



Rapport

Datum: 17 april 2001

Rapportnummer: 2001/100

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat USZO BV te Den Haag tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog geen beslissing heeft genomen op zijn aanvraag om toekenning van een WAO-uitkering van 23 februari 2000, ondanks zijn rappel, als gevolg waarvan hij al vanaf 23 april 2000 inkomsten mist.

Beoordeling

1. Verzoeker heeft zijn aanvraag om toekenning van een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wao) met ingang van 24 april 2000 op 14 februari 2000 gezonden aan Gak Nederland BV te Den Haag. Het Gak informeerde hem er op 21 februari 2000 over dat de aanvraag was overgedragen aan USZO BV te Den Haag, dat in zijn geval de bevoegde uitvoeringsinstelling was om de aanvraag verder af te handelen. Volgens USZO BV is verzoekers dossier op 25 februari 2000 ontvangen. Verzoeker klaagt over de lange behandelingsduur van zijn aanvraag door USZO BV te Den Haag.

2. Ingevolge het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (zie Achtergrond) dient op een aanvraag om toekenning van een WAO-uitkering binnen dertien weken na ontvangst daarvan een beschikking te worden gegeven.

Gerekend vanaf de ontvangst van het aanvraagformulier op 25 februari 2000 had USZO BV te Den Haag uiterlijk 26 mei 2000 moeten informeren over de beslissing op zijn aanvraag. Dat is ten onrechte niet gebeurd. USZO wees als oorzaak van de vertraging de grote werkdruk aan. Een dergelijke omstandigheid is wel een verklaring maar vormt geen rechtvaardiging tegenover uitkeringsgerechtigden zoals in dit geval verzoeker.

Uit een oogpunt van dienstbetoon behoort een uitkeringsinstelling in situaties als deze de aanvrager van een uitkering te informeren met betrekking tot een (dreigende) termijnoverschrijding en de oorzaken daarvan, zodat deze ten minste weet waar hij aan toe is.

Ook dit is in het onderhavige geval niet gebeurd. Pas nadat verzoeker eigener beweging per brief van 4 juli 2000 bij USZO navraag had gedaan, kreeg hij op 10 juli 2000 bericht.

3. Gelet op het feit dat de termijn waarbinnen op de aanvraag moest zijn beslist inmiddels ruim was overschreden, had USZO na de retourontvangst van verzoekers dossier per brief van 4 augustus 2000 alles in het werk moeten stellen om zo snel mogelijk een beslissing te nemen. Na de rapportage van het resultaat van het geneeskundig onderzoek op 18 augustus 2000 heeft USZO verzoekers (ex-)werkgever op 21 augustus 2000 schriftelijk verzocht om opgave te doen van de inkomensgegevens die nog nodig waren om de hoogte van de uitkering te kunnen vaststellen. Ondanks een toezegging van de ex-werkgever van 2 oktober 2000 om deze gegevens zo spoedig mogelijk te verstrekken,

heeft USZO de op 21 augustus 2000 opgevraagde gegevens pas na een rappel op 22 november 2000 op 13 december 2000 ontvangen. Niet gebleken is dat USZO zich in de tussenliggende periode voldoende actief heeft opgesteld om de gevraagde gegevens boven water te krijgen.

De onderzochte gedraging van USZO Den Haag is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van USZO BV, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, is gegrond.

Onderzoek

Op 21 september 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Leidschendam, met een klacht over een gedraging van USZO BV te Den Haag.

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

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen 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. De reactie van USZO BV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker zond Gak Nederland BV te Den Haag op 14 februari 2000 een aanvraagformulier in verband met de toekenning van een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wao) met ingang van 24 april 2000.
2. Gak Den Haag informeerde verzoeker er per brief van 23 februari 2000 over dat USZO BV de bevoegde uitvoeringsinstelling was om zijn aanvraag verder in behandeling te nemen en dat om die reden zijn dossier aan het districtskantoor van USZO BV in Den Haag was overgedragen.
3. Verzoeker deed USZO Den Haag per brief van 4 juli 2000 het volgende verzoek:

“Op 23 februari 2000 heeft GAK Nederland BV mij bericht dat mijn dossier ter verdere behandeling aan u is overgedragen. Van uw organisatie heb ik tot heden geen verdere berichtgeving ontvangen.

Wèl is mijn ziekte-uitkering door het GAK ná 23 april 2000 beëindigd.

Aangezien ik hierdoor een deel van mijn inkomen mis, terwijl mijn uitgaven wel gewoon doorgaan, verzoek ik u mijn dossier thans op zeer korte termijn te willen afhandelen en mijn uitkering te hervatten.

Uw antwoord zie ik graag op zeer korte termijn tegemoet.”

4. USZO Den Haag deelde verzoeker per brief van 10 juli 2000 onder meer het volgende mee:

“Wij hebben van GAK Nederland BV de overdracht van uw aanvraag WAO-uitkering ontvangen.

USZO is in dit geval niet bevoegd om het recht op een WAO-uitkering vast te stellen. Wij hebben daarom uw aanvraag retour gezonden naar Postbus 16140, 2500 BC

DEN HAAG. U zult door deze uitvoeringsinstelling binnenkort nader worden ingelicht over de verdere afhandeling van uw aanvraag.

Als overheidswerknemer kunt u naast uw WAO-uitkering, in bepaalde gevallen recht hebben op Invaliditeitspensioen, Herplaatsingstoelage of Suppletie. Deze uitkeringen kunt u bij USZO aanvragen...”

5. Gak Den Haag informeerde verzoeker per brief van 4 augustus 2000 als volgt:

“U hebt een uitkering aangevraagd.

Blijkens de door ons verzamelde gegevens en na uw bezoek aan onze verzekeringsarts is de uitvoeringsinstelling ABP/USZO bevoegd uw dossier verder in behandeling te nemen.

Wij hebben het dossier inmiddels aan deze uitvoeringsinstelling retour gezonden.

Onze welgemeende excuses voor het ontstane misverstand.

Wij verzoeken u voor eventuele verdere informatie contact op te nemen met:

USZO...”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt USZO BV

1. In reactie op de klacht deelde USZO BV bij brief van 6 november 2000 onder meer het volgende mee:

“Op 25 februari 2000 hebben wij via het GAK te Den Haag voor het eerst het dossier ontvangen van (verzoeker; N.o.). Bij dit dossier was een verzoek van het GAK gevoegd om een oordeel uit te spreken over het feit of de huidige arbeidsongeschiktheid in verband stond met de reeds bij ons lopende WAO-uitkering van betrokkene (AMBER beoordeling). Bij ons liep echter geen WAO-uitkering. Op 10 juli 2000 is het dossier vervolgens getourneerd aan het GAK. De trage beoordeling is veroorzaakt door de grote achterstanden die op dat moment bij ons aan de orde waren (en nu nog gedeeltelijk zijn).

Per brief van 4 augustus 2000 hebben wij wederom van het GAK in Den Haag het verzoek ontvangen om het dossier van (verzoeker; N.o.) in behandeling te nemen. Het GAK heeft hierom verzocht, daar USZO de bevoegde uitvoeringsinstelling zou zijn (de meest verlonende).

Uit de bijgevoegde stukken bleek dat betrokkene op 27 juli door een arts van het GAK reeds was gezien. Het rapport van de AVA (adviserend verzekeringsarts; N.o.) van het GAK is vervolgens op 18 augustus 2000 door een van onze verzekeringsartsen beoordeeld. Het uitgebrachte rapport was van dien aard, dat de desbetreffende verzekeringsarts een beslissing heeft kunnen nemen. Verder werd duidelijk, dat USZO de instelling is om de WAO-uitkering in behandeling te nemen.

Om de aanvraag verder te kunnen afhandelen is op 21 augustus 2000 schriftelijk financiële informatie opgevraagd bij het Ministerie van Economische Zaken.

Op 2 oktober 2000 is USZO vervolgens telefonisch door het Ministerie op de hoogte gesteld dat vanwege een niet geheel correcte adressering van de brief vertraging was ontstaan in de aanlevering van gegevens. De gevraagde informatie zou z.s.m. volgen.

Op 16 oktober was de informatie nog altijd niet ontvangen. Hiervan is betrokkene op de dezelfde dag telefonisch op de hoogte gesteld. Uit inmiddels ontvangen informatie blijkt dat betrokkene ook zelf het Ministerie op 17 oktober 2000 heeft verzocht de informatie z.s.m. aan te leveren. Na ontvangst van de gegevens wordt de uitkering verder afgehandeld. Tot op heden zijn de gegevens echter niet ontvangen. Binnenkort wordt het Ministerie van Economische Zaken wederom door USZO gerappelleerd.

Op de vraag waarom USZO geen voorschot heeft verstrekt kan ik medelen dat betrokkene via USZO (Zoetermeer) thans een volledige wachtgelduitkering ontvangt. Deze uitkering is dermate hoog dat het verstrekken van een voorschot bij ons niet aan de orde is gekomen. Overigens heeft cliënt daar tot op heden bij ons ook niet om verzocht.”

2. USZO BV werd naar aanleiding van haar standpunt met betrekking tot de klacht een aantal andere vragen voorgelegd. In antwoord hierop deelde USZO BV bij brief van 6 december 2000 onder meer het volgende mee:

1. met betrekking tot het inwinnen van gegevens bij het Ministerie van Economische Zaken.

“De informatie is nodig voor het vaststellen van het dag- en maatmanloon. Hiervoor zijn o.m. nodig de gegevens van het brutoloon en van de zogeheten interimuitkering. De gegevens m.b.t. de interimuitkering zijn niet nodig bij de vaststelling van de hoogte van de wachtgelduitkering.

(...) De gevraagde gegevens zijn tot op heden niet ontvangen. Bij controle op 1 december is gebleken, dat de gevraagde gegevens nog niet in huis zijn. Op dezelfde dag is een rappel uitgegaan naar het Ministerie van Economische Zaken. Toegezegd is dat de gegevens zo spoedig mogelijk zullen volgen.

(....) Na ontvangst van de benodigde gegevens kan - voor zover nu is te overzien - binnen enkele werkdagen een beslissing genomen worden.”

2. met betrekking tot de gevolgen van de vertraging

“ De vraag wat exact de gevolgen kunnen zijn van de te nemen beslissing op de wachtgelduitkering is afhankelijk van de inhoud van de beslissing. Wel wordt de “overlast” voor (verzoeker; N.o.) m.b.t. verrekening en het ontstaan van schulden zoveel als mogelijk beperkt. Hiertoe wordt door USZO, nadat de eventuele problemen in kaart zijn gebracht, het initiatief genomen.

(..) Mocht blijken dat (verzoeker; N.o.) door toedoen van USZO inkomsten heeft misgelopen dan zal USZO op verzoek van betrokkene nagaan of de geleden schade voor vergoeding in aanmerking komt.”

3. met betrekking tot de behandeling van binnengekomen aanvragen

“Aanvragen worden, alvorens zij verder in behandeling worden genomen, o.a. gecontroleerd op volledigheid. In dit geval heeft USZO pas in een laat stadium onderkend, dat aan betrokkene geen WAO-uitkering was toegekend.

(...) Het dossier (van verzoeker; N.o.) is geretourneerd daar er op dat moment geen ziekmelding bij USZO (afdeling Wachtgelden) bekend was. Er werd derhalve op dat moment geen aanleiding gezien de aanvraag verder te behandelen.”

D. REACTIE USZO BV

In reactie op het verslag van bevindingen deelde USZO BV op 7 maart 2001 het volgende mee:

“Vanaf (22; N.o.) november 2000 is USZO Den Haag druk doende geweest om de salarisgegevens van (verzoeker; N.o.) te verkrijgen. Op 13 december 2000 heeft USZO die noodzakelijke gegevens ontvangen van het Ministerie van Economische Zaken.

Op 16 januari 2001 is de beslissing m.b.t. de WAO aan betrokkene toegezonden. Dit betekent vervolgens, dat in dezelfde maand nog een bedrag met terugwerkende kracht aan betrokkene is overgemaakt. Met (verzoeker; N.o.) zullen nog afspraken moeten worden gemaakt over verrekening, omdat gedurende een bepaalde periode sprake is van samenloop van wachtgelduitkering en WAO-uitkering.

Overigens staat buiten kijf, dat de tijdigheid in de onderhavige kwestie in het geding is geweest.”

Achtergrond

Ingevolge artikel 8, tweede lid, van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (Ambv van 28 december 1993, Stb 779; vervallen per 1 januari 2001) wordt een beschikking ingevolge hoofdstuk II van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wao) gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag. Hoofdstuk II van de WAO bevat onder meer de bepalingen met betrekking tot de toekenning, de ingangsdatum en de betaling van de uitkering.