



# Rapport

**Datum: 24 maart 2003**

**Rapportnummer: 2003/066**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam, (tot 1 januari 2003: UWV Cadans te Amsterdam) tot op 20 augustus 2002, ondanks diverse schriftelijke toezeggingen, geen beschikking tot toekenning van een WAO-uitkering heeft afgegeven (met daarbij een beschikking tot intrekking van die uitkering, waartegen bezwaar kan worden ingediend).

## Beoordeling

1. Op 29 maart 2001 besliste Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Amsterdam (thans en hierna te noemen: het UWV) dat verzoekers WAO-uitkering met ingang van 2 april 2001 werd ingetrokken. In reactie op verzoekers bezwaar van 25 april 2001 daartegen, deelde het UWV te Zeist verzoeker op 7 september 2001 mee dat hij in zijn bezwaar niet-ontvankelijk werd verklaard. Omdat aan verzoeker nooit een beslissing tot toekenning van een uitkering met ingang van 28 januari 2000 was verstrekt, kon de uitkering niet worden ingetrokken. Op korte termijn zou verzoeker daarom een toekenningsbeschikking en een beschikking inzake de beëindiging ontvangen.
2. Naar aanleiding van een klacht van verzoeker over de voortgang, zegde het UWV op 4 februari 2002 toe dat verzoeker binnen veertien dagen de betreffende beschikkingen zou ontvangen. De beschikkingen werden echter pas op 18 respectievelijk 19 december 2002 afgegeven, na een namens verzoeker gedaan rappel op 5 juni 2002, de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman op 2 augustus 2002 en diverse daaropvolgende rappellen van de Nationale ombudsman.
3. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat het UWV te Amsterdam kampt met grote achterstanden. Deze zijn ontstaan door verscheidene reorganisaties binnen een jaar, een groot personeelsverloop en een hoog ziekteverzuim. Inmiddels zijn diverse maatregelen genomen om deze achterstanden in te lopen.
4. Het is niet juist dat de betreffende beschikkingen pas werden genomen, meer dan een jaar nadat was ontdekt dat deze nog afgegeven moesten worden. Dit klemt te meer nu er door het UWV diverse keren toezeggingen waren gedaan, zowel richting verzoeker als richting de Nationale ombudsman, dat er op korte termijn actie zou worden ondernomen. Er moet op vertrouwd kunnen worden dat dergelijke toezeggingen door een bestuursorgaan worden nagekomen. De door het UWV gegeven verklaring voor de aanzienlijke vertraging, kan niet dienen als rechtvaardiging daarvan tegenover verzoeker. Er is in strijd gehandeld met de vereiste voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

## Onderzoek

Op 6 augustus 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Wormerveer, ingediend door mevrouw S. Bikkel van SPD Amstel en Zaan te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam, (hierna; het UWV, tot 1 januari 2003: UWV Cadans te Amsterdam).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Ook werden aan het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekers gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 29 maart 2001 besliste Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Amsterdam (thans en hierna te noemen: het UWV) dat verzoekers WAO-uitkering met ingang van 2 april 2001 werd ingetrokken. In reactie op verzoekers bezwaar van 25 april 2001 tegen deze intrekking, deelde het UWV te Zeist verzoeker op 7 september 2001 mee dat hij in zijn bezwaar niet-ontvankelijk werd verklaard. Omdat was gebleken dat aan verzoeker nooit een beslissing tot toekenning van een uitkering met ingang van 28 januari 2000 was verstrekt, kon de uitkering niet worden ingetrokken. Aan het UWV te Amsterdam was verzocht om op korte termijn een toekenningsbeschikking en een beschikking inzake de

beëindiging aan verzoeker te sturen, aldus het UWV te Zeist.

2. Op 22 januari 2002 diende verzoeker een klacht in bij het UWV te Amsterdam over het feit dat hij nog steeds geen duidelijkheid had over zijn situatie. In reactie daarop deelde het UWV hem bij brief van 4 februari 2002 mee dat men begrip had voor de emoties die de handelwijze van het UWV bij verzoeker te weeg had gebracht. Immers, als door het UWV correct zou zijn gehandeld, had verzoeker voorafgaand aan de beslissing tot intrekking van zijn uitkering een beslissing over zijn recht op uitkering moeten ontvangen. Om die omissie recht te zetten, zou verzoeker alsnog de betreffende beslissingen ontvangen. Deze beslissingen zouden binnen veertien dagen worden verzonden, aldus het UWV.

3. Bij brief van 5 juni 2002 rappelleerde verzoekers gemachtigde bij het UWV, omdat de toezegging in de brief van 4 februari 2002 niet was nagekomen.

4. Op 2 augustus 2002 diende verzoekers gemachtigde een klacht in bij de Nationale ombudsman. Op 20 augustus 2002 opende de Nationale ombudsman zijn onderzoek richting het UWV, en vroeg het UWV om een reactie binnen veertien dagen. Bij faxbericht van 6 september 2002 rappelleerde een medewerker van de Nationale ombudsman richting het UWV, omdat in het geheel nog geen reactie was ontvangen. Vervolgens rappelleerde de substituut-ombudsman het UWV bij brief van 11 oktober 2002, en verzocht om een reactie binnen tien dagen. Ook hierop reageerde het UWV niet tijdig. Op 30 oktober en 20 november 2002 werd wederom door een medewerker van de Nationale ombudsman gerappelleerd richting het UWV. Vervolgens ontving de Nationale ombudsman per e-mail van 25 november 2002 het bericht dat de klacht op korte termijn inhoudelijk zou worden afgehandeld. Een medewerker van de Nationale ombudsman verzocht op 29 november 2002 aan het UWV om een concrete termijn voor afhandeling aan te geven. In reactie daarop werd door een medewerker van het UWV meegedeeld dat de zaak van de vestiging te Amsterdam was overgedragen aan de vestiging te Alkmaar, in het kader van de overdracht van een groot aantal dossiers vanwege achterstanden. Er werd toegezegd dat de volgende week de beschikkingen zouden worden genomen. Op 6 december 2002 rappelleerde een medewerker van de Nationale ombudsman weer richting het UWV, omdat nog geen beschikkingen waren ontvangen. Vervolgens berichtte het UWV per e-mail dat helaas nog niet alle loongegevens voor de berekening van het definitieve dagloon van verzoeker binnen waren. Zodra die gegevens binnen waren, zou het UWV de Nationale ombudsman informeren over de stand van zaken.

5. Op 19 december 2002 ontving de Nationale ombudsman kopieën van de op 18 december 2002 gedateerde toekenningsbeschikking en de op 19 december 2002 gedateerde intrekkingbeschikking.

#### B. Standpunt verzoeker

Voor verzoekers standpunt wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

### C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In reactie op de klacht berichtte het UWV te Alkmaar bij brief van 17 januari 2003 onder meer het volgende:

“In het jaar 2002 zijn er binnen UWV Cadans Amsterdam grote achterstanden ontstaan. De volgende redenen liggen hieraan ten grondslag: Meerdere reorganisaties binnen één jaar. Een hoog personeelsverloop. Een hoog ziekteverzuim.

Deze achterstand is dan ook de reden waarom gedane toezeggingen aan de gemachtigde van verzoeker niet zijn nagekomen, u geen tijdige reactie heeft ontvangen op uw rappel van 11 oktober 2002 en in het geheel nog geen inhoudelijke reactie is gegeven aan de Nationale ombudsman.

De ernst van deze zaak wordt wel degelijk door ons ingezien. Inmiddels hebben wij structurele maatregelen getroffen om deze achterstanden weg te werken. In juni 2002 zijn er 35 nieuwe medewerkers aangenomen om in het bovenstaande verandering te brengen. Deze medewerkers hebben na hun opleiding op 1 oktober 2002 20% van het gehele Amsterdamse bestand overgenomen. Dit is het Waterland bestand. Deze medewerkers zijn op dit moment nog in Amsterdam werkzaam. Vanaf 3 februari 2003 is deze geheel nieuwe afdeling in Alkmaar gestationeerd.

Inmiddels zijn beide beschikkingen afgegeven.

Mocht verzekerde van mening zijn dat hij door deze gang van zaken schade heeft geleden, dan kan hij een verzoek doen tot schadeloosstelling. Dit verzoek zal dan door onze afdeling Bezwaar en Beroep worden beoordeeld.”

### **Achtergrond**