het Klachtenreglement (zie ACHTERGROND onder 3.) wordt de klacht behoudens bijzondere omstandigheden, binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.

3. Cadans heeft in haar reactie aangegeven dat de brief van Cadans van 28 september 1999 het antwoord is op verzoeksters klachtbrief van 18 augustus 1999. Anders dan waar verzoekster in haar primaire standpunt kennelijk van uitgaat, is haar klacht door Cadans in behandeling genomen en afgehandeld. In zoverre mist dit klachtonderdeel feitelijke grondslag. Voorts moet worden vastgesteld dat Cadans de klacht heeft afgehandeld binnen de in het Klachtenreglement gestelde termijn van zes weken.

Op dit punt is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

H. Ten aanzien van het horen van verzoekster

1. Voor zover de klacht als afgehandeld moet worden beschouwd, klaagt verzoeker erover dat Cadans geen toepassing heeft gegeven aan artikel 13 van het Klachtenreglement, waarin het beginsel van hoor en wederhoor is neergelegd. Verzoekster stelt zich op het standpunt dat Cadans haar in het kader van de behandeling van haar klacht had moeten horen.

2. Cadans wees er in haar reactie op dat artikel 13 van het Klachtenreglement alleen aan de orde is in geval van bejegeningklachten. Slechts dan is ingevolge de Klachtenprocedure Cadans Uitvoeringsinstelling BV (zie ACHTERGROND onder 4.) degene die met de afhandeling van de klacht is belast verplicht de klager (en de betrokken medewerker) te horen. Nu er in dit geval geen sprake is geweest van onheuse bejegening, behoefde volgens Cadans aan dit artikel dan ook geen toepassing te worden gegeven.

3. De redactie van artikel 13 van het Klachtenreglement van Cadans (zie ACHTERGROND onder 3.) is inhoudelijk identiek aan de redactie van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie ACHTERGROND onder 6.).

Blijkens de Memorie van Toelichting bij laatstgenoemd artikel (zie ACHTERGROND onder 7.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten te ordenen. Daarom biedt het horen de klager de gelegenheid om zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren te

brengen. Daarnaast wordt er op gewezen dat het horen er onder andere toe kan dienen om nadere informatie te krijgen en dat door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen het vertrouwen van de klager in het bestuur wordt versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt.

Verder wordt in de Memorie van Toelichting nog benadrukt dat, gelet op het belang van het horen, slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kan worden afgezien.

Zoals in het tweede lid van de hiervoor genoemde artikelen is bepaald, kan van het horen worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord en indien er sprake is van een kennelijk ongegronde klacht.

In het laatste geval zal volgens de Memorie van Toelichting het horen veelal weinig meer kunnen toevoegen en veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

4. Het Klachtenreglement van Cadans en de daarop gebaseerde klachtenprocedure dienen in overeenstemming te zijn met de inhoud en uitleg van de bepalingen inzake klachtbehandeling, zoals die zijn neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb, dat met ingang van 1 juli 1999 in werking is getreden.

Het uitgangspunt van Cadans om het horen in een klachtprocedure te beperken tot bejegeningklachten is echter niet in overeenstemming met hetgeen de wetgever blijkens de Memorie van Toelichting bij de invoering van artikel 9:10 Awb voor ogen heeft gestaan.

In de Memorie van Toelichting wordt namelijk niet expliciet gesteld dat de hoorplicht alleen voor bejegeningklachten geldt. Ook afgezien hiervan kan er meer in het algemeen niet uit worden afgeleid dat bij de beslissing of de klager al dan niet moet worden gehoord gewicht toekomt aan de aard van de klacht. In dit verband wordt allereerst opgemerkt dat in de visie van de wetgever het horen een essentieel onderdeel vormt van de klachtprocedure, waarvan slechts in een beperkt aantal situaties mag worden afgezien. Verder noemt de wetgever een aantal argumenten om het belang van de hoorplicht te onderstrepen. De wetgever wijst in dit verband op de functies die het horen in de klachtprocedure kan vervullen. Het zijn echter argumenten die in zijn algemeenheid gelden en niet specifiek van toepassing zijn op bejegeningklachten.

Geconcludeerd moet dan ook worden dat horen in een klachtprocedure uitgangspunt dient te zijn en niet slechts voor bejegeningklachten geldt, zoals in de visie van Cadans wordt voorgestaan.

5. Verzoekster klaagt er dan ook terecht over dat zij in het kader van de behandeling van haar klacht niet door Cadans is gehoord. Verzoekster heeft immers niet kenbaar gemaakt dat zij van haar recht om te worden gehoord geen gebruik wilde maken. Evenmin is er in dit geval sprake van een kennelijk ongegronde klacht.

Cadans had verzoekster dan ook in de gelegenheid moeten stellen om te worden gehoord, alvorens naar aanleiding van haar klachtbrief een beslissing te nemen.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Het voorgaande geeft aanleiding aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

I. Ten aanzien van de beslissing op de klachtbrief van verzoekster

1. Tot slot klaagt verzoekster erover dat, voor zover de brief van 28 september 1999 van Cadans als reactie op haar klacht moet worden aangemerkt, deze niet voldoet aan de vereisten die artikel 14 van het Reglement Klachtenbehandeling aan de beslissing op een klacht stelt.

2. Ingevolge genoemd artikel van het Reglement Klachtenbehandeling (zie ACHTERGROND onder 3.) dient Cadans in de beslissing op een klacht de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek en van de eventuele conclusies die Cadans daaraan verbindt. Daarnaast dient in de beslissing onder meer een oordeel te worden gegeven over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Cadans, als omschreven in de klacht al dan niet behoorlijk is geweest en dient bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht te worden getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.

3. Daarnaast gevraagd bevestigde Cadans dat de brief van 28 september 1999 als officiële reactie op verzoeksters klachtbrief van 18 augustus 1999 moet worden aangemerkt. Cadans erkent dat de brief van 28 september 1999 als zodanig niet volledig is. Cadans liet in dit verband weten dat de klacht, waar het gaat om de gevalsbehandeling van het dossier, gegrond is.

4. In de brief van 28 september 1999 wordt aan verzoekster slechts meegedeeld dat de beschikking inzake haar recht op WAO-uitkering haar op 26 augustus 1999 is toegezonden, dat op 27 augustus 1999 een beslissing op haar bezwaarschrift is afgegeven, dat de achterstallige uitkering over de periode van 29 januari 1999 tot 1 september 1999, evenals haar reguliere uitkering over september 1999, aan haar betaalbaar is gesteld en dat bijschrijving op haar girorekening tussen 10 en 20 september 1999 heeft plaatsgevonden. Verder biedt Cadans in deze brief verzoekster excuses aan voor de trage afhandeling van haar dossier.

5. In de klachtbrief van 18 augustus 1999 heeft verzoeksters gemachtigde echter nog een aantal bezwaren aangevoerd waarop door Cadans in de beslissing op de klacht van 28 september 1999 niet wordt ingegaan. Zo heeft verzoeksters gemachtigde in de klachtbrief nog naar voren gebracht dat verzoekster - in tegenstelling tot haar werkgever - door

Cadans nooit is geïnformeerd over de resultaten van het arbeidsongeschiktheids-onderzoek, dat Cadans niet heeft gereageerd op verzoeken om een voorschot te verstrekken, dat toezeggingen die door medewerkers van Cadans zijn gedaan niet zijn nagekomen, dat verzoekster door Cadans niet op de hoogte is gesteld van het feit dat de uitbetaling van de uitkering vertraging zou ondervinden en dat haar bezwaarschrift van 27 juli 1999 door Cadans Utrecht niet onverwijld naar het hoofdkantoor in Zeist is doorgezonden.

Aan al deze punten wordt in de brief van Cadans van 28 september 1999 voorbij gegaan. Er wordt verzoekster in het geheel niet duidelijk gemaakt of deze grieven door Cadans zijn onderzocht, laat staan dat verzoekster in kennis is gesteld van de bevindingen van het onderzoek en de conclusies die Cadans daaraan verbindt. Cadans heeft deze grieven kennelijk gelaten voor wat ze zijn. Dit is onbegrijpelijk, temeer daar de aanhef van de brief van verzoeksters gemachtigde van 18 augustus 1999 er geen misverstand over laat bestaan dat de daarin genoemde punten als klachten onder de aandacht van Cadans worden gebracht. Van Cadans had dan ook mogen verwacht deze als zodanig te behandelen overeenkomstig de bepalingen in het Klachtenreglement.

Verder wordt nog opgemerkt dat, voor zover de brief van Cadans van 28 september 1999 moet worden aangemerkt als reactie op verzoekster klacht over de behandelingsduur, deze niet voldoet aan de eisen die ingevolge artikel 14 van het Klachtenreglement aan een beslissing op een klacht worden gesteld. Cadans informeert verzoekster immers niet over de reden van de lange behandelingsduur. Er kan dan ook niet worden gezegd dat Cadans verzoekster van de bevindingen van het onderzoek gemotiveerd in kennis heeft gesteld. Voorts heeft Cadans nagelaten - zoals zij ook zelf heeft erkend - om in haar brief van 28 september 1999 een oordeel te geven.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet 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, behoudens ten aanzien van verzoeksters klacht inzake het niet in behandeling nemen door Cadans van haar klachtbrief. Op dit punt is de klacht niet gegrond.

AANBEVELING

Het Landelijk instituut sociale verzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV de procedure voor de behandeling van klachten zodanig inricht dat klagers in alle gevallen - behoudens in de Awb opgenomen uitzonderingen - in de gelegenheid worden gesteld om over hun klacht te worden gehoord.