

Rapport

Datum: 6 juli 2001

Rapportnummer: 2001/192

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam, tot op 8 januari 2001:

1. nog steeds niet de beschikking op zijn WAO-aanvraag naar hem heeft toegestuurd, terwijl hij de aankondiging daarvan al kreeg bij brief van 25 mei 1999;
2. niet heeft gereageerd op zijn brief daarover van 17 oktober 2000.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandelingsduur van de WAO-aanvraag

1. Op grond van artikel 8, eerste lid, van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (zie Achtergrond) bedraagt de beslistermijn na ontvangst van een WAO-aanvraag dertien weken.
2. De WAO-aanvraag van verzoeker is door Gak Nederland BV op 26 maart 1998 toegestuurd aan Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam (Cadans). Op deze WAO-aanvraag is door Cadans beslist op 4 april 2001, zo'n drie jaar na de ontvangst van de aanvraag. Dit is een zeer forse overschrijding van de geldende termijn van dertien weken. Verzoeker klaagt met name over de periode vanaf 25 mei 1999, de datum waarop hij van de arbeidsdeskundige van Cadans de aankondiging kreeg van de beschikking.
3. In reactie op de klacht gaf Cadans aan dat zij ernstig tekort was geschoten in de afhandeling van de WAO-aanvraag van verzoeker en dat de WAO-aanvraag alsnog zo spoedig mogelijk zou worden afgehandeld. Dit gebeurde uiteindelijk bij beschikkingen van 4 april 2001. Ter verklaring van de lange behandelingsduur wees Cadans met name op de grote achterstand bij de behandeling van WAO-aanvragen, die als algemeen bekend wordt verondersteld.
4. Dat er bij Cadans in het algemeen sprake is van een aanzienlijke achterstand bij de claimbeoordeling WAO, en wat de voornaamste oorzaken daarvan zijn (het niet voldoen van het zogenoemde Sociaal Medische Functie-proces en een ernstig tekort aan verzekeringsartsen) is al in eerdere rapporten van de Nationale ombudsman aan de orde geweest (zie rapporten 2000/054 en 2001/010). Ook is in bovengenoemde rapporten aangegeven welke maatregelen Cadans neemt om de kwaliteit en de kwantiteit van de claimbeoordeling WAO te verbeteren.

De door Cadans aangevoerde omstandigheden kunnen wel deels als verklaring dienen voor de forse overschrijding van de termijn om te beslissen op de WAO-aanvraag van verzoeker, maar zij zijn zeker niet toereikend als rechtvaardiging van een zo lange

behandelingsduur. Wat betreft de periode na 25 mei 1999 wordt daarbij nog opgemerkt dat ook niet valt te begrijpen dat Cadans in reactie op de diverse rappellen geen actie heeft ondernomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers brief van 17 oktober 2000

1. Verzoekers gemachtigde diende op 17 oktober 2000 een klacht in bij Cadans over het feit dat er nog steeds niet was beslist op de WAO-aanvraag van verzoeker. Verzoeker klaagt erover dat Cadans niet heeft gereageerd op zijn klacht.

2. In reactie op de klacht gaf Cadans aan dat de brief van 17 oktober 2000 ten onrechte niet volgens de klachtenprocedure was afgewikkeld. Cadans betreurde deze gang van zaken.

3. Dat Cadans in het geheel niet reageerde op de brief van 17 oktober 2000, noch door alsnog de WAO-aanvraag af te wikkelen, noch door een schriftelijke reactie te geven, is niet juist.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 10 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Amsterdam, ingediend door Bureau Rechtshulp Amsterdam Centrum, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam.

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 Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.

Tevens werd Cadans een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Cadans en verzoeker deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Gak Nederland BV zond op 26 maart 1998 de aanvraag voor een WAO-uitkering, die verzoeker bij het Gak had ingediend, door naar Cadans, omdat niet het Gak maar Cadans bevoegd bleek te zijn wat betreft de afhandeling van verzoekers uitkeringsaanvraag.
2. Bij brieven van 20 januari 1999 en 8 april 1999 vroeg verzoekers gemachtigde aan Cadans naar de stand van zaken wat betreft verzoekers aanvraag voor een WAO-uitkering.
3. Op 25 mei 1999 berichtte een arbeidsdeskundige van Cadans verzoeker per brief onder meer dat hij vanaf vier weken na 17 mei 1997 voor 80 tot 100% arbeidsongeschikt werd geacht. Uit het onderzoek van 25 mei 1999 bleek dat hij op dat moment niet meer arbeidsongeschikt was en daarom met ingang van twee maanden en een dag na de brief van 25 mei 1999 geen arbeidsongeschiktheidsuitkering meer zou ontvangen. In de brief werd verder vermeld dat verzoeker op korte termijn een beschikking zou worden toegestuurd, waartegen de mogelijkheid van bezwaar openstond.
4. Bij brieven van 26 mei 1999, 23 juni 1999, 9 en 29 december 1999 en 30 mei 2000 verzocht verzoekers gemachtigde aan Cadans om duidelijkheid over de beslissing met betrekking tot verzoekers WAO-uitkering.
5. In reactie op de brief van verzoekers gemachtigde van 30 mei 2000 berichtte een medewerkster van Cadans de gemachtigde bij brief van 28 juni 2000 dat zij niet helemaal begreep wat hij met de betreffende brief bedoelde. Verzoeker had op dat moment geen uitkering van Cadans, aldus de medewerkster. Op 25 mei 1999 was er een brief naar verzoeker verzonden door de arbeidsdeskundige, dat verzoeker geen recht had op een WAO-uitkering. Als hij het daar niet mee eens was, had hij daartegen in beroep kunnen gaan, aldus de medewerkster van Cadans.
6. Bij brief van 17 oktober 2000 liet verzoekers gemachtigde onder meer het volgende aan Cadans weten:

"Reeds vele malen heb ik brieven aan u geschreven en ook aan de telefoon heb ik vele uren besteed om u slechts te vragen of ik de definitieve WAO-beslissing t.b.v. (verzoeker; N.o.) van u mag ontvangen. Op 29 juni jl. sprak ik met uw medewerkster mw. R. Dit naar

aanleiding van haar briefje van 28 juni jl., waarin zij mij meedeelde mijn vraag niet goed te begrijpen. Op 29 juni heb ik uiteengezet dat het mij erom gaat dat (verzoeker; N.o.) een beslissing wil ontvangen, waartegen hij in bezwaar kan gaan. Een enkele verwijzing naar de brief van de arbeidsdeskundige van 25 mei 1999 is niet voldoende, aangezien dat geen beschikking is waartegen bezwaar kan worden aangetekend.

Mevrouw R. zegde mij toe dat ik binnen een week zou worden teruggebeld door een medewerker die deze zaak inhoudelijk behandelt. Ik heb niets mogen vernemen...

Ik acht het bijzonder klachtwaardig dat ik niet ben teruggebeld, maar meer nog dat (verzoeker N.o.) al meer dan anderhalf jaar wacht op een beslissing. U kunt deze brief dan ook opvatten als een klacht tegen de gehele gang van zaken in deze."

Op deze brief ontving hij tot op 8 januari 2001 geen reactie van Cadans.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt CADANS

1. In reactie op de klacht berichtte Cadans bij brief van 15 februari 2001 onder meer het volgende:

"(Verzoeker; N.o.) heeft van 14 juni 1997 tot 26 juli 1999 recht op een WAO-uitkering, naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%. Middels ons schrijven van 25 mei 1999 is dit aan belanghebbende medegedeeld. Wij hebben helaas moeten constateren dat wij hieraan nimmer gevolg hebben gegeven. Wij nemen de aanvraag uiteraard met voorrang in behandeling. Wij zullen (verzoeker; N.o.) zo spoedig mogelijk nader informeren.

De brief van 17 oktober 2000 van (verzoekers gemachtigde; N.o.) is om ons niet duidelijke redenen niet doorgezonden naar onze Klachtencommissie, maar blijven liggen op de afdeling WAO. Het betreurt ons dat er van onze kant geen reactie is gekomen op dit schrijven.

Wij hebben moeten concluderen dat wij ernstig tekort hebben geschoten in de afhandeling van de WAO-aanvraag van (verzoeker; N.o.). Wij willen hiervoor onze welgemeende excuses aanbieden. Wij zullen alles in het werk stellen om deze tekortkomingen in de toekomst te voorkomen. Daarnaast zullen wij de beschikking omtrent toekenning en beëindiging zo spoedig mogelijk afgeven."

2. In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde Cadans bij brief van 4 april 2001 onder meer het volgende mee:

"(Verzoeker; N.o.) is per 1 november 1996 in dienst getreden bij bakkerij (...). Deze bakkerij was aangesloten bij het GAK. Belanghebbende is vervolgens op 19 mei 1997 ziek gemeld, dit is ook doorgegeven aan de Arbo-Groep. Deze heeft vervolgens op 27 juli 1997 een voorlopig reïntegratieplan aan het GAK gezonden. Als 1ste WAO-dag werd in eerste instantie aangehouden 52 weken na datum ziekmelding. Op 24 december 1997 is door het GAK aan belanghebbende een aanvraag voor een WAO-uitkering gestuurd, welke op 31 december 1997 door belanghebbende werd ondertekend en teruggezonden.

Op 30 januari 1998 is belanghebbende op het spreekuur van de GAK-verzekeringsarts verschenen. Vervolgens vond op 20 maart 1998 het arbeidsdeskundig onderzoek plaats. Destijds is aan de hand van de beschikbare gegevens geconcludeerd dat niet het GAK, maar Cadans de bevoegde uitvoeringsinstelling was om de arbeidsongeschiktheid van belanghebbende te beoordelen, dit als gevolg van het feit dat (verzoeker; N.o.) op 19 mei 1997 is uitgevallen met dezelfde klachten als waarvoor hij tot 1 juni 1992 reeds WAO-uitkering ontving van de voormalige Detam. Aangezien de datum uitval nog net binnen de 5 jaar na beëindiging van deze uitkering lag, was AMBER van toepassing en bleek Cadans derhalve bevoegd te zijn.

Het GAK heeft vervolgens op 26 maart 1998 de stukken aan de centrale uitkeringsafdeling van Cadans doorgezonden. Op 14 april 1997 zijn de stukken door ons ter beoordeling aan de medische afdeling gezonden. Naar aanleiding van deze melding werd (verzoeker; N.o.) uitgenodigd om op 29 juli 1998 op het spreekuur van de verzekeringsarts te verschijnen. (Verzoeker; N.o.) heeft aan deze oproep echter geen gehoor gegeven. Op 9 februari 1999 is belanghebbende wel gezien door de verzekeringsarts en vervolgens op 25 maart (moet zijn: mei; N.o.) 1999 door de arbeidsdeskundige. Hieruit volgde de aanzegging van gelijke datum.

Inmiddels is de WAO-aanvraag van belanghebbende afgerond. (bij beschikkingen van 4 april 2001; N.o.)

3. Naar aanleiding van door de Nationale ombudsman per faxbericht van 17 april 2001 voorgelegde vragen deelde een medewerker van Cadans, basiskantoor Amsterdam, telefonisch op 17 mei 2001 onder meer mee dat er bij Cadans geen streeftermijnen zijn vastgelegd waarbinnen de te zetten stappen in het kader van een WAO-aanvraag dienen te worden genomen. Alleen de wettelijke termijn voor de afhandeling van een WAO-aanvraag geldt. Ook in het kader van de maatregelen ter verbetering van de claimbeoordeling is geen sprake van streeftermijnen voor de te nemen stappen bij een WAO-aanvraag. Het proces van de claimbeoordeling wordt in die zin bewaakt, dat in het volgsysteem op de computer (het zogenaamde radar-systeem) staat aangegeven welke handeling laatstelijk is verricht, bijvoorbeeld de verzending van de aankondigingsbrief, en

welke handeling nog dient te gebeuren, bijvoorbeeld het nemen van de beschikking. De oorzaak van de lange behandelingsduur van verzoekers WAO-aanvraag is de situatie van algemene achterstand, die als algemeen bekend wordt verondersteld.

Dit geldt zowel voor de periode voor 25 mei 1999 als daarna. Er is geen sprake van een uitzonderlijke situatie. Wel heeft in het betreffende geval waarschijnlijk de overgang in 1999 van centrale naar decentrale behandeling van de vaststelling of er recht bestaat op een uitkering, gezorgd voor extra vertraging. Thans kampt Cadans, basiskantoor Amsterdam, nog steeds met achterstanden. Hoe groot deze achterstand gemiddeld is, is niet bekend. Vanaf november 2000 is het overigens vast beleid van Cadans om gelijk na de aankondigingsbrief, indien er recht is op een uitkering, voorschotten te verstrekken tot aan de definitieve beschikking.

D. Reactie verzoeker

Naar aanleiding van het standpunt van Cadans van 15 februari 2001 zond verzoekers gemachtigde op 26 maart 2001 onder meer een aantal kopieën van door hem aan Cadans gestuurde brieven.

Achtergrond

Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (Amvb van 28 december 1993, Stb. 779; vervallen per 1 januari 2001)

Artikel 8, eerste lid:

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