



Rapport

Datum: 31 december 2002
Rapportnummer: 2002/409

Klacht

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden, naar aanleiding van het bezwaarschrift dat ze op 31 maart 2001 heeft ingediend. Daarbij wijst ze op de gebrekkige informatieverstrekking door de Sociale verzekeringsbank en op het feit dat ze - tot op het moment waarop ze zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend - geen beslissing op het bezwaarschrift heeft ontvangen.

Beoordeling

I. Inleiding

Bij beslissing van 14 maart 2001 deelde de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden (Svb) verzoekster mee dat ze te veel Anw-uitkering had ontvangen, gezien de hoogte van haar inkomen in de periode maart 2000-februari 2001. Er werd een terugvordering van f 509,02 bruto aangekondigd, deels gebaseerd op haar inkomsten over de maanden januari en februari 2001. Bij brief van 20 maart 2001 stuurde verzoekster de Svb berekeningen en salarisspecificaties toe en stelde ze dat de terugvordering alleen betrekking zou moeten hebben op de maanden mei, juni en december 2000. Op 31 maart 2001 diende ze een bezwaarschrift in. Daarin maakte ze, onder verwijzing naar haar brief van 20 maart 2001, bezwaar tegen de hoogte van het bedrag van f 509,02. Ook maakte ze bezwaar tegen een verrekening van f 79,68 netto, genoemd in een brief van 29 september 2000, waarbij ze aangaf nooit een specificatie van dat bedrag te hebben ontvangen. Op 20 juni 2001 stuurde de Svb haar een brief waarin de ontvangst van haar bezwaarschrift werd bevestigd en waarin haar werd gevraagd de aanvullende gronden van het bezwaar aan te geven. Verzoekster reageerde bij brief van 3 juli 2001. In oktober 2001 deed verzoekster navraag bij de Svb. De Svb stuurde verzoekster op 20 november 2001 een beschikking waarin haar recht op Anw-uitkering over onder meer de maanden januari en februari 2001 werd herzien. Op 30 januari 2002 stuurde de Svb verzoekster een specificatie van het bedrag genoemd in de brief van 29 september 2000. Op 31 januari 2002 vroeg de Svb verzoekster of ze haar bezwaar wilde handhaven aangezien inmiddels tegemoet was gekomen aan haar bezwaar. Als ze het bezwaar niet wilde handhaven, moest ze een antwoordstrook vóór 15 februari 2002 ingevuld retourneren. Verzoekster heeft dat laatste niet gedaan. Op 29 april 2002 is de beslissing op haar bezwaarschrift genomen.

II. Ten aanzien van de behandelingsduur

1. Verzoekster klaagt over de handelwijze van de Svb te Leiden naar aanleiding van het bezwaarschrift dat ze op 31 maart 2001 heeft ingediend. Daarbij stelt ze allereerst de behandelingsduur van het bezwaarschrift aan de orde.

2. Op basis van de Algemene nabestaandenwet (Anw) (zie Achtergrond, onder 1) dient de Svb binnen dertien weken na ontvangst van het bezwaarschrift te beslissen. Als de

indiener van het bezwaarschrift de gronden van het bezwaar niet heeft aangegeven, dan kan hij in de gelegenheid worden gesteld dat alsnog te doen. De termijn van dertien weken wordt in dat geval opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht de gronden aan te geven, tot de dag waarop dat is gebeurd of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken (zie artikel 7:10, tweede lid juncto artikel 6:6 juncto artikel 6:5, eerste lid, onder d van de Algemene wet bestuursrecht, Achtergrond, onder 2).

3. De Svb ontving het bezwaarschrift van verzoekster van 31 maart 2001 op 3 april 2001. Op 20 juni 2001, circa twee weken voor het verstrijken van de termijn van 13 weken, verzocht de Svb verzoekster om de gronden van het bezwaar aan te geven. In reactie daarop stuurde verzoekster op 3 juli 2001 informatie naar de Svb. Op 29 april 2002 werd beslist op het bezwaarschrift. De behandelingsduur van het bezwaarschrift bedraagt daarmee ruim twaalf maanden. Ook met inachtneming van de opschorting van de termijn van 20 juni 2001 tot 3 juli 2001 is de wettelijke beslistermijn van dertien weken dan ook ruimschoots overschreden.

4. De informatie die verzoekster op 3 juli 2001 naar de Svb heeft verstuurd is overigens dezelfde informatie die ze de Svb eerder al (bij brief van 20 maart 2001) in verband met haar bezwaar tegen de terugvordering van f 509,02 had verstrekt. De Svb heeft dat desgevraagd bevestigd. Ook heeft de Svb aangegeven dat het bezwaar tegen de beslissing van 14 maart 2001 vanaf het begin duidelijk was (zie Bevindingen, onder C, 4. en 5.) en dat het opvragen van de gronden van het bezwaar op dit punt niet nodig was. Nu uit het bezwaarschrift verder blijkt dat het bezwaar ook betrekking heeft op de brief van 29 september 2000 omdat een specificatie van een daarin genoemd bedrag ondanks herhaalde navraag niet is verstrekt, is de noodzaak tot het opvragen van de gronden van het bezwaar niet duidelijk geworden.

5. Als oorzaak van de lange behandelingsduur noemde de Svb het tekort aan bezwaarmedewerkers. Mede daardoor is de voorraad bezwaarschriften erg opgelopen. Deze omstandigheid kan wel als verklaring dienen voor de forse overschrijding van de termijn om te beslissen op het bezwaarschrift van verzoekster, maar is niet toereikend als rechtvaardiging van een zo lange behandelingsduur. De Nationale ombudsman acht het niet juist dat de afhandeling van het bezwaarschrift zo lang heeft geduurd. Te meer nu de Svb zich ook niet heeft gehouden aan de toezegging die zij op 25 januari 2002 tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft gedaan, namelijk dat de beslissing binnen drie weken zou zijn genomen. Het duurde in plaats van drie weken nog bijna drie maanden voordat de beslissing werd genomen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6. De Svb Leiden blijkt te kampen te hebben met een behoorlijk grote werkvoorraad bezwaarschriften. Zo waren er eind november 2001 1500 bezwaarzaken op de afdeling AA (AOW/Anw) in voorraad. De Svb heeft geconstateerd dat de bezwaarafhandeling op de

afdeling AA in zowel kwalitatief als kwantitatief opzicht onvoldoende aandacht heeft gekregen. Vandaar dat eind 2001 is besloten tot een verbetertraject betreffende de afhandeling van bezwaarzaken gedurende de periode 1 januari 2002 tot 1 januari 2003. Doel van het project is onder meer om de voorraad bezwaarschriften in die periode terug te brengen tot 600. Verder moeten in de loop van het project de nieuw ingestroomde bezwaarschriften zo veel mogelijk binnen de wettelijke termijn worden afgedaan. Er zijn in dat kader diverse maatregelen getroffen. Zo is er (tijdelijk) extra personeel aangetrokken en opgeleid, worden bezwaarschriften die duiden op een informatieverzoek of verzoek om herziening in het primaire proces afgehandeld en worden bezwaarmedewerkers zoveel mogelijk ingezet op hun eigen deskundigheid.

7. De Svb verwachtte dat de situatie eind 2002 genormaliseerd zou zijn, in die zin dat de voorraden beheersbaar zouden zijn (werkvoorraad van 600 bezwaarschriften) en de wettelijk voorgeschreven termijnen (ook betreffende het versturen van verlengingsberichten) zouden worden nageleefd. Bij brief van 19 december 2002 deelde de Svb de Nationale ombudsman echter mee, dat de doelstelling in de hoogte van de voorraad niet haalbaar is gebleken en bijgesteld is in die zin dat het doel ultimo 2003 moet zijn bereikt. Daaraan ligt het volgende ten grondslag.

De toename in het aantal bezwaarzaken is een direct gevolg van de lage kwaliteit in het primaire proces. Voor dat primaire proces was voor het jaar 2002 als doel gesteld dat de werkvoorraad een beheersbaar niveau zou bereiken. In de praktijk blijkt dit haaks te staan op het streven om de instroom aan bezwaarzaken te beperken en daarmee een gunstig effect te bereiken op de doorlooptijden. De consequentie van de keuze voor kwantiteit in de productie in het primaire proces is zowel dat minder capaciteit beschikbaar is voor de afwikkeling van bezwaarzaken, als een afname in de kwaliteit van de producten van het primaire proces waarvan dan weer een verhoging van de gemiddelde behandeltijd in bezwaar het gevolg is. De Svb hoopt het gestelde doel voor bezwaarzaken eind 2003 wel te halen door te investeren in de kwaliteit van de gevalsbehandeling door de afdeling AOW/Anw en door drie medewerkers van die afdeling per januari 2003 beschikbaar te stellen voor de afwikkeling van bezwaarzaken waarmee de mogelijkheid ontstaat om te investeren in opleiding van medewerkers die extern worden geworven.

De Nationale ombudsman heeft met zorg kennisgenomen van het feit dat de Svb, ondanks de genomen maatregelen, het gestelde doel voor eind 2002 niet heeft gehaald.

III. Ten aanzien van de informatieverstrekking

1. Verzoekster klaagt verder over de gebrekkige informatieverstrekking door de Svb in verband met de behandeling van het bezwaarschrift.

2. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), artikel 6:14, moet het orgaan waarbij het bezwaarschrift is ingediend de ontvangst daarvan schriftelijk bevestigen (zie

Achtergrond, onder 2). Er is in de Awb geen termijn opgenomen waarbinnen de ontvangst van een bezwaarschrift moet worden bevestigd. De eigen beleidsregels van de Svb schrijven echter voor dat de ontvangst in de regel binnen één week maar in ieder geval binnen twee weken moet worden bevestigd (zie Achtergrond, onder 3).

3. De Svb heeft verzoeksters bezwaarschrift op 3 april 2001 ontvangen. Op 20 juni 2001 is de ontvangst ervan naar verzoekster toe bevestigd. Tussen beide data ligt een periode van ruim elf weken. De door de Svb voorgeschreven termijn is daarmee ruimschoots overschreden. Als reden voor het feit dat die termijn in dit geval is overschreden, noemt de Svb de beslissing om eerst de dossierstukken door te nemen voor het opvragen van de nadere gronden van het bezwaar. Nog daargelaten het feit dat de noodzaak voor het opvragen van de gronden van het bezwaar in dit geval niet duidelijk is geworden (zie hiervoor onder II. 4), acht de Nationale ombudsman dit geen gegronde reden om van het beleid af te wijken. Desgevraagd gaf de Svb aan dit standpunt te delen. De Svb dient zich aan zijn eigen beleidsregels te houden en had de ontvangst van het bezwaarschrift binnen uiterlijk twee weken moeten bevestigen. Te meer nu het versturen van de ontvangstbevestiging de rechtszekerheid dient. Zo bepaalt artikel 7:10 Awb (zie Achtergrond, onder 2) dat de termijn die de wet het bestuursorgaan gunt om op het bezwaar te beslissen aanvangt "na ontvangst van het bezwaarschrift". De indiener van het bezwaarschrift moet daarom niet in het ongewisse blijven over de ontvangst daarvan en over de datum van ontvangst.

4. Op grond van de Awb kan de Svb de behandeltermijn van dertien weken met vier weken verlengen, mits de betrokkene daarover schriftelijk wordt geïnformeerd (artikel 7:10, derde lid). Verdere verlenging is alleen mogelijk met instemming van betrokkene (artikel 7:10, vierde lid; zie Achtergrond, onder 2).

5. De Svb informeerde verzoekster in de brief van 20 juni 2001 eerst in algemene zin over de beslistermijn en de verlengingsmogelijkheden. In de volgende alinea schreef zij dat de beslistermijn van dertien weken "hoogstwaarschijnlijk" niet zou worden gehaald, én dat het niet mogelijk was het bezwaarschrift binnen "de gestelde termijn" af te handelen. Vervolgens werd verzoekster nog meegedeeld dat zij de Svb "ná het verstrijken van de termijnen" kon bellen voor verdere informatie.

6. Geconstateerd moet worden, dat de Svb verzoekster geen duidelijke informatie heeft verstrekt over de duur en verlenging van de beslistermijn. Allereerst is niet (voldoende) duidelijk aangegeven dat de termijn van dertien weken wordt verlengd met vier weken. Verder heeft de Svb verzoekster na het verstrijken van de termijn van dertien weken plus vier weken geen instemming gevraagd om de (verlengde) termijn te verlengen. De Svb heeft verzoekster na 20 juni 2001 in het geheel niet meer geïnformeerd over de behandelingsduur van het bezwaarschrift. Toen verzoekster in oktober 2001 - zes maanden na ontvangst van het bezwaarschrift - op eigen initiatief navraag deed over de behandelingsduur, werd haar niet meegedeeld wanneer het bezwaarschrift zou zijn

afgehandeld.

Daar komt bij, dat de Svb in de brief van 20 juni 2001 ten onrechte het initiatief voor het verkrijgen van informatie over de beslistermijn bij verzoekster neerlegt. Het initiatief moet in handen zijn van de Svb. De Svb is verantwoordelijk voor het tijdig beslissen op het bezwaar en, als dat niet mogelijk is, het informeren van verzoekster over de beslistermijn.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van het feit dat de ontvangstbevestiging zoals die naar verzoekster is gestuurd, inmiddels niet meer door de Svb wordt gebruikt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, is gegrond.

Onderzoek

Op 13 november 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw O. te IJmuiden, gedateerd 9 november 2001, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Leiden.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Sociale verzekeringsbank te Leiden (hierna: de Svb) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd de Svb een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De Svb berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 14 maart 2001 stuurde de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden (de Svb) verzoekster een beschikking over haar recht op een uitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet (Anw). In de beschikking stond onder meer dat ze over de maanden maart 2000 tot en met februari 2001 te veel Anw-uitkering had ontvangen in verband met de wijziging van de hoogte van haar inkomen over die maanden. Er werd een terugvordering van f 509,02 bruto aangekondigd die deels was gebaseerd op haar inkomsten in januari en februari 2001.

2. Op 20 maart 2001 stuurde verzoekster de Svb een brief met berekeningen en salarisspecificaties. Ze gaf aan dat een lager bedrag dan f 509,02 bruto moest worden teruggevorderd, alleen gebaseerd op haar inkomsten van mei, juni en december 2000.

3. Verzoekster diende op 31 maart 2001 een bezwaarschrift in tegen de beschikking van 14 maart 2001. Ze schreef daarin onder meer:

“Hierbij maak ik bezwaar tegen de beslissing van 14 maart 2001, waarin een terugvordering wordt aangekondigd van f 509,02 bruto (Anw-uitkering). Eveneens maak ik alsnog bezwaar tegen de verrekening van f 79,68 netto - brief van 29 september 2000. Van deze verrekening ontving ik, ondanks herhaalde telefonische verzoeken, nooit een specificatie. Op 20 maart 2001 stuurde ik de heer W. afdeling AOW/Anw een uitgebreide berekening over 2000 en januari 2001 per fax.”

4. Op 20 juni 2001 stuurde de Svb verzoekster een brief waarin de ontvangst van haar bezwaarschrift werd bevestigd. In de brief staat onder meer het volgende:

“Wij bevestigen de ontvangst van uw bezwaarschrift van 31-03-2001, bij ons binnengekomen op 03-04-2001.

Ingevolge de Anw bedraagt de termijn ter afhandeling van uw bezwaarschrift in beginsel 13 weken na de datum van ontvangst van uw bezwaarschrift. Wij kunnen de termijn voor de afhandeling van uw bezwaarschrift nog eenmaal met vier weken uitstellen zonder uw toestemming. Daarna kunnen wij in overleg met u de termijn verder uitstellen.

Wij wijzen u er bij voorbaat op dat wij hoogstwaarschijnlijk niet in staat zullen zijn binnen de termijn van 13 weken een beschikking op het bezwaar af te geven. Dit probleem wordt veroorzaakt door de strenge procedurele voorschriften binnen de Awb (Algemene wet bestuursrecht; N.o.). In verband hiermee en het grote aantal bezwaarschriften is het op het ogenblik niet mogelijk binnen de gestelde termijn uw bezwaarschrift af te handelen. U kunt ons *ná het verstrijken van de termijnen* bellen voor verdere informatie.

(...)

In uw bezwaarschrift heeft u niet aangegeven waarom u bezwaar aantekent. Dit geldt zowel voor de beschikking van 14-03-2001, alsmede voor de beschikking van 29-09-2001. Wij verzoeken u om binnen vier weken na dagtekening van deze brief, de gronden in te dienen waarop uw bezwaarschrift rust. Indien wij de aanvullende gronden niet voor 19-08-2001 ontvangen, zullen wij uw bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaren.”

5. Op 3 juli 2001 reageerde verzoekster als volgt:

“...In antwoord op uw brief van 20-06-01, stuur ik de volgende bijlagen als motivatie voor mijn bezwaarschriften:

1. Bezwaar tegen beschikking 29-09-00.

Netto verrekening f 79,68. Ik heb direct, zoals aangegeven in de brief, gebeld, en tot begin december nog enkele keren. NOOIT uitleg of specificatie ontvangen.

2. Beschikking van 14-03-01

Het brutobedrag van f 509,02 is deels gebaseerd op de inkomsten van januari en februari 2001. Een fictief vastgesteld te hoog bedrag (...).

Graag z.s.m. correctie en (deels) restitutie van dit bedrag...”

6. De Svb gaf op 20 november 2001 een beschikking af waarin onder meer verzoeksters Anw-uitkering over de maanden januari en februari 2001 werd herzien.

7. Op 30 januari 2002 stuurde de Svb verzoekster een brief waarin onder meer het volgende stond:

“Wij hebben vernomen dat u nog geen specificatie hebt ontvangen van de in de maand december 1999 te veel aan u uitbetaalde nabestaandenuitkering ingevolge de Algemene nabestaandenwet (Anw). Het betreft een teveelbetaling van netto f 79,68.

Hieronder hebben wij het bedrag gespecificeerd:

(...)

Wij vertrouwen erop u hiermee alsnog voldoende te hebben geïnformeerd en bieden onze verontschuldigen aan voor de late reactie op uw verzoek om informatie.”

8. Op 31 januari 2002 stuurde de Svb verzoekster een brief in verband met haar bezwaarschrift. Daarin stond het volgende:

“Op 3 juli 2001 hebt u de nadere gronden van uw bezwaarschrift van 31 maart 2001 ingediend.

Uw bezwaar heeft betrekking op het ontbreken van een specificatie van het bedrag van f 79,68, zoals vermeld in onze brief van 29 september 2000 en de onjuiste toepassing van een fictief inkomen over de maanden januari 2001 en februari 2001, als onderdeel van de teveelbetaling van f 509,02, zoals vermeld in onze beschikking van 14 maart 2001.

Inmiddels hebben wij u een specificatie toegestuurd van het bedrag van f 79,68 en is een deel van de vordering van f 509,02, waaronder de maanden januari 2001 en februari 2001 in december 2001 aan u terugbetaald. Ter verduidelijking ontvangt u hierbij enkele systeemuitdraaien.

Omdat thans volledig tegemoet is gekomen aan uw bezwaar, verzoeken wij u aan te geven of u uw bezwaar wilt handhaven. Dit kunt u kenbaar maken met de bijgevoegde antwoordstrook. Als u de antwoordstrook niet vóór 15 februari 2002 terugstuurt, nemen wij aan dat u uw bezwaar handhaaft. U ontvangt dan zo spoedig mogelijk een beschikking op bezwaar, waartegen u beroep kunt aantekenen bij de arrondissementsrechtbank.

Wij bieden onze verontschuldiging aan voor het feit dat wij uw bezwaar niet binnen de daarvoor vastgestelde termijn hebben behandeld. Wij hebben de Nationale ombudsman inmiddels geïnformeerd over de reden van de trage behandeling.”

B. Standpunt verzoekster

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

In aanvulling daarop gaf verzoekster in haar brief aan de Nationale ombudsman van 9 november 2001 aan, dat ze in oktober 2001 bij de Svb navraag had gedaan wegens het uitblijven van de beschikking op bezwaar en dat ze toen was geweest op de mogelijkheid om tegen het uitblijven van de beschikking op bezwaar in beroep te gaan bij de rechtbank.

Verder deelde verzoekster in een telefoongesprek met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman op 22 februari 2002 mee, dat ze naar aanleiding van het verzoek om aanvullende informatie van 20 juni 2001 geen andere informatie naar de Svb had opgestuurd dan de stukken, die ze eerder al in verband met haar bezwaar tegen de terugvordering van f 509,02 (de brief van 20 maart 2001), had opgestuurd.

C. Standpunt Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden

1. Op 20 december 2001 legde de Nationale ombudsman verzoeksters klacht voor aan de Svb. Daarbij werden de volgende vragen gesteld:

“...1. Is er inmiddels een beslissing genomen op het bezwaarschrift?

a) Zo nee, wanneer zal er een beslissing worden genomen?

b) Zo ja, dan vraag ik u een kopie van die beslissing op te sturen (...)

2. a) Kunt u een uitgebreide toelichting geven op de oorzaken van de lange behandelingsduur?

b) In de ontvangstbevestiging van 20 juni 2001 noemt u in dat verband de “strengere procedurele voorschriften binnen de Awb” en “het grote aantal bezwaarschriften”. Op welke voorschriften van de Awb doelt u? En hoe groot is de voorraad bezwaarschriften? Zijn er speciale maatregelen getroffen om het grote aantal bezwaarschriften te verminderen? Zo ja, welke?

(...)

4. In de ontvangstbevestiging beschrijft u de procedure die met betrekking tot de verlenging van de beslistermijn van 13 weken moet worden gevolgd (verlenging met vier weken en verdere verlenging met toestemming: artikel 7:10 Awb).

a) Hebt u die procedure ook gevolgd?

b) Wat bedoelt u in die brief met de mededeling dat verzoekster u na het verstrijken van de “termijnen” kan bellen voor verdere informatie? Welke termijnen?

c) Hoe verhoudt die mededeling zich naar uw mening tot de eerder genoemde procedure van artikel 7:10 Awb?

d) Heeft de Svb verzoekster, behalve met de ontvangstbevestiging van 20 juni 2001, geïnformeerd over de behandeling van haar bezwaarschrift? Zo nee, waarom niet?

5. Waarom is de ontvangstbevestiging pas op 20 juni 2001 verstuurd, terwijl het bezwaar al op 3 april 2001 is ontvangen? Wat is het beleid van de Svb wat betreft het tijdstip waarop een ontvangstbevestiging wordt gestuurd?...”

2. In reactie op de klacht liet de Svb bij brief van 25 januari 2002 het volgende weten:

“...Op het bezwaarschrift is nog geen beslissing genomen. (...) Aan een deel van de bezwaren is (...) reeds tegemoet gekomen (door de primaire beschikking van 20 november 2001; N.o.). De beschikking op bezwaar zal binnen drie weken na dagtekening van deze brief aan cliënt worden toegestuurd.

De lange behandelingsduur is een gevolg van een tekort aan bezwaarmedewerkers. Hierdoor is de werkvoorraad opgelopen. Momenteel worden verschillende medewerkers opgeleid. Omdat de materie lastig, omvangrijk en specialistisch is, moet voor een complete opleiding veel tijd worden geïnvesteerd. Een dergelijke investering mag natuurlijk niet ten koste gaan van een juiste en tijdige afhandeling van de bezwaarschriften. Wij proberen de medewerkers in opleiding daarom zo spoedig voor deeltaken in te zetten, zodat de

werkvoorraad weer beheersbaar wordt.

De zin “dit probleem wordt veroorzaakt door de strenge procedurele voorschriften binnen de Awb”, zoals vermeld in de ontvangstbevestiging van 20 juni 2001, is zonder toestemming van een leidinggevende door medewerkers in de ontvangstbevestiging opgenomen. De termijnen zoals die binnen de Awb zijn vastgelegd, mogen vanzelfsprekend niet worden gebruikt om de achterstand binnen een afdeling van een bestuursorgaan goed te praten. De ontvangstbevestigingen zijn inmiddels niet meer in gebruik.

Blijkens de dossierstukken is cliënt wel op haar verzoek op 2 mei 2001 nader geïnformeerd over de teveelbetaling van bruto f 509,02, maar niet over de teveelbetaling van f 79,68. Deze specificatie zal daarom zo spoedig mogelijk (binnen twee weken) aan cliënt worden toegestuurd.

Aan cliënt is geen toestemming gevraagd voor verlenging van de behandeltermijn. Dit had ingevolge de Awb wel moeten gebeuren. Zoals eerder is vermeld, is de ontvangstbevestiging, zoals die op 20 juni 2001 is verstuurd, niet meer in gebruik. De hiervoor genoemde ontvangstbevestiging behoort namelijk niet tot de gecontroleerde standaardcorrespondentie van de Svb. De betreffende medewerkers zijn inmiddels gewezen op het feit dat het gebruik van dergelijke correspondentie, met eigen invulling van wettelijk opgelegde termijnen en behandelingsprocedures, ontoelaatbaar is.

Na het verzenden van de ontvangstbevestiging is op 17 oktober 2001 telefonisch contact geweest met cliënt. Hierbij is cliënt gewezen op de achterstand in de behandeling van bezwaarschriften. Tevens is cliënt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Svb en het instellen van beroep bij de rechtbank tegen het uitblijven van de beschikking op bezwaar.

Ingevolge de Awb (artikel 6:14, eerste lid) is geen termijn aangegeven, waarbinnen de ontvangst van een bezwaarschrift moet worden bevestigd. De Svb heeft in haar Beleidsregels daarom opgenomen dat de ontvangstbevestiging in de regel binnen een week, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van het bezwaarschrift moet worden verzonden. In dit geval is de ontvangst niet direct bevestigd, maar is besloten om eerst de dossierstukken door te nemen voor het opvragen van de nadere gronden van het bezwaar. Dit heeft enige tijd in beslag genomen, waardoor de ontvangstbevestiging niet binnen de vastgelegde termijn is verstuurd...”

3. Op 25 februari 2002 werden nadere vragen gesteld aan de Svb. De vragen luiden als volgt:

“... ”

In reactie op de onder punt 1 gestelde vraag in mijn brief van 20 december 2001, schrijft u dat de beslissing op het bezwaar binnen drie weken na 25 januari 2002 aan verzoekster zal worden toegestuurd. Navraag bij verzoekster wees uit dat zij op 22 februari 2002 nog steeds geen beslissing had ontvangen. Wat is daarvan de oorzaak?

Op welke termijn denkt de Svb Leiden de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn te kunnen afhandelen?

U schrijft dat er op 17 oktober 2001 telefonisch contact met verzoekster is geweest, waarbij zij is gewezen op de achterstand in de behandeling van bezwaarschriften. Op wiens initiatief vond dat contact plaats: op initiatief van u of van verzoekster?

a) Ingevolge uw eigen beleidsregels dient u een ontvangstbevestiging in de regel binnen een week, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van het bezwaarschrift te verzenden. Als reden voor het feit dat dat in dit geval niet is gebeurd, noemt u de beslissing om eerst de dossierstukken door te nemen voor het opvragen van de nadere gronden van het bezwaar. Acht u dat een gegronde reden om van het beleid af te wijken? Zo ja, dan vraag ik u dat (en de aanleiding om in dit geval nadere gronden op te vragen) toe te lichten.

(...)

c) Wat is uw reactie op de stelling van verzoekster dat ze de Svb in reactie op het verzoek om aanvullende informatie/gronden geen andere informatie heeft toegestuurd dan ze al met haar bezwaarschrift (hier had moeten staan: brief van 20 maart 2001) had meegestuurd?..."

4. De Svb reageerde op 15 mei 2002 met een op 17 april 2002 gedateerde reactie:

"...1. De als bezwaarschrift aangemerkte brief van (verzoekster; N.o.) betrof een tweetal vraagpunten. De eerste hield een verzoek om toezending van een specificatie in; de tweede een verzoek om een herberekening. Aan beide verzoeken is feitelijk tegemoetgekomen, hetgeen reden was om aan (verzoekster; N.o.) de vraag voor te leggen of zij haar bezwaar handhaafde. Inmiddels is duidelijk dat (verzoekster; N.o.) niettemin prijs stelt op een beschikking op bezwaar. Deze zal haar op korte termijn (uiterlijk 1 mei 2002) worden toegestuurd.

2. In 2000 en 2001 is een aanzienlijke toename in de instroom aan bezwaarzaken te constateren. Door omstandigheden van diverse aard bleef de uitstroom (afhandeling) daarbij achter. In 2002 is een verbetertraject opgesteld dat in de eerste plaats is gericht op de beheersing van het proces en daarbij uiteraard ook op het behalen van de termijnen. Gelet op de huidige voorraad en de voor het opleiden en inwerken van nieuwe medewerkers noodzakelijke periode, zal de situatie pas ultimo 2002 genormaliseerd kunnen zijn.

3. (Verzoekster; N.o.) heeft het initiatief genomen voor het telefonisch contact.

4. A. Neen. Dit neemt niet weg dat er praktische redenen kunnen zijn om na te gaan of de brief van betrokkene daadwerkelijk als (ontvankelijk) bezwaarschrift kan worden aangemerkt. Overigens is onderdeel van de beheersing van proces (zie 2) juist het streven te voldoen aan alle wettelijke eisen en hetgeen de SVB zelf beleidsmatig heeft geformuleerd.

(...)

C. Gepoogd is (verzoekster; N.o.) door middel van het geven van toelichtingen op de berekeningen, inzicht te verschaffen in de juistheid van die berekening. Daaraan gekoppeld was de vraag aan mevrouw om aan te geven op welk specifiek onderdeel zij van mening verschilt met de Svb. Dit heeft niet tot het gewenste resultaat geleid en in die zin is het begrijpelijk dat mevrouw het opnieuw toesturen van (inderdaad dezelfde) informatie als dubbel en overbodig heeft ervaren...”

5. Op 10 juni 2002 gaf een medewerkster van de Svb tijdens een telefoongesprek met een medewerkster van de Nationale ombudsman desgevraagd een toelichting op de reactie van 17 april 2002. Zij gaf aan, dat het bezwaarschrift duidelijk was voor zover het gericht was tegen de beslissing van 14 maart 2001. In dat opzicht was er dus geen sprake van het ontbreken van de gronden van het bezwaar.

6. Daarnaast gevraagd heeft de Svb bij brief van 14 juni 2002 inzicht geboden in de problemen die bij de vestiging bestaan. De Svb heeft daartoe de plannen van aanpak met betrekking tot de afdeling AOW/Anw, en de afhandeling van bezwaarzaken AOW/Anw overgelegd. Uit deze stukken blijkt onder meer het volgende standpunt van de Svb. De hoge werkvoorraden (met name zaken op het gebied van de AOW en Anw, inclusief bezwaarzaken) vormen het grootste probleem bij de vestiging Leiden. Er zijn daarvoor diverse oorzaken aan te wijzen. Een belangrijke oorzaak van de voorraadproblemen, met name bij de afdeling AA (AOW/Anw), is het grote verloop onder de medewerkers in combinatie met het omvangrijke takenpakket van het vestigingskantoor:

Marokko, Turkije, Remigratiewet, Balkan- en overige niet-verdragslanden en kinderbijslag buitenland. In verhouding tot andere vestigingskantoren van de Svb heeft Leiden een relatief grote buitenlandcomponent. Buitenlandse gevalsbehandeling is gemiddeld tijdrovender, omdat minder gegevens direct voorhanden zijn en er dus meer onderzocht moet worden.

Het aantal bezwaarschriften op de afdeling AA is sinds het vierde kwartaal 1999 toegenomen. Eind november 2001 waren er 1500 bezwaarzaken in voorraad. De Svb heeft geconstateerd, dat de bezwaarafhandeling op de afdeling AA in zowel kwalitatief als kwantitatief opzicht onvoldoende aandacht heeft gekregen. Vandaar dat eind 2001 is

besloten tot een verbetertraject betreffende de afhandeling van bezwaarzaken over de periode 1 januari 2002 tot 1 januari 2003. Doel van het project is onder meer om de voorraad bezwaarschriften in die periode terug te brengen tot 600. Verder moeten in de loop van het project de nieuw ingestroomde bezwaarschriften zo veel mogelijk binnen de wettelijke termijn worden afgedaan.

Maatregelen die in het kader van het project zijn getroffen:

alle bezwaarschriften zijn (met uitzondering van die welke betrekking hebben op de Algemene Kinderbijslagwet) in december 2001 voor de duur van het project overgedragen aan de afdeling Kwaliteit en Handhaving, de afdeling waar ook beroepschriften worden afgehandeld;

er zijn extra (voor een deel tijdelijke) medewerkers beschikbaar gekomen;

relatief nieuwe bezwaarmedewerkers zijn zo snel mogelijk (begin 2002) inhoudelijk en procedureel opgeleid;

bezwaarschriften die duiden op een informatieverzoek of verzoek om herziening worden in het primaire proces afgehandeld (de zogenoemde 'selectie aan de poort');

klachten over lange behandelingsduur leiden tot afhandeling met voorrang;

bezwaarmedewerkers worden bij de bezwaarbehandeling zo veel mogelijk ingezet op zijn of haar deskundigheden.

Tijdens het telefoongesprek van 10 juni 2002 deelde een medewerkster van de SvB mee dat de doelstelling van het project voor de eerste helft van het jaar 2002 bestaat uit procesbeheersing en kennisverbetering bij de medewerkers, voor een deel ook uit een inhaalslag. Voor de tweede helft van het jaar 2002, na de vakantieperiode, is het gericht op bewaking van de termijnen (het inlopen achterstand). Uiteindelijk moet de situatie zijn bereikt waarin binnen de wettelijk voorgeschreven termijnen (ook betreffende het versturen van verlengingsberichten) wordt gereageerd naar betrokkenen toe.

d. Nadere informatie van verzoekster

Bij brief van 3 mei 2002 stuurde verzoekster de Nationale ombudsman een kopie van de beschikking op bezwaar, die op 29 april 2002 naar haar is verzonden.

Daarnaar gevraagd door een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman liet verzoekster op 10 oktober 2002 weten dat ze de in de brief van 31 januari 2002 vermelde antwoordstrook niet naar de SvB heeft terug gestuurd. Ze wilde haar bezwaar handhaven.

E. Nadere informatie van de Sociale verzekeringsbank

1. Op 19 november 2002 vroeg de Nationale ombudsman aan de Svb om informatie over de stand van zaken van het begin 2002 gestarte verbetertraject met betrekking tot de behandeling van bezwaarschriften (zie **C**, onder 6). Daarbij vroeg hij de Svb om aan te geven of zij verwachtte het gestelde doel (600 zaken eind 2002) te halen.

2. De Svb reageerde bij brief van 19 december 2002. Daarin deelde zij onder meer het volgende mee:

“De voor 2002/2003 neergezette doelstelling is in augustus en in november 2002 geëvalueerd. Zoals u bekend is, is in de eerste helft van 2002 met name geïnvesteerd in opleiding en het opdoen van ervaring door nieuwe medewerkers bezwaar.

Met de toename in capaciteit en kennis zou vanaf medio 2002 een inhaalslag in de voorraad dienen te worden behaald met als uiteindelijk doel het in toenemende mate afgeven van beschikkingen op bezwaar binnen de in de AWB gestelde termijn.

De doelstelling in de hoogte van de voorraad is inmiddels niet haalbaar gebleken en bijgesteld in die zin dat het doel ultimo 2003 moet zijn bereikt. Hieraan ligt het navolgende ten grondslag.

Zoals u bekend is, is de forse toename in het aantal bezwaarzaken een direct gevolg van de lage kwaliteit in het primaire proces. Voor dat primaire proces is voor het jaar 2002 als doel geformuleerd dat de werkvoorraad een beheersbaar niveau bereikt. In de praktijk blijkt dit haaks te staan op het streven om de instroom aan bezwaarzaken te beperken en daarmee een gunstig effect te bereiken op de doorlooptijden. De consequentie van de keuze voor kwantiteit in de productie in het primaire proces is zowel dat minder capaciteit beschikbaar is voor de afwikkeling van bezwaarzaken, als een afname in de kwaliteit van de producten van het primaire proces waarvan dan weer een verhoging van de gemiddelde behandeltijd in bezwaar het gevolg is.

De afdeling AOW/Anw zal per 2003 gaan investeren in de kwaliteit van de gevalbehandeling hetgeen een gunstig effect - zij het op wat langere termijn - moet hebben op de behandelduur van bezwaarzaken. Voorts zijn 3 medewerkers van die afdeling per januari 2003 beschikbaar voor de afwikkeling van bezwaarzaken waarmee de capaciteit aanzienlijk toeneemt. Daarmee ontstaat ook de mogelijkheid om te investeren in opleiding van medewerkers die extern worden geworven.”

Achtergrond

1. Algemene nabestaandenwet (Wet van 21 december 1995, Stb. 690)

Artikel 65

“In afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht beslist de Sociale verzekeringsbank binnen dertien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.”

2. Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juni 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.“

Artikel 6:5, eerste lid, aanhef en onder d.

“Het bezwaar- of beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

d. de gronden van het bezwaar of beroep.”

Artikel 6:6

“Indien niet is voldaan aan artikel 6:5 of aan enig ander bij de wet gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van het bezwaar of beroep, kan dit niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.“

Artikel 6:14, eerste lid

“Het orgaan waarbij het bezwaar- of beroepschrift is ingediend, bevestigt de ontvangst daarvan schriftelijk.”

3. Beleidsregels Svb 2001

“...Aan het verzenden van een ontvangstbevestiging zijn geen wettelijke termijnen gesteld. De Svb verzendt een ontvangstbevestiging in de regel binnen een week, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van het bezwaarschrift...”