



Rapport

Datum: 1 oktober 2003

Rapportnummer: 2003/343

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) haar aanvragen om een vergoeding op grond van de Wet Buitengewoon Pensioen 1940-1945 (Wbp) en vervolgens de declaraties gedaan op grond van een toekenning van bovengenoemde vergoedingen heeft behandeld.

In dit verband klaagt verzoekster met name over:

- de lange duur van de behandeling door de PUR van haar declaraties van 13 april 2001 en 15 juni 2001 met betrekking tot de vervoerskosten, welke bij beschikking van respectievelijk 26 april 2001 en 27 augustus 2001 zijn vastgesteld;
- dat terwijl aan haar per beschikking voor een bepaalde periode vergoeding voor de huishoudelijke hulp op grond van de Wbp is toegekend, zij telkens na afloop van die periode bij de PUR een verzoek moet doen om vaststelling van het bedrag dat aan haar zal worden uitbetaald, waardoor er lange tijd overheen gaat voordat daadwerkelijk tot uitbetaling wordt overgegaan;
- dat de PUR in brieven stelselmatig korte reactietermijnen geeft;
- dat de PUR geen ontvangstbevestigingen stuurt;
- de PUR, tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op haar klacht van 22 juni 2001.

Beoordeling

A. Ten aanzien van de duur van de behandeling van de declaraties met betrekking tot de vervoerskosten

1. Bij beschikking van 26 april 2001 verleende de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) verzoekster, naar aanleiding van haar verzoek daartoe van 13 april 2001, een vergoeding van f 780 voor de kosten als bedoeld in artikel 11a van de Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (Wbp) over de periode van 1 mei 2000 tot 1 mei 2001. Voorts is naar aanleiding van verzoeksters aanvraag van 15 juni 2001, bij beschikking van 27 augustus 2001 aan verzoekster een vergoeding van f 156 verleend voor de kosten als bedoeld in artikel 11a Wbp (zie achtergrond, onder 1.), over de periode van 1 mei 2001 tot 1 juli 2001.
2. Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling door de PUR van haar declaraties van 13 april 2001 en 15 juni 2001 met betrekking tot de vervoerskosten.
3. Artikel 25 Wbp (zie achtergrond, onder 1.) bepaalt dat binnen dertien weken op een aanvraag op grond van artikel 11a Wbp moet worden beslist.

Op 26 april 2001 en 27 augustus 2001 is beslist op verzoeksters aanvragen van respectievelijk 13 april 2001 en 15 juni 2001, derhalve binnen de wettelijke termijnen van dertien weken.

4. In artikel 32, eerste lid, Wbp (zie achtergrond, onder 1.) is neergelegd dat de buitengewone pensioenen en garantietoeslagen maandelijks worden voldaan. In het tweede lid wordt bepaald dat de eerste termijn zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertien weken na de toekenning, wordt uitgekeerd.

5. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de uitbetaling van de declaratie van maart/april 2001 heeft plaatsgevonden in de laatste week van de maand juni 2001, gelijktijdig met de pensioenuitbetaling. De declaratie van juni 2001 is in de maand september 2001 uitbetaald, eveneens in de laatste week en gelijktijdig met de pensioenbetaling.

De PUR deelde in reactie op de klacht mee dat uitbetaling van declaraties in de regel plaatsvindt in de maand van en dus gelijktijdig met de eerstvolgende pensioenbetaling. Aangezien de afsluiting van de maandelijks pensioenbetaling om automatiseringstechnische redenen dient te gebeuren medio de maand voorafgaand aan de maand van uitbetaling, betekent dit, aldus de PUR, dat gelet op de beslisdatum voor verzoeksters hiervoor genoemde declaraties, te weten 26 april 2001 en 27 augustus 2001, zij op zijn vroegst eerst twee maanden na dato verwerkt en uitbetaald konden worden. De PUR gaf aan dat deze procedure sinds vele tientallen jaren de praktijk is binnen de uitvoering van de Wbp en dat zij vanwege dit automatisme niet meer in interne regelgeving is opgenomen.

Tot slot deelde de PUR met betrekking tot dit punt mee dat deze uitbetalingen op één lijn zijn gesteld met de pensioenuitbetalingen, waarvan wettelijk is vastgesteld dat zij uiterlijk binnen dertien weken na toekenning worden uitbetaald.

De Nationale ombudsman acht het niet onredelijk om deze uitbetalingen op één lijn te stellen met de pensioenuitbetalingen. Gelet hierop moesten de uitbetalingen binnen dertien weken na 26 april 2001 en 27 augustus 2001 plaatsvinden. Gebleken is dat deze respectievelijk in juni 2001 en september 2001, dus tijdig, zijn uitbetaald.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

B. Ten aanzien van de verzoeken om vaststelling van de hoogte van de vergoeding voor de huishoudelijke hulp

1. Bij beschikking van 22 maart 2001 heeft de PUR vastgesteld dat verzoekster vanaf 1 januari 2001 in aanmerking komt voor een tegemoetkoming in de kosten van huishoudelijke hulp. De PUR gaf in deze beschikking aan dat de hoogte van de te verlenen vergoeding aan het einde van een periode van een half jaar wordt vastgesteld volgens een

bepaalde formule. Verzoekster werd in overweging gegeven in de maand juni 2001 een verzoek in te dienen om vaststelling van de vergoeding met betrekking tot de periode van 1 januari 2001 tot 1 juli 2001.

Op 20 juni 2001 diende verzoekster vervolgens een verzoek in om vergoeding van de kosten als bedoeld in artikel 11a Wbp, betrekking hebbende op de periode van 1 januari 2001 tot 1 juli 2001. De PUR heeft op 27 juli 2001 positief op dit verzoek beslist. Voorts werd verzoekster er in deze beschikking van 27 juli 2001 op geattendeerd om in de maand december 2001 een verzoek in te dienen om vaststelling van de toegezegde vergoeding met betrekking tot de periode van 1 juli 2001 tot 1 januari 2002. Dit laatste deed verzoekster bij brief van 27 december 2001. Bij beschikking van 18 maart 2002 deelde de PUR daarop de hoogte van de vergoeding mee.

2. Verzoekster klaagt erover dat terwijl aan haar per beschikking voor een bepaalde periode vergoeding voor de huishoudelijke hulp op grond van de Wbp is toegekend, zij telkens na afloop van die periode bij de PUR een verzoek moet doen om vaststelling van het bedrag dat aan haar zal worden uitbetaald, waardoor er lange tijd overheen gaat voordat daadwerkelijk tot uitbetaling wordt overgegaan.

3. De PUR gaf in reactie op dit klachtonderdeel aan dat het beleid is om de vergoeding van huishoudelijke hulp twee maal per jaar te verlenen. Voorheen was dit, ten gevolge van de regelgeving zelfs één maal per jaar. De vergoeding werd dan verleend in het eerste kwartaal van het jaar volgend op het jaar waarvoor vergoeding was gevraagd. Dit beleid kwam en komt voort uit het gegeven dat de PUR eerst tot vergoeding kan overgaan indien blijkt dat het totale jaarkomen c.q. brutogezinsinkomen van de betrokkene voor het desbetreffende jaar onder een voor dat jaar geldend normbedrag is gebleven. Daarnaast dient de vergoeding te worden verrekend met de jaarlijks toe te kennen eventuele vermeerdering op het buitengewoon pensioen. De PUR deelde mee dat dit voortvloeit uit artikel 3 van de beschikking van 3 mei 1972 ex artikel 3, tweede lid, AmvB van 21 februari 1972 ter uitwerking van artikel 11a, eerste lid, van de Wbp (zie achtergrond, onder 2. en 3.). Uit de voorwaarden volgt dat een vergoeding eerst na afloop van het jaar van beoordeling kan plaatsvinden. Omwille van het feit dat dit een lange periode van afwachten voor betrokkenen betekende, is beleidsmatig een opsplitsing in twee beoordelingsperioden gemaakt, waarvan de eerste in de tweede periode van het beoordelingsjaar valt en de tweede in het eerste kwartaal van het daaropvolgende jaar. De inkomensgrens en de vermeerdering op jaarbasis worden voor de eerste periode dan fictief vastgesteld, met een eventueel risico van onterechte vergoeding. Om deze situatie zo veel als mogelijk te vermijden heeft de PUR er bewust voor gekozen om niet verder dan deze tweedeling te gaan.

In de interne instructie van de PUR van 10 januari 2001 betreffende de huishoudelijk hulp (zie bevindingen, onder D.) staat beschreven dat betrokkene in kennis dient te worden gesteld van de mogelijkheid om tweemaal per jaar een aanvraag om vergoeding in te

dienen. In het begeleidend schrijven bij de principe toekenning wordt door de PUR opgenomen dat hij/zij (afhankelijk van de datum van toekenning) over de eerste zes maanden van het jaar een verzoek om vergoeding kan indienen in de maand juni van het lopende jaar dan wel over de tweede helft van het jaar in de maand december van dat jaar. Bij iedere volgende toekenningsbeschikking dient deze procedure te worden herhaald.

4. De Nationale ombudsman acht het van belang dat wanneer burgers recht hebben op vergoeding van bepaalde kosten van een overheidsinstantie, deze in beginsel zo spoedig mogelijk aan hen dient te worden vergoed, mits dit niet tot een voor het betrokken bestuursorgaan onevenredige werklast leidt.

5. Het door de PUR onder hiervoor onder B.4. beschreven beleid op dit punt komt de Nationale ombudsman niet onredelijk voor. Ondanks dat verzoekster inderdaad enige tijd moet wachten op de haar in beginsel toekomende vergoeding, is het begrijpelijk dat de PUR niet vaker dan twee maal per jaar betrokkenen toestaat vaststelling van de vergoeding te vragen. Zoals hiervoor onder B.3. is beschreven bestaat het risico van onterechte vergoeding. Wanneer inderdaad onterecht is vergoed, dient de PUR terug te vorderen. Dit genereert nieuwe procedures. Het valt te begrijpen dat de PUR betrokkenen niet op meer momenten dan de nu bestaande twee per jaar, de mogelijkheid biedt om vaststelling van de vergoeding als hiervoor bedoelt te vragen. Daarbij is nog het volgende van belang. Vóór 1 januari 2001 vond de uitbetaling van de toegekende vergoeding voor huishoudelijke hulp eenmaal per jaar plaats. De PUR was van mening dat rechthebbenden te lang moesten wachten op de hen toekomende vergoeding. Om die reden heeft de PUR er reeds zelf voor gekozen om de vergoeding vaker te laten plaatsvinden, te weten twee maal per jaar.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

C. Ten aanzien van de reactietermijnen

1. In artikel 4:5, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wordt bepaald dat indien de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag of indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, het bestuursorgaan kan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag aan te vullen (zie achtergrond, onder 4.).

Artikel 4:15 Awb bepaalt dat de termijn voor het geven van een beschikking wordt opgeschort met ingang van de dag waarop het bestuursorgaan krachtens artikel 4:5 Awb de aanvrager uitnodigt de aanvraag aan te vullen, tot de dag waarop de aanvraag is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken (zie achtergrond, onder 4.).

2. Verzoekster klaagt erover dat de PUR in brieven stelselmatig korte reactietermijnen geeft.

In reactie op de klacht liet de PUR weten dat de termijn voor het geven van een reactie bewust strak wordt gehouden teneinde de planning voor reguliere afdoening binnen de wettelijke termijnen te kunnen realiseren. Beleidsmatig wordt er, aldus de PUR, soepel mee omgegaan wanneer de reactie op een later tijdstip plaatsvindt. De PUR rappelleert in eerste instantie schriftelijk bij het uitblijven van een reactie en vervolgens telefonisch.

3. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de PUR verzoekster een aantal malen heeft verzocht binnen twee weken stukken te overleggen.

Zo verzocht de PUR verzoekster bij brieven van 16 juni 2000, 29 maart 2001 en 27 juli 2001, naar aanleiding van haar aanvragen van respectievelijk 29 mei 2000, 13 maart 2001 en 15 juni 2001 om toekenning van een vergoeding voor vervoerskosten in verband met medische behandelingen op grond van de Wbp, om binnen twee weken de in de brieven nadere omschreven gevraagde gegevens naar de PUR te zenden. Vervolgens deelde de PUR in deze brieven mee dat met ingang van die data de wettelijke beslistermijn van de aanvraag met toepassing van artikel 4:15 Awb werd opgeschort tot de dag dat de PUR van verzoekster de voor de beoordeling van de aanvraag benodigde gegevens en bescheiden had ontvangen. Na ontvangst van de gegevens zou de behandeltermijn weer gaan lopen.

De PUR sloot deze brieven af met de mededeling dat als binnen één maand na verzending van de brief geen enkele reactie van verzoekster was ontvangen, de aanvraag niet zou worden behandeld.

4. De Awb zelf geeft geen antwoord op de vraag hoe lang de termijn moet zijn die de aanvrager wordt gegund om zijn aanvraag aan te vullen. In het algemeen zal betrokkene hier een redelijke termijn moeten worden gegeven. De lengte daarvan zal onder meer afhankelijk zijn van de aard van de gegevens waarom wordt verzocht (zie achtergrond, onder 5.).

5. De PUR verzocht verzoekster in de onder C.3. genoemde brieven om toezending van de verzekeringsvoorwaarden van haar ziektekostenverzekering, afschriften van nota's van de instantie waar verzoekster onder behandeling was, dan wel een verklaring waaruit bleek dat ze aldaar in behandeling is geweest en een opgave van het aantal kilometers dat verzoekster per behandeling bij de instantie waar ze onder behandeling was, heeft moeten maken. De termijn die verzoekster hiervoor werd gegeven was twee weken. Deze termijn kan als redelijk worden beschouwd. Niet valt in te zien dat dergelijke gegevens niet binnen twee weken kunnen worden overgelegd. Daarbij komt dat de PUR verzoekster in zijn brieven mededeelde dat als binnen één maand geen enkele reactie was ontvangen, de aanvraag niet zou worden behandeld. Hiermee wordt de termijn van twee weken eigenlijk verlengd. De Nationale ombudsman kan zich dan ook niet vinden in verzoeksters klacht

dat de door de PUR veelal gehanteerde termijn van twee weken te kort is en is van mening dat de PUR de termijnen juist heeft gehanteerd.

6. Bij brief van 23 juni 2000 verzocht de PUR verzoekster binnen acht dagen, middels bijgevoegde antwoordbrief, te laten weten of zij van de gelegenheid gebruik wilde maken haar bezwaarschrift van 14 juni 2000 mondeling toe te lichten. Verzoekster liet bij brief van 28 juni 2000 weten deze termijn te kort te vinden. De PUR deelde daarop bij brief van 31 juli 2000 mee dat een dergelijke termijn aan de korte kant is. Hoewel acht dagen inderdaad niet erg lang is, kan niet worden gezegd dat het in beginsel niet mogelijk is om binnen acht dagen aan te geven of men in het kader van de bezwaarschriftprocedure wenst te worden gehoord.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman ambtshalve het volgende.

Op grond van de jurisprudentie met betrekking tot de hoorplicht in bezwaar (CRvB 27 mei 1998, JB 1998, 173) mag het bieden van de gelegenheid zich te laten horen niet afhankelijk worden gemaakt van een niet in de wet voorziene formaliteit, zoals het binnen een bepaalde termijn reageren op de vraag van het bestuursorgaan aan betrokkene of hij gehoord wil worden. Met andere woorden reageert de indiener van het bezwaarschrift niet op het antwoordformulier dan onthefte dat het bestuursorgaan niet van de verplichting hem uit te nodigen voor een hoorzitting. Het mag niet zo zijn dat het horen afhankelijk wordt gemaakt van een extra handeling van de indiener van het bezwaarschrift. Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen.

Voor het nemen van dit initiatief zijn verschillende mogelijkheden:

1. het bestuursorgaan nodigt de indiener van het bezwaarschrift uit voor een hoorzitting;
2. het bestuursorgaan informeert de indiener van het bezwaarschrift eerst over de hoorzitting en vraagt betrokkene om ingeval hij geen gebruik wil maken van zijn recht om te worden gehoord dit aan te geven, hetgeen betekent dat de indiener van het bezwaarschrift wordt uitgenodigd voor een hoorzitting als hij niet op het verzoek reageert; en
3. het bestuursorgaan geeft bij de afhandeling van het bezwaarschrift gemotiveerd aan waarom er in het betreffende geval geen hoorzitting heeft plaatsgevonden.

Nu de PUR verzoekster bij brief van 23 juni 2001 heeft verzocht aan te geven of zij gebruik wilde maken van de mogelijkheid het bezwaarschrift mondeling toe te lichten, en indien dat het geval was, zij dit binnen acht dagen diende aan te geven, is de PUR niet juist omgegaan met de hoorplicht en heeft daarmee in strijd gehandeld met artikel 7:2 Awb.

D. Ten aanzien van de ontvangstbevestigingen

1. Wie een brief verzendt draagt in het algemeen zelf het risico dat deze niet goed aankomt; dat geldt zowel voor de burger als voor de overheid. Daarom dient de burger die zekerheid wenst te hebben omtrent de ontvangst van zijn brief daartoe in het algemeen zelf het initiatief te nemen, bijvoorbeeld door aangetekende verzending, door verzending "met bericht van ontvangst" of door zijn brief zelf af te geven. Behoudens die gevallen waarin de verzending van een ontvangstbevestiging - als bewijsstuk voor de ontvangst van een brief - al dan niet wettelijk is voorgeschreven, zou het te ver voeren in alle gevallen van overheidsinstanties te verlangen dat zij op eigen initiatief dergelijke ontvangstbevestigingen versturen.

2. Verzoekster klaagt erover dat de PUR geen ontvangstbevestigingen stuurt.

3. Uit het dossier is niet gebleken dat verzoekster de aan de PUR gerichte brieven aangetekend of "met bericht van ontvangst" heeft verzonden, dan wel dat verzoekster de brieven zelf bij de PUR heeft afgegeven. Voor de brieven die verzoekster naar de PUR heeft gestuurd is niet wettelijk voorgeschreven dat ontvangstbevestigingen moeten worden verzonden. De PUR is dan ook gelet op hetgeen hierover onder D.1. wordt vermeld, niet verplicht geweest verzoekster ontvangstbevestigingen te zenden.

Daarbij merkt de Nationale ombudsman nog op dat uit de stukken die verzoekster en de PUR naar de Nationale ombudsman heeft gestuurd naar voren is gekomen dat de PUR in veel gevallen wel degelijk een ontvangstbevestiging heeft gestuurd (zie bevindingen, onder A.4.1.).

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

E. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Bij brief van 22 juni 2001 diende verzoekster een klacht in bij de PUR.

2. Op grond van de klachtenregeling van de PUR (zie Achtergrond, onder 6.) handelt de PUR de klacht binnen ten hoogste zes weken af of - indien sprake is van een hoorzitting - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. De PUR kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3. Zodra de PUR naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het klachtenreglement (zie achtergrond, onder 6.).

4. De PUR gaf in reactie op de klacht aan dat ten onrechte niet op verzoeksters klachtbrief van 22 juni 2001 was gereageerd. De PUR deelde mee dat zowel voordat de klacht was

ingediend, als nadien, er meerdere malen telefonisch contact had plaatsgevonden met verzoeksters gemachtigde. Vanwege de betrokkenheid van verzoeksters gemachtigde had de PUR niet voor een formele benadering gekozen, in de vorm van een schriftelijke reactie, maar voor een informele, in de vorm van een persoonlijke benadering. Op zich valt een dergelijke benadering te prijzen. Echter, in dit geval was dit niet voldoende, nu uit het dossier niet naar voren is gekomen dat de PUR naar tevredenheid van verzoekster aan haar klacht tegemoet is gekomen. Om die reden had de klacht volgens het klachtenreglement dienen te worden afgehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Pensioen- en Uitkeringsraad, is niet gegrond, behalve ten aanzien van de klachtbehandeling, op dat punt is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 28 juni 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Breda, ingediend door de heer H. te Breda, met een klacht over een gedraging van de Pensioen- en Uitkeringsraad, Raadskamer Wetten Buitengewoon Pensioen (PUR), te Heerlen.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de PUR verzocht op de klacht te reageren. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de PUR een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De PUR deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Ten aanzien van de duur van de behandeling van de declaraties met betrekking tot de vervoerskosten:

1.1. De Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) besliste op 26 april 2001 op verzoeksters aanvraag van 13 maart 2001 om vergoeding van de vervoerskosten naar de instantie waar verzoekster medisch werd behandeld (artikel 11a van de Wet buitengewoon pensioen 1940-1945, Wbp; zie achtergrond, onder 1.), over de periode van 1 mei 2000 tot 1 mei 2001. Verzoekster kwam in aanmerking voor fl. 780,-.

1.2. Bij beschikking van 27 augustus 2001 verleende de PUR verzoekster een vergoeding van fl. 156,- van de vervoerskosten als genoemd onder 1.1. over de periode van 1 mei 2001 tot 1 juli 2001.

2. Ten aanzien van de verzoeken om vaststelling van de hoogte van de vergoeding voor de huishoudelijke hulp:

2.1. Op 22 maart 2001 besliste de PUR op verzoeksters bezwaarschrift tegen de afwijzende beslissing op haar verzoek om toekenning van een vergoeding voor de kosten verbonden aan huishoudelijke hulp. De PUR deelde haar onder meer het volgende mee:

"...Bij wet van 13 december 2000, Stb. 2000, 584, is artikel 11a der wet (Wet buitengewoon pensioen 1940-1945; N.o.) met ingang van 1 januari 2001 gewijzigd onder meer in dier voege dat voor de oorspronkelijke tekst het cijfer 1 is geplaatst (de oorspronkelijke tekst is derhalve thans vervat in het eerste lid van artikel 11a) en voorts dat een tweede lid is ingevoegd luidende als volgt:

"In afwijking van het eerste lid kan aan categorieën gepensioneerden vergoeding terzake van bepaalde behandeling of verpleging omvattende voorzieningen worden verleend **zonder dat deze voorzieningen uit hoofde van verwonding, verminking, ziekten of gebreken als bedoeld in artikel 4, eerste lid, zijn vereist. Bij algemene maatregel van bestuur worden terzake regels gesteld.**"

Tot de voorzieningen in (het 'nieuwe') artikel 11a, tweede lid, der wet wordt onder meer huishoudelijke hulp gerekend.

(...)

Gezien het vorenstaande komt u te rekenen van 1 januari 2001 in aanmerking voor een tegemoetkoming in de kosten van huishoudelijke hulp gedurende vier uur per week.

In zoverre verklaren wij het bezwaar derhalve gegrond.

Tenslotte vragen wij nog uw aandacht voor het volgende.

De hoogte van de te verlenen vergoeding zal door ons aan het einde van een periode van een half jaar worden vastgesteld aan de hand van de volgende formule:

(...)

Gezien het vorenstaande geven wij u in overweging in de maand juni 2001 een verzoek in te dienen om vaststelling van de vergoeding betrekking hebbende op de periode van 1 januari 2001 tot 1 juli 2001."

2.2. Bij brief van 20 juni 2001 verzocht verzoekster om vaststelling van de vergoeding voor huishoudelijke hulp voor de periode 1 januari 2001 tot 1 juli 2001.

Op 27 juli 2001 besliste de PUR positief op verzoeksters aanvraag van 20 juni 2001 en deelde daarbij onder meer het volgende mee:

"Wij attenderen u erop dat u in de maand december 2001 een verzoek dient in te dienen om vaststelling van de toegezegde vergoeding betrekking hebbende op de periode van 1 juli 2001 tot 1 januari 2002."

2.3. Verzoekster verzocht de PUR bij brief van 27 december 2001 om vaststelling van de vergoeding voor huishoudelijke hulp voor de periode van 1 juli 2001 tot 1 januari 2002.

De PUR besliste op 18 maart 2002 op deze aanvraag en deelde verzoekster het toegekende bedrag mee.

3. Ten aanzien van de reactietermijnen:

3.1. Bij brieven van 29 mei 2000, 13 maart 2001 en 15 juni 2001 verzocht verzoekster om toekenning van een vergoeding voor vervoerskosten in verband met medische behandelingen op grond van de Wbp. Naar aanleiding van deze aanvragen verzocht de PUR verzoekster bij brieven van respectievelijk 16 juni 2000, 29 maart 2001 en 27 juli 2001 bepaalde gegevens te overleggen, te weten bewijsstukken in de vorm van (afschriften van) nota's dan wel verklaringen van de instantie waar verzoekster werd behandeld, waaruit bleek dat zij daar op bepaalde data daadwerkelijk werd behandeld, een opgave van het aantal kilometers dat verzoekster per behandeling bij de behandelende instantie heeft moeten maken en de verzekeringsvoorwaarden van haar ziektekostenverzekering. De PUR deelde verzoekster hieromtrent het volgende mee:

"...Wij verzoeken u om toezending van de gevraagde gegevens **binnen 2 weken** na de verzenddatum van deze brief. Met ingang van heden zullen wij, met toepassing van artikel 4:15 Algemene wet bestuursrecht de wettelijke behandeltermijn van uw aanvraag opschorten tot de dag dat wij van u de voor de beoordeling van uw aanvraag benodigde gegevens en bescheiden hebben ontvangen. Zodra de gegevens binnen zijn, gaat de behandeltermijn weer lopen.

Wij attenderen u erop dat, indien wij binnen 1 maand na verzending van deze brief geen enkele reactie van u ontvangen, de Raadskamer Wbp uw aanvraag niet zal behandelen..."

3.2. Bij brief van 23 juni 2000 deelde de PUR verzoekster onder meer het volgende mee:

"...Bij ons is in behandeling uw bezwaarschrift d.d. 14 juni 2000 tegen onze ter uitvoering van de Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 gegeven beschikking d.d. 28 april 2000, nummer (...).

(...)

Indien u van de gelegenheid gebruik wilt maken onderhavig bezwaarschrift mondeling toe te lichten, dan gelieve u zulks per ommegaande, doch uiterlijk binnen 8 dagen na dagtekening van onderhavig schrijven, door middel van bijgevoegde antwoordbrief kenbaar te maken..."

3.3. Verzoekster zond op 28 juni 2000 een brief naar de PUR en stelde daarin onder andere de volgende vraag:

"...De gestelde periode waarbinnen door u gevraagde gegevens en antwoorden op brieven bij u binnen moeten zijn is heel erg kort. In uw brief van 16 juni 2000 krijg ik maar 14 dagen en uw brief van 23 juni 2000 spreekt zelfs over *binnen 8 dagen!* Omdat een brief er 4(!) dagen vanaf de dagtekening over doet om mij te bereiken blijft er bijvoorbeeld in het laatste geval maar 3 dagen over om alles te regelen. Ik verzoek u dan ook dringend deze periodes te verlengen.

Wilt u mij omtrent de gestelde vragen en kwesties in deze brief voor 31 juli 2000 berichten?..."

3.4. De PUR reageerde op 31 juli 2000 op verzoeksters brief van 28 juni 2000:

"...Naar aanleiding van uw bovenvermeld, op 30 juni 2000 ingekomen, schrijven, inzake uw verzoek om een maandelijkse vergoeding, op grond van artikel 11a van de Wet buitengewoon pensioen 1940-1945, voor het vervoer per taxi naar (de instantie waar verzoekster in behandeling is; N.o.) en terug, vragen wij uw aandacht voor het volgende.

In bedoeld schrijven wordt door u aangegeven dat u de verklaring van (de instantie waar verzoekster in behandeling is; N.o.), inzake de behandeldata zult nazenden zodra u deze ontvangen hebt.

Wij attenderen u erop dat, indien wij binnen 1 maand na verzending van deze brief geen enkele reactie van u ontvangen, de Raadskamer Wbp uw aanvraag niet zal behandelen.

(...)

De in ons schrijven van 16 juni 2000 gestelde periode waarin u de gevraagde gegevens dient toe te zenden is maximaal 1 maand. Wij hebben u in bedoeld schrijven slechts verzocht om toezending van de gegevens binnen 14 dagen.

De in ons schrijven van 23 juni 2000 gestelde termijn van 8 dagen is inderdaad aan de korte kant, doch gelet op de ontvangstdatum van uw brief van 28 juni 2000 (i.c. 30 juni 2000) blijkt uit de praktijk dat deze termijn toch haalbaar is..."

4. Ten aanzien van de ontvangstbevestigingen:

4.1. De PUR bevestigde op 29 februari 2000, 9 juni 2000, 14 maart 2001, 19 juni 2001, 27 juni 2001, 16 augustus 2001 en 14 januari 2002 de ontvangst van verzoeksters brieven van respectievelijk 25 februari 2000, 29 mei 2000, 13 maart 2001, 15 juni 2001, 20 juni 2001, 11 augustus 2001 en 27 december 2001.

5. Ten aanzien van de klachtbehandeling:

5.1. Bij brief van 22 juni 2001 diende verzoekster een klacht in bij de PUR:

"...Voor mijn moeder (verzoekster: N.o.) voor wie ik als gemachtigde optreed, heb ik twee vervolgaanvragen gedaan, voor een taxivergoeding en voor een vergoeding huishoudelijke hulp.

Ik wil bij u een klacht indienen over de manier waarop de raadskamer wbp deze aanvragen behandelt.

Zoals gewoonlijk heb ik mijn moeder op 10 mei 2001 en 14 juni 2001 met mijn eigen auto naar (de instantie waar verzoekster onder behandeling is; N.o.) moeten brengen, omdat zij nog niet met de taxi durft daar zij bang is zelf voor de kosten op te moeten draaien.

De oorzaak daarvan ligt in het feit, dat de raadskamer wbp niet tot betaling over wil gaan van de reeds op 13 april 2001 ingediende declaratie, ondanks de op 14 april 2001 gedane belofte aan (de medewerker van Stichting 1940-1945; N.o.), om dit zeer spoedig te doen en ook verdere declaraties snel en soepel af te handelen. Er liggen nota bene twee beschikkingen naar aanleiding van deze zaak van 22 december 2000 en 26 april 2001, die de pur verplichten uit te betalen!!

Zelf stelt de raadskamer termijnen van soms maar veertien dagen waarbinnen gereageerd moet worden op een brief. Als een termijn overschreden wordt zal de zaak soms zelfs niet meer in behandeling genomen worden, maar blijkbaar vindt de raadskamer zelf het niet nodig zich aan de wettelijke bepaling te houden, dat vervolgaanvragen binnen drie maanden afgehandeld moeten zijn.

Zij gaat daarmee dus ook volledig voorbij aan het feit, dat de aanvragen gedaan worden om een crisissituatie op te lossen.

Als er eindelijk een beschikking afgegeven is, duurt het nog een eeuwigheid voordat een declaratie uitbetaald wordt.

Zelfs het vertrouwen dat er uiteindelijk daadwerkelijk uitbetaald zal worden is er niet meer bij mijn moeder.

Ontvangstbevestigingen van mijn brieven worden door de raadskamer ook niet verstuurd.

Waarom gaat de raadskamer wbp op deze manier met haar klanten om? Het gerucht gaat, dat de raadskamer handelt uit bezuinigingsoverwegingen. In november 2001 wordt mijn moeder negenenzeventig, dus als de pur nog even volhoudt, hoeft zij inderdaad niet meer uit te betalen, omdat zij dan overleden is. Het doel is dan bereikt over de rug van de zoveelste klant.

Ik hoop dat u zich kunt voorstellen hoe kwetsend dit is voor deze groep veelal bejaarde mensen, die hun Buitengewoon Pensioen juist toegekend hebben gekregen, doordat zij zich in 1940-1945 ingezet hebben voor volk en vaderland en die zich nu door deze handelwijze in de steek gelaten en miskend voelen.

Het gaat hier met nadruk niet om de beschikking, maar om de manier waarop de raadskamer wbp de (vervolg)aanvragen en declaraties meent te moeten behandelen.

Ik hoop, dat u deze klacht, gezien de leeftijd van mijn moeder en de psychische druk, die deze kwestie op haar uitoefent, zo snel mogelijk af wilt handelen.

Ook voor mij persoonlijk hoop ik dat door uw bemiddeling de belofte die reeds aan (medewerker van Stichting 1940-1945) gedaan is, ingelost zal worden en dat dan ook de bepaling van de hoogte van de vergoeding voor huishoudelijke hulp wat soepeler en sneller zal verlopen, want ook mij beginnen deze zaken aardig op de zenuwen te werken..."

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)

Bij brief van 5 april 2002 reageerde de PUR als volgt op de klacht:

"...De u toegestuurde stukken zijn opgedeeld in twee setjes betreffende enerzijds de huishoudelijke hulp en anderzijds de vervoerskosten.

Ter toelichting van onze zijde op de in de klachtformulering opgenomen onderdelen het volgende.

Ad 1.

De stukken spreken voor zich voor wat betreft het tijdsverloop. Naast het verkrijgen van de benodigde gegevens is een andere tijd kostend fenomeen geweest het verkrijgen van het medisch advies inzake de claim. Dit advies is op 12 december 2000 intern afgegeven.

Ad 2.

Het is beleid om vergoeding van huishoudelijke hulp 2 maal per jaar te verlenen. Omwille van de regelgeving was dit vroeger zelfs 1 maal per jaar en wel in het eerste kwartaal van het jaar volgend op het jaar waarvoor vergoeding wordt gevraagd. Dit beleid kwam en komt voort uit het gegeven dat wij eerst tot vergoeding kunnen overgaan indien blijkt dat het totale jaarinkomen c.q. brutogezinsinkomen van de betrokkene voor het desbetreffende jaar onder een voor dat jaar geldend normbedrag is gebleven. Daarnaast dient de vergoeding te worden verrekend met de jaarlijks toe te kennen eventuele vermeerdering op het buitengewoon pensioen. Dit vloeit voort uit artikel 3 van de beschikking van 3 mei 1972 ex artikel 3, tweede lid, AmvB (Algemene maatregel van bestuur; N.o.) van 21 februari 1972 ter uitwerking van artikel 11a, eerste lid, van de WBP. Uit de voorwaarden volgt dat een vergoeding eerst na afloop van het jaar van beoordeling kan plaatsvinden. Omwille van het feit dat dit een lange periode van afwachten voor betrokkenen betekent, is beleidsmatig een opsplitsing in twee beoordelingsperioden gemaakt, waarvan de eerste in de tweede periode van het beoordelingsjaar valt en de tweede in het eerste kwartaal van het daaropvolgende jaar. De inkomensgrens en de vermeerdering op jaarbasis worden voor de eerste periode dan fictief vastgesteld, met een eventueel risico van onterechte vergoeding. Om deze laatste situatie zo veel als mogelijk te vermijden is er bewust voor gekozen om niet verder dan deze tweedeling te gaan.

Ad 3.

Deze termijnverschaffing inzake reactie wordt bewust strak gehouden teneinde de planning voor reguliere afdoening binnen de wettelijke termijnen te kunnen realiseren. Beleidsmatig wordt geen strenge hand gehouden, ingeval de reactie op een later tijdstip plaats vindt. Bij uitblijven van reactie wordt in eerste instantie schriftelijk gerappelleerd en vervolgens telefonisch.

Ad 4.

De stukken laten zien dat in de regel ontvangstbevestigingen worden verstuurd.

Ad 5.

Voor wat betreft de klachtenbrief is dit ten onrechte niet gebeurd. Volgens de interne voorschriften had dit dienen te gebeuren. In de plaats hiervan, ook omdat reeds meerdere malen zowel voorafgaand aan die brief, maar ook nadien contact met de gemachtigde is geweest, heeft telefonisch contact met de gemachtigde plaats gehad. Telefoonnotities hierover ontbreken, omdat de contacten informerend (tekst en uitleg geven over onze beleidslijn) van karakter waren. Juist vanwege de betrokkenheid van gemachtigde in deze kwestie is niet voor een formele benadering in de vorm van een schriftelijke reactie gekozen, maar voor een informele in de vorm van een persoonlijke benadering. Dat het een het ander niet uitsluit en dat feitelijk een officiële reactie had moeten volgen, is daarbij over het hoofd gezien....”

d. Nadere reactie PUR

De PUR reageerde bij brief van 30 oktober 2002 als volgt op de nadere vragen die de Nationale ombudsman had gesteld:

“...Met betrekking tot het eerste klachtonderdeel, te weten de behandeling van de declaraties vervoerskosten:

De declaratie van 13 april 2001

Oorspronkelijk betrof dit een declaratie van 13 maart 2001 (vervoerskosten voor 7 behandelingen). Deze is op 14 maart 2001 bevestigd en op 29 maart 2001 is betrokkene gevraagd om nota's inzake de gedeclareerde behandelingen te verstrekken. Vervolgens heeft betrokkene bij schrijven van 13 april 2001 het verzoek van 13 maart 2001 aangevuld, in die zin dat in datzelfde schrijven vergoeding werd gevraagd voor 3 aanvullende behandelingen. In totaal dus 10 behandelingen (zie bijlagen 1 en 2). Na ontvangst van de nota's op 13 april 2001 is op 26 april 2001 beslist, derhalve ruimschoots binnen de wettelijke behandeltermijn van 13 weken.

De declaratie van 15 juni 2001

Op 19 juni 2001 is deze aanvraag bevestigd. Op 27 juli 2001 is betrokkene gevraagd om ontbrekende nota's toe te zenden, welke op 9 augustus 2001 zijn ontvangen. Op 27 augustus is hierover beslist, eveneens ruimschoots binnen de wettelijke behandeltermijn.

Aangaande het medisch advies

De toelichting ad 1 in de brief van (medewerker van de PUR; N.o.) van 5 april 2002 had betrekking op de door (verzoeksters gemachtigde; N.o.) opgestelde klachtbrieven waarin hij de Pensioen- en Uitkeringsraad onzorgvuldig c.q. traag afhandelen verwijt vanaf het moment van de eerste aanvraag om vergoeding van vervoerskosten in verband met medische behandeling. Met de overlegde stukken vanaf die periode hebben wij getracht

duidelijk te maken dat ons geen onzorgvuldig handelen valt te verwijten.

Met name de beslissing op het eerste verzoek van 29 mei 2000 heeft enige tijd in beslag genomen, omdat wij in afwachting waren van gegevens van betrokkene (ontvangen op 23 oktober 2000) alsook van diens huisarts (ontvangen op 8 november 2000). Vervolgens is de aanvraag voorgelegd aan de geneeskundig adviseur met de vraag of er sprake was van een medische noodzaak als vereist in het kader van de Wetten buitengewoon pensioen (Wbp).

Diens advies in uiteindelijk op 12 december 2002 ontvangen, waarna op 22 december 2000 is beslist. Voor de verzoeken nadien en in het bijzonder de in uw brief van 27 september 2002 genoemde verzoeken heeft geen expliciete medische advisering meer plaatsgevonden. Het antwoord van 5 april 2002 vormt een toelichting op de meegestuurde stukken die betrekking hadden op de periode vanaf mei 2000.

Benodigde gegevens

De opmerkingen als hiervoor kunnen hier als herhaald worden beschouwd. Het antwoord van 5 april 2002 beperkte zich niet tot de verzoeken van april en juni 2001, maar gaf een antwoord op de klachtbrieven namens betrokkene en gaf een beeldvorming van de procedure vanaf het begin. Als benodigde gegevens betrof het originele nota's met betrekking tot de behandeldagen en schrijven van de huisarts van betrokkene.

Uitbetaling declaraties

De uitbetaling van de declaratie van maart/april 2001 heeft plaatsgevonden in de laatste week van de maand juni 2001, gelijktijdig met de pensioenuitbetaling.

De declaratie van juni 2001 is in de maand september 2001 uitbetaald, eveneens in de laatste week en gelijktijdig met de pensioenbetaling.

Uitbetaling van declaraties vindt in de regel plaats in de maand van en dus gelijktijdig met de eerstvolgende pensioenbetaling. Aangezien de afsluiting van de maandelijkse pensioenbetaling om automatiseringstechnische redenen dient te gebeuren medio de maand voorafgaand aan de maand van uitbetaling, betekent dit gelet op de beslisdatum voor onderhavige declaraties dat zij op zijn vroegst eerst verwerkt en uitbetaald konden worden twee maanden na dato. Deze procedure is sinds vele tientallen jaren de praktijk binnen de uitvoering van de Wbp. Zij is vanwege dit automatisme niet meer in interne regelgeving opgenomen. Overigens worden deze uitbetalingen op één lijn gesteld met de pensioenuitbetalingen, waarvan wettelijk is vastgesteld dat zij uiterlijk binnen 13 weken na toekenning zijn uitbetaald.

Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel, te weten het beleid aangaande de vergoeding van huishoudelijke hulp kunnen wij u meedelen dat het hier gaat om het terrein

van de wetstoepassing en beleidsuitvoering, met andere woorden de materie-inhoudelijke kant van de zaak in plaats van de procedurele. Indien betrokkene niet akkoord gaat met het beleid, dient een ageren hiertegen plaats te vinden via de administratiefrechtelijke procedure en niet via de klachtenprocedure.

In de brief van (medewerker van de PUR; N.o.) van 5 april 2002 staat uitvoerig beschreven waarom wij de vergoeding van huishoudelijk hulp tweemaal per jaar verlenen. In instructies is dit niet vastgelegd omdat de jaarlijkse vergoeding een direct uitvloeisel is van de regelgeving c.q. beleidstoepassing in kwestie, waarbij de vergoeding vervolgens verloopt conform de gangbare procedure bij vergoedingen zoals bedoeld in artikel 11a Wbp, terwijl de overgang naar de halfjaarlijkse vergoeding intern is afgestemd via een instructie van de secretaris (zie bijlage)..."

Bijlage bij reactie PUR 30 oktober 2002:

"...Aan: hoofd Bp (...)

Betreft: instructie huishoudelijke hulp

Datum: 10 januari 2001

Tot heden vond de vergoeding c.q. uitbetaling van toegekende vergoedingen huishoudelijke hulp 1x per jaar plaats en wel in de eerste maanden van het jaar volgend op het jaar waarover vergoeding is toegekend. Deze handelwijze vloeide voort uit de door regelgeving aan het honoreren van een verzoek om vergoeding van kosten gemaakt ter zake van huishoudelijke hulp verbonden voorwaarden als te noemen het brutogezinsinkomen (in verhouding tot de levensomstandigheden kostbaar en de vermeerdering).

Als gevolg van de inwerkingtreding van de Wet van 13 december 2000 (uitwerking van de aanbevelingen van het Adviescollege Van Galen) valt een sterke toename te onderkennen van het aantal verzoeken om vergoeding huishoudelijk hulp. Ter zake van de huidige vergoedingsmethodiek moet worden erkend dat een gerechtigde in veel gevallen lange tijd moet wachten op de hem/haar in beginsel toekomende bedragen. Mede met inachtneming van het gegeven dat althans de vergoeding van kosten huishoudelijke hulp deze vergoeding een forfaitaire vergoeding is geworden en niet meer plaatsvindt op basis van declaratie, bestaat er reden om de jaarlijkse vergoeding te bekorten tot een vanuit beleidsmatige en organisatorische overwegingen redelijk alternatief van een halfjaarlijkse vergoeding te rekenen vanaf de eerste maand van een jaar.

Teneinde betrokkene van deze mogelijkheid in kennis te stellen dient in het begeleidend schrijven bij de principe toekenning te worden opgenomen dat hij/zij (afhankelijk van de datum van toekenning) over de eerste zes maanden van het jaar een verzoek om vergoeding kan indienen in de maand juni van het lopende jaar dan wel over de tweede

helpt van het jaar in de maand december van dat jaar. Bij iedere volgende toekenningsbeschikking dient deze procedure te worden herhaald....”

Achtergrond

1. Wet buitengewoon pensioen 1940-1945

Artikel 4

"1. De deelnemer aan het verzet heeft recht op buitengewoon pensioen in geval van:

- a. verwonding of verminking, in verband met het verzet bekomen;
- b. ziekten of gebreken, welke geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van verrichtingen of vermoeienissen aan dit verzet verbonden, of van de behandeling ondervonden tijdens gevangenschap ter zake van het verzet, of van bijzondere omstandigheden of toestanden, welke zich bij het verzet hebben voorgedaan, dan wel welke tot uiting zijn gekomen of verergerd onder overwegende invloed van die verrichtingen, vermoeienissen, behandeling, bijzondere omstandigheden of toestanden;

een en ander onder voorbehoud, dat de toestand van de belanghebbende tengevolge van deze verwonding, verminking, ziekten of gebreken blijken een invaliditeit te veroorzaken van ten minste 10 procent.

2. Indien de in het eerste lid bedoelde verwonding, verminking, ziekten of gebreken een invaliditeit veroorzaken van tenminste veertig procent, doch het totaal der invaliditeit een hoger percentage bedraagt, geldt voor de vaststelling van de mate van invaliditeit waarnaar het buitengewoon pensioen wordt berekend, dit hoger percentage, voorzoveel de meerdere invaliditeit niet duidelijk uit andere oorzaken dan het verzet is ontstaan.

3. Het verband of gevolg, bedoeld in het eerste lid, wordt geacht aanwezig te zijn indien de deelnemer aan het verzet:

- a. tijdens de bezetting of in aansluiting daarop in verband met het verzet drie maanden of langer in gevangenschap heeft doorgebracht dan wel naar het oordeel van de Raad, de Stichting 1940-1945 gehoord, in verband met de aard van zijn verzetsactiviteiten aan buitengewoon zware en langdurige spanningen heeft blootgestaan en
- b. voor tenminste zestig procent invalide is en deze invaliditeit niet duidelijk uit andere oorzaken dan het verzet is ontstaan.

4. Bij toepassing van dit artikel wordt rekening gehouden met de inzichten en ervaringen van de medische wetenschap met betrekking tot de relatie tussen het verzet en de geestelijke en lichamelijke gezondheidstoestand."

Artikel 11a

"1. Wanneer op grond van verwonding, verminking, ziekten of gebreken, als bedoeld in artikel 4, een buitengewoon pensioen wordt toegekend en uit hoofde van die verwonding, verminking, ziekten of gebreken behandeling of verpleging is vereist, wordt aan de gepensioneerde ter zake daarvan vergoeding verleend volgens bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te stellen regelen.

2. In afwijking van het eerste lid kan aan categorieën gepensioneerden vergoeding ter zake van bepaalde de behandeling of verpleging omvattende voorzieningen worden verleend zonder dat deze voorzieningen uit hoofde van verwonding, verminking, ziekten of gebreken als bedoeld in artikel 4, eerste lid, zijn vereist. Bij algemene maatregel van bestuur worden ter zake regels gesteld...

Artikel 25, vijfde lid:

"5. De beschikking op een aanvraag krachtens artikel 4, voorzover de aanvrager reeds op grond van artikel 24, tweede lid, als deelnemer aan het verzet is erkend, artikel 11a, de artikelen 14 en 15 voor zover de overleden deelnemer aan het verzet aanspraken op deze wet heeft doen gelden, onderscheidenlijk artikel 24, zesde en zevende lid, wordt gegeven binnen dertien weken na de datum waarop de aanvraag is ingekomen. Indien de Raad ten gevolge van bijzondere omstandigheden niet binnen deze termijn kan beslissen, kan hij eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd.

Van de verlenging doet de Raad schriftelijk mededeling aan de belanghebbende en aan de Stichting 1940-1945."

Artikel 32:

"1. De buitengewone pensioenen en de garantietoelagen worden maandelijks voldaan.

2. De eerste termijn wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertien weken na de toekenning, uitgekeerd.

3. Indien de eerste termijn niet binnen dertien weken wordt uitgekeerd is de Raad de belanghebbende rente verschuldigd.

De wijze waarop het bedrag van de verschuldigde rente wordt bepaald, wordt bij algemene maatregel van bestuur vastgesteld..."

2. Besluit ex artikel 11a der Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (21-02-1972, Staatsblad 99)

Artikel 2:

"De behandeling en verpleging als bedoeld in artikel 11a der wet, omvat naast genees- en heelkundige voorzieningen, voorzieningen van medisch-sociale aard alsmede al hetgeen geacht kan worden dienstig te zijn voor het herstel, het behoud of de bevordering van de geschiktheid tot werken, voor zover die geschiktheid is verminderd ten gevolge van verwonding, verminking, ziekten of gebreken, welke het recht op buitengewoon pensioen hebben doen ontstaan."

Artikel 3:

"1. De kosten van de in artikel 2 bedoelde behandeling en verpleging worden slechts vergoed, indien en voor zover de belanghebbende niet op grond van andere voorschriften of krachtens overeenkomst op volledige of gedeeltelijke vergoeding van die kosten aanspraak kan maken. Daarbij wordt de in het derde lid bedoelde vaste vergoeding niet in aanmerking genomen.

2. Behoudens de in het derde lid bedoelde vaste vergoeding wordt de vergoeding voor behandeling en verpleging verleend volgens door Onze Minister te stellen regelen.

3. Voor de bestrijding van kosten van voorzieningen van medisch-sociale aard wordt aan de belanghebbende, die een vermeerdering, bedoeld in de artikelen 10 en 11 van de wet, geniet, jaarlijks een vaste vergoeding toegekend van € 1361,34. Deze vergoeding wordt in maandelijkse termijnen van € 113,45 uitbetaald. Het recht op deze vergoeding gaat in op de eerste dag van de maand waarin bedoelde vermeerdering wordt toegekend, en eindigt met het einde van de maand, waarin de belanghebbende is overleden."

3. Uitvoeringsbeschikking artikel 11a der Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (03-05-1972, Staatscourant 90)

"III. Kosten van andere voorzieningen

Indien naar het oordeel van de Buitengewone Pensioenraad in verband met de invaliditeit, waaraan recht op buitengewoon pensioen wordt ontleend, een voorziening van andere aard dan de onder I en II genoemde voorzieningen is vereist, welke niet uit een aan belanghebbende toekomende vermeerdering, als bedoeld in de artikelen 10 en 11 der wet, kan worden bekostigd en welke voorziening in verhouding tot zijn levensomstandigheden kostbaar moet worden geacht, kan hem een door genoemde Raad naar redelijkheid vast te stellen tegemoetkoming in de kosten van die voorziening worden verleend. Bij de vaststelling van deze tegemoetkoming wordt door de Raad geen rekening gehouden met de vaste vergoeding, bedoeld in artikel 3, derde lid, van het Koninklijk besluit van 21 februari 1972."

4. Algemene wet bestuursrecht:

Artikel 4:5, eerste lid:

"1. Indien de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag of indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag aan te vullen."

Artikel 4:15:

"De termijn voor het geven van een beschikking wordt opgeschort met ingang van de dag waarop het bestuursorgaan krachtens artikel 4:5 de aanvrager uitnodigt de aanvraag aan te vullen, tot de dag waarop de aanvraag is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken."

Artikel 7:2:

"1. Voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Het bestuursorgaan stelt daarvan in ieder geval de indiener van het bezwaarschrift op de hoogte alsmede de belanghebbenden die bij de voorbereiding van het besluit hun zienswijze naar voren hebben gebracht."

Artikel 7:3:

"Van het horen van belanghebbenden kan worden afgezien indien:

- a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is,
- b. het bezwaar kennelijk ongegrond is,
- c. de belanghebbenden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
- d. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad."

Artikel 9:5:

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:6:

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

Artikel 9:11:

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

5. Toelichting Algemene wet bestuursrecht (CD Awb, Wetgeving, Commentaar en Jurisprudentie, Sdu Uitgevers/Elsevier2002)

"...Artikel 4:5

(...)

4 Niet behandelen van de aanvraag

(...)

De Awb zelf geeft geen antwoord op de vraag hoe lang de termijn moet zijn die de aanvrager wordt gegund om zijn aanvraag aan te vullen. In het algemeen zal hier een redelijke termijn moeten worden gegund. De lengte daarvan zal o.a. afhankelijk zijn van de aard van de gegevens of het tijdstip van indiening van de aanvraag voor de fatale termijn (...). In ieder geval dient door het bestuursorgaan wel duidelijkheid te worden geboden over de lengte van de termijn door dit exact aan te geven..."

6. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1988-1989, 21 221, nr. 3 163, Memorie van Toelichting:

6.3.7 (thans: artikel 7:2 Awb)

"In dit artikel is een essentieel onderdeel van de bezwaarschriftprocedure neergelegd: voordat op het bezwaarschrift wordt beslist, dient het bestuursorgaan de belanghebbenden te horen. Zowel de indiener van het bezwaarschrift als eventuele andere belanghebbenden dienen in de gelegenheid te worden gesteld hun standpunt toe te lichten. Dit is om verschillende redenen van belang.

Allereerst biedt de bezwaarschriftprocedure in een groot aantal gevallen aan betrokkene de belangrijkste mogelijkheid mondeling zijn mening naar voren te brengen bij het bestuursorgaan. En aangezien niet iedereen in staat is om zijn gedachten even goed schriftelijk te formuleren, is dit voor velen de beste methode om hun zienswijze toe te lichten.

Het horen kan er in de tweede plaats toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Zo kan blijken, dat de gegevens waarover het bestuursorgaan beschikt, nog onvolledig of gebrekkig zijn, zodat de oorspronkelijke beslissing herzien moet worden. Juist een mondelinge gedachtenwisseling kan daartoe een goede aanvulling op de tot dan toe langs andere weg verzamelde gegevens opleveren.

In de derde plaats bestaat aldus de gelegenheid om meer in het algemeen naar een oplossing voor de gerezen problemen te zoeken. Die oplossing kan bestaan uit het tegemoet komen aan het bezwaar maar kan ook een ander karakter hebben. Zo kan de betrokkene gewezen worden op een andere weg om het door hem beoogde resultaat te bereiken, of kan in gezamenlijk overleg een compromis tot stand worden gebracht dat zonder hoorzitting wellicht niet bereikt zou zijn.

Ten slotte is het horen voor de burger van belang, omdat hij ervan overtuigd kan raken dat aan zijn bezwaren ernstig aandacht is besteed. Zo hij al geen gelijk krijgt, kan hem toch duidelijk worden dat met zijn standpunt rekening is gehouden. Soms kan hem op de hoorzitting duidelijk zijn geworden om welke reden niet aan zijn bezwaar tegemoet kan worden gekomen. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse standpunten kan het vertrouwen van de burger in de overheid worden versterkt

Het horen schept aldus niet slechts waarborgen voor de belanghebbende, maar ook voor het orgaan, dat zich ervan kan vergewissen te beschikken over alle relevante informatie die nodig is om tot zorgvuldige heroverweging en besluitvorming te komen. Op deze wijze kan het horen ertoe bijdragen, dat zowel de besluitvorming bij het bestuur beter wordt onderbouwd door de alsnog ter beschikking gekomen informatie, als een tijdrovende procedure voor een administratieve rechter wordt voorkomen..."

7. Klachtenregeling Pensioen- en Uitkeringsraad

"...1. Algemeen

Sinds 1992 is er een formele klachtregeling bij de Pensioen-en Uitkeringsraad van toepassing. Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) inhoudende een regeling inzake de behandeling van klachten door bestuursorganen is de klachtenregeling aangepast. De nieuwe regeling treedt in werking per 1 juli 1999.

De regeling is van toepassing op alle wetten waarvan de toepassing en uitvoering onder verantwoordelijkheid liggen van de Pensioen- en Uitkeringsraad. Op grond van artikel 9:1 (Awb) heeft een ieder het recht om over de wijze waarop de Raad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de Raad. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Raad, wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad. Op grond van artikel 9:2 draagt de Raad zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten

over zijn gedragingen.

2. Algemene bepalingen

a. Een klacht wordt als volgt gedefinieerd:

"Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van de Raad".

(...)

e. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit klachtenreglement. (Awb 9:5)

3. De behandeling van klaagschriften

a. Bij schriftelijke klachten bevestigt de Raad de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk (Awb: 9:6)

(...)

g. De Raad handelt de klacht binnen ten hoogste 6 weken af of - indien sprake is van een hoorzitting - binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift.

De Raad kan de afhandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. (Awb 9:11)..."