



Rapport

Datum: 7 januari 2004

Rapportnummer: 2004/002

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank (SVB), kantoor Leiden, tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde:

1. nog niet had beslist op haar bezwaarschrift van 2 september 2001 inzake haar uitkering ingevolge de Algemene nabestaandenwet (Anw);
2. nog niet had beslist op haar bezwaarschrift van 22 september 2002 inzake haar uitkering ingevolge de Anw;
3. de toezeggingen die in het kader van de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001 zijn gedaan, niet is nagekomen.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster ontvangt een uitkering ingevolge de Algemene nabestaandenwet (Anw).

Bij brief van 2 september 2001 maakte zij bezwaar tegen beschikkingen van de Sociale verzekeringsbank, kantoor Leiden (verder de SVB) van 1 juni 2001 en 14 augustus 2001.

Bij brief van 20 februari 2002 diende verzoekster een klacht in bij de SVB. Zij gaf onder meer aan dat zij naar aanleiding van haar bezwaarschrift van 2 september 2001 niet eerder dan op 12 november 2001 een ontvangstbevestiging had ontvangen en niet eerder dan bij brief van 5 februari 2002 nader was geïnformeerd omtrent de bezwaarprocedure. Inmiddels waren sinds het indienen van haar bezwaarschrift ruim 24 weken verstreken; een inhoudelijke reactie had verzoekster tot op dat moment niet ontvangen.

2. Omdat zij op haar klachtbrief van 20 februari 2002 geen reactie ontving, klaagde verzoekster bij brief van 5 mei 2002 opnieuw bij de SVB; ook wendde zij zich tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman verzocht de SVB, verzoeksters brief van 5 mei 2002 (alsnog) af te handelen volgens de bepalingen van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op 5 juli 2002 wendde verzoekster zich wederom tot de Nationale ombudsman; tot op dat moment had zij noch op haar klachtbrief, noch op haar bezwaarschrift iets vernomen. Bij faxbericht van 19 juli 2002 legde de Nationale ombudsman de klacht aan de SVB voor.

Bij brief van 19 augustus 2002 werd verzoeksters klacht alsnog afgedaan. Ten aanzien van de afhandeling van het bezwaarschrift liet de SVB weten dat onbedoeld vertraging was ontstaan als gevolg van het feit dat de afhandeling van verzoeksters klachten de nodige tijd had gevegd.

Op 2 september 2002 vond de hoorzitting in het kader van de bezwaarprocedure plaats. Daarnaast gevraagd gaf de SVB aan dat de beslissing op verzoeksters bezwaarschrift naar verwachting vóór 1 oktober 2002 zou worden genomen.

Mede op grond van deze toezegging beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek naar verzoeksters klacht.

3. Bij brief van 8 december 2002 stelde verzoekster de Nationale ombudsman ervan op de hoogte dat zij op haar bezwaarschrift van 2 september 2001 nog steeds geen beslissing had ontvangen. Verder liet zij weten, op 22 september 2002 opnieuw bezwaar te hebben gemaakt. Ook op dit bezwaarschrift had zij, afgezien van een ontvangstbevestiging (gedateerd 30 september 2002), tot op dat moment niets vernomen.

Bij brief van 20 januari 2003 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat zij nog steeds geen reactie had ontvangen op haar bezwaarschriften.

II. Ten aanzien van de afhandeling van de bezwaarschriften

1. Verzoekster klaagt erover dat de SVB, tot het moment dat zij zich laatstelijk tot de Nationale ombudsman wendde – 20 januari 2003 – nog niet had beslist op haar bezwaarschriften van 2 september 2001 en 22 september 2002 inzake haar uitkering op grond van de Anw.

2. Termijnen in het bestuursrecht zijn voor de belanghebbenden doorgaans fatale termijnen. Uit een oogpunt van een op dit punt na te streven gelijkheid tussen overheid en burger en uit een oogpunt van de geloofwaardigheid van de overheid behoren bestuursorganen zich evenzeer strikt gebonden te achten aan wettelijke voorschriften inzake voor hen geldende termijnen. Dit geldt te meer wanneer de desbetreffende wettelijke voorschriften (enige) ruimte bieden voor het verlengen van de duur van de besluitvorming. Het voorgaande betekent dat de behandeling van bezwaarschriften dient plaats te vinden binnen de wettelijk gestelde termijnen.

3. Op grond van artikel 65 Anw dient de SVB op een bezwaarschrift dat op grond van deze wet is ingediend binnen dertien weken na ontvangst te beslissen (zie Achtergrond, onder 1). Op grond van artikel 7:10, derde en vierde lid Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan de SVB de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van deze verdaging moet de bezwaarde schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt (zie Achtergrond, onder 2).

4. Het bezwaarschrift dat verzoekster bij brief van 2 september 2001 indiende werd bij beschikking van 31 maart 2003 afgedaan; de wettelijke afhandelingstermijn van dertien weken werd derhalve met bijna zestien maanden overschreden. Het bezwaarschrift dat verzoekster bij brief van 22 september 2002 indiende werd eveneens bij beschikking van 31 maart 2003 afgedaan. De wettelijke afhandelingstermijn van dit bezwaarschrift werd

met ruim twee maanden overschreden.

Verdagingsberichten dan wel verzoeken om uitstel zijn niet verzonden.

5. De SVB gaf aan dat de vertraging bij de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001 voor een belangrijk deel is veroorzaakt door het zoekraken van het dossier op de afdeling AOW/Anw. Het dossier bevond zich hier tijdelijk omdat een door verzoekster gewenste specificatie moest worden opgemaakt. Ook nadat de hoorzitting in het kader van de bezwaarprocedure had plaatsgevonden is het dossier gedurende langere tijd op de afdeling AOW/Anw in behandeling geweest en wederom enige tijd onvindbaar gebleken. Hierdoor vond opnieuw vertraging bij de afhandeling van het bezwaarschrift plaats. In een nadere reactie gaf de SVB aan dat het feit dat het dossier van verzoekster enkele malen onvindbaar was, werd veroorzaakt door onzorgvuldige omgang met de verblijfplaatsregistratie.

6. De SVB heeft het dossier van verzoekster niet behandeld met de vereiste administratieve nauwkeurigheid. Dit klemt te meer nu dit, zoals de SVB aangeeft, voor een belangrijk deel de vertraging bij de afhandeling van verzoeksters eerste bezwaarschrift veroorzaakte.

7. Als tweede oorzaak voor de vertraging noemde de SVB de samenloop van de gevalsbehandeling in het primaire proces met de afwikkeling van de bezwaarprocedure. In reactie op nadere vragen verklaarde de SVB dit nader door aan te geven dat – zo wordt de reactie van de SVB begrepen – voornamelijk met fysieke dossiers wordt gewerkt. Deze dossiers bevinden zich normaal gesproken op de afdeling AOW/Anw en worden na het indienen van een bezwaarschrift overgedragen aan de afdeling bezwaar, althans wanneer het dossier op dat moment niet in behandeling is. Wanneer tijdens de bezwaarprocedure acties in het zogenoemde primaire proces nodig zijn (in het geval van verzoekster onder meer het reageren op vragen, het verstrekken van specificaties en het afhandelen van klachten) wordt het dossier door de afdeling bezwaar overgedragen aan de afdeling AOW/Anw. Verder gaf de SVB nog aan dat, indien wordt geklaagd over de lange duur van de bezwaarprocedure, het voorkomt dat het bezwaarschrift met voorrang wordt afgehandeld. Aan belanghebbenden wordt in die situatie ook gemeld binnen welke termijn de beschikking op bezwaar kan worden verwacht.

8. Een bestuursorgaan heeft in beginsel de vrijheid om de administratieve organisatie naar eigen keuze vorm te geven. Wel dient het bestuursorgaan de werkprocessen zodanig in te richten dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat de burger wordt geconfronteerd met nadelige gevolgen van de gemaakte keuzes.

Het had voor de hand gelegen dat de SVB maatregelen had genomen om te voorkomen dat de - nu eenmaal niet te vermijden - samenloop tussen het primaire proces en de bezwaarprocedure tot vertraging bij de afhandeling van verzoeksters bezwaarschriften zou

leiden, bijvoorbeeld door gebruik te maken van afschriften van de stukken uit het dossier of door, zoals de SVB in zijn reactie ook aangeeft, het bezwaarschrift van verzoekster naar aanleiding van haar klachten met voorrang af te handelen. Door dit na te laten is de SVB tekort geschoten in de zorgvuldigheid die van een bestuursorgaan mag worden verwacht.

Overigens werd verzoekster naar aanleiding van haar klachten ook niet geïnformeerd over de termijn van afdoening van haar bezwaarschriften. Zowel op haar klachtbrief van 20 februari 2002 als op haar klachtbrief van 5 mei 2002 werd door de SVB niet gereageerd; ook is niet gebleken dat de SVB enigerlei actie heeft ondernomen naar aanleiding van deze klachten.

9. Ten slotte gaf de SVB aan dat de vertraging bij het afhandelen van verzoeksters bezwaarschriften ook samenhang met een achterstand bij het in behandeling nemen van nieuwe bezwaarschriften.

Het is de Nationale ombudsman bekend dat de SVB Leiden te kampen heeft met een grote werkvoorraad bezwaarschriften. In een eerder rapport heeft de Nationale ombudsman reeds zijn bezorgdheid uitgesproken over het feit dat de door de SVB aangekondigde maatregelen eind 2002 nog niet het gewenste effect hadden gesorteerd (zie Achtergrond, onder 4).

Overigens kan deze omstandigheid wel als verklaring dienen voor de forse overschrijding van de termijn om te beslissen op de bezwaarschriften van verzoekster, maar is niet toereikend als rechtvaardiging van een zo lange behandelingsduur.

De SVB is uit een oogpunt van zorgvuldigheid tekort geschoten.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

10. Ten overvloede wordt de SVB op het volgende gewezen.

Op grond van artikel 6:14, eerste lid, Awb dient de SVB de ontvangst van een bezwaarschrift schriftelijk te bevestigen. Aan het verzenden van deze ontvangstbevestiging zijn geen wettelijke termijnen gesteld. De SVB hanteert als beleid dat een ontvangstbevestiging in de regel binnen een week, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van het bezwaarschrift wordt verzonden (zie Achtergrond, onder 2 en 3). De ontvangst van verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001 werd niet eerder dan op 12 november 2001, dus na tien weken, bevestigd door de SVB. De door de SVB voorgeschreven termijn is daarmee ruimschoots overschreden. Als reden voor deze overschrijding van de termijn noemt de SVB de achterstand in het in behandeling nemen van nieuw ontvangen bezwaarschriften. De Nationale ombudsman acht dit echter geen gegronde reden om van het beleid af te wijken, te meer daar het versturen van een ontvangstbevestiging de rechtszekerheid dient.

Overigens heeft de SVB aangegeven dat vanaf begin 2002 de interne afspraak geldt dat registratie en bevestiging van ontvangst steeds prioriteit hebben. Van het tweede bezwaarschrift dat verzoekster verzond (gedateerd 22 september 2002) werd de ontvangst inderdaad tijdig, namelijk bij brief van 30 september 2002, bevestigd.

III. Ten aanzien van het nakomen van toezeggingen

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat de toezeggingen die in het kader van de afhandeling van haar bezwaarschrift van 2 september 2001 zijn gedaan, door de SVB niet zijn nagekomen.

2. Ten aanzien van het verslag van de hoorzitting

2.1 Op 2 september 2002 vond een hoorzitting plaats in het kader van de bezwaarprocedure naar aanleiding van verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001. De SVB gaf tijdens de hoorzitting aan dat verzoekster circa één week na de hoorzitting een verslag zou ontvangen.

Op 13 september werd verzoekster telefonisch benaderd door de SVB; het verslag van de hoorzitting zou nog enige tijd op zich laten wachten. Op 5 november 2002 probeerde verzoekster tevergeefs duidelijkheid te krijgen over het verslag. Haar werd toegezegd dat zij op korte termijn zou worden teruggebeld.

Op 14 november 2002 werd telefonisch aan een huisgenoot van verzoekster doorgegeven dat het verslag nu op korte termijn zou worden verzonden.

Het verslag van de hoorzitting werd door verzoekster echter ook nu niet ontvangen.

In reactie op de klacht liet de SVB weten dat het verslag van de hoorzitting zich niet (meer) in het dossier bevindt. De SVB neemt aan dat dit de verklaring is voor het feit dat het verslag verzoekster nooit is toegezonden.

2.2 Eén van de beginselen van behoorlijk bestuur is dat bestuursorganen gedane toezeggingen dienen te honoreren. Zoals de SVB aangeeft, is de toezegging dat verzoekster het verslag van de hoorzitting zou worden toegezonden niet door haar nagekomen. De door de SVB gegeven verklaring is geen rechtvaardiging voor het niet nakomen van de toezegging. De SVB is in dit opzicht tekortgeschoten in de vereiste administratieve nauwkeurigheid. Dit klemt te meer daar de SVB, toen duidelijk werd dat geen verslag van de hoorzitting kon worden verstrekt, heeft nagelaten verzoekster hiervan op de hoogte stellen. In zoverre is de SVB ook tekortgeschoten in de op grond van het zorgvuldigheidsbeginsel te verwachten actieve informatieverstrekking aan verzoekster.

3. Ten aanzien van de beslissing op de bezwaarschriften

3.1 Op 26 augustus 2002 werd door de SVB telefonisch toegezegd dat de beslissing op verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001 naar verwachting vóór 1 oktober 2002 zou worden genomen. Mede op basis van deze toezegging beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek naar een eerdere klacht van verzoekster.

De SVB gaf in reactie op de klacht aan dat verzoeksters bezwaarschrift niet vóór 1 oktober 2002 was afgehandeld omdat het dossier van verzoekster in deze periode onvindbaar was.

3.2 Zoals de SVB aangeeft, is de toezegging dat vóór 1 oktober 2002 een beslissing op verzoeksters bezwaarschrift zou worden genomen niet door haar nagekomen. De door de SVB gegeven verklaring is geen rechtvaardiging voor het niet nakomen van de toezegging. De SVB is tekort geschoten in de vereiste administratieve nauwkeurigheid.

Daar komt bij dat het onder deze omstandigheden voor de hand had gelegen dat de SVB verzoekster had geïnformeerd over het uitblijven van de toegezegde beslissing; de SVB liet dit echter na. Dit klemt te meer daar verzoekster diverse malen telefonisch contact had met de SVB, teneinde te informeren naar de voortgang.

3.3 Omdat verzoekster ook na 1 oktober 2002 geen duidelijkheid kreeg over de afhandeling van haar bezwaarschrift van 2 september 2001, noch over de afhandeling van het tweede bezwaarschrift (dat zij op 22 september 2002 had verzonden), benaderde zij de SVB bij brief van 8 december 2002. De SVB reageerde op dit schrijven met een brief van 23 december 2002; verzoekster werd een specificatie van haar Anw-uitkering toegezonden. Aangegeven werd dat zij de beschikking op haar bezwaarschrift nu binnen vier weken tegemoet kon zien.

Niet eerder dan veertien weken nadat de schriftelijke toezegging aan verzoekster werd gedaan, werden de beschikkingen verzonden (te weten op 31 maart 2003). Als verklaring hiervoor voert de SVB aan dat verzoekster in de brief van 23 december 2002 aanleiding zag om nadere vragen te stellen.

3.4 Het feit dat verzoekster met haar brief van 20 januari 2003 een reactie gaf die van invloed was op de afhandeling van de bezwaarschriften kan wel een verklaring vormen voor het feit dat de door de SVB gedane toezegging niet kon worden nagekomen; het kan een overschrijding van de toegezegde afhandelingstermijn met tien weken echter niet rechtvaardigen. Daar komt nog bij dat de SVB naliet verzoekster nader te informeren, toen duidelijk werd dat de toezegging niet zou worden nagekomen. Dat is niet juist.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

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 21 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank, kantoor 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 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De Sociale verzekeringsbank, kantoor Leiden, 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. Bij brief van 2 september 2001 maakte verzoekster bezwaar tegen aan haar gerichte beschikkingen van de Sociale verzekeringsbank te Leiden (hierna: SVB) van 1 juni 2001 en 14 augustus 2001.

2. Bij brief van 20 februari 2002 diende verzoekster een klacht in bij de SVB. Zij schreef de SVB onder meer het volgende:

“Uw brief van 5 februari j.l. heb ik ontvangen. Eerlijk gezegd heeft de inhoud mij erg verbaasd. Op 2 september 2001 stuurde ik de S.V.B. een bezwaarschrift welke u 4 september heeft ontvangen.

Op 12 november 2001, dus 10 weken later, kreeg ik de ontvangstbevestiging van mijn bezwaarbrief binnen. In deze ontvangstbevestiging stond dat ik binnenkort meer informatie zou ontvangen over de bezwaarprocedure. Deze informatie werd mij 5 februari 2002 toegezonden (dus 22 weken later).

Volgens deze informatie zou ik in principe de beslissing op mijn bezwaar uiterlijk 13 weken na indiening ontvangen. Dat wil dus zeggen rond 2 december 2001.

Indien de procedure langer dan 13 weken zou duren, had ik een melding moeten krijgen van de SVB, dat de termijn van 13 weken eenmalig met 4 weken zou worden verlengd. Deze melding heb ik nooit ontvangen. De procedure mag maximaal 17 weken duren volgens uw eigen informatie.

De procedure duurt nu al ruim 24 weken en het is mij niet duidelijk wanneer ik een beslissing kan verwachten. Toch vermeldt u in uw brief van 5 februari hier helemaal niets over. En dat bevreedt mij eigenlijk nog het meest.”

3. Op 5 mei 2002 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. Uit haar brief bleek, dat zij op dezelfde datum opnieuw een klacht had ingediend bij de SVB.

De Nationale ombudsman verzocht de SVB bij brief van 17 mei 2002, verzoeksters klacht alsnog af te handelen volgens de bepalingen van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb).

4. Op 5 juli 2002 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat zij tot op dat moment nog niets op haar klachtbrief van 5 mei 2002 had vernomen. Omdat de termijn van zes weken, waarbinnen de SVB verzoeksters klacht diende af te handelen, inmiddels was verstreken legde de Nationale ombudsman per faxbericht van 19 juli 2002 de volgende klachtformulering aan de SVB voor:

“Verzoekster klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank (SVB) Leiden tot op de dag dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde:

1. niet heeft beslist op haar bezwaarschrift van 2 september 2001 tegen een terugvordering ingevolge de Algemene nabestaandenwet (Anw);
2. niet heeft gereageerd op haar klachtbrief van 20 februari 2002;
3. haar tweede klachtbrief van 5 mei 2002 (waarvan de ontvangst op 8 mei 2002 door de SVB Leiden is bevestigd) niet inhoudelijk heeft afgedaan.”

5. Op 8 augustus 2002 liet de SVB, daarnaar gevraagd, weten dat op korte termijn geen reactie op de klacht van verzoekster kon worden gegeven daar het dossier niet beschikbaar was. Op 16 augustus 2002 liet de SVB weten dat die dag een brief aan

verzoekster zou worden verzonden, waarin inhoudelijk werd ingegaan op haar klachten. Ten aanzien van de afhandeling van het bezwaarschrift van 2 september 2001 werd aangegeven dat onbedoeld vertraging was ontstaan als gevolg van het feit dat de afhandeling van verzoeksters klachten de nodige tijd had gevegd. Verder werd aangegeven dat verzoekster in de daaropvolgende week een uitnodiging voor een hoorzitting zou worden toegezonden.

Op 19 augustus 2002 ontving de Nationale ombudsman een afschrift van de brief aan verzoekster. Verzoeksters klacht over de lange afhandelingsduur en het uitblijven van informatie over de voortgang van de bezwaarprocedure werd gegrond geacht.

6. Op 26 augustus 2002 gaf de SVB, daarnaar gevraagd, telefonisch aan dat de hoorzitting op 2 september 2002 zou plaatsvinden. De beslissing op verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001 zou naar verwachting vóór 1 oktober 2002 worden genomen.

Mede op grond van deze toezegging beëindigde de Nationale ombudsman het onderzoek naar verzoeksters klacht bij brief van 5 september 2002.

7. Op 10 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een afschrift van een brief die verzoekster op 8 december 2002 aan de SVB had gestuurd. In deze brief, gericht aan de Manager Kwaliteit van de SVB te Leiden, gaf verzoekster onder meer het volgende aan:

“Op 2 september j.l. heb ik een gesprek (hoorzitting) met u gehad in verband met mijn bezwaarschrift van 2 september het jaar ervoor. Ik heb dit als een heel prettig en hoopvol gesprek ervaren. U beloofde mij, dat ik na ongeveer een week een verslag van het gesprek thuis gestuurd zou krijgen.

Vrijdag 13 september werd ik gebeld door mw. v.d K. Zij vertelde mij, dat de schriftelijke afhandeling van de hoorzitting nog even op zich kon laten wachten

Op dinsdag 5 november heb ik telefonisch contact proberen te krijgen met u of met

mw. v.d. K., maar verder als het call center kom je als klant helaas niet. Tijdens het telefoongesprek werd er verscheidene keren even intern overleg gevoerd (ik stond dan 'in de wacht'), maar de uitkomst was toch, dat ik 'teruggebeld zou worden door (de Manager Kwaliteit; N.o.)' en op korte termijn (ik geloof dat hij zei binnen 48 uur).

Donderdagmiddag 14 november (dus NEGEN dagen later) belde er iemand (een man) van de SVB namens ...(u?). Mijn oudste zoon nam dit gesprek aan en heeft geen namen onthouden. Hem werd verteld, dat het verslag van de hoorzitting er nu aan zou komen.

Het is inmiddels weer bijna een maand later en ruim 3 maanden na de hoorzitting en ik heb nog steeds niets gezien of gehoord.

(...) ik kan niet anders meer zeggen dan dat ik verbijsterd ben, zeker na de hele voorgeschiedenis!

Op 22 september j.l. heb ik helaas weer een bezwaarschrift moeten indienen n.a.v. de brief van de SVB van 16 augustus 2002. De bevestiging van ontvangst van 30 september vermeldt, dat ik 'binnenkort meer informatie over de bezwaarprocedure' zou ontvangen. Ik heb daarna niets meer gezien of gehoord.

Bij deze wil ik u eraan herinneren, dat het maandag 23 december 13 weken geleden is, dat de SVB mijn brief heeft ontvangen. En zoals u weet zou ik volgens de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 13 weken een beslissing over mijn bezwaar horen te ontvangen.”

8. Op 12, 16 en 17 december 2002 werd (telefonisch) contact opgenomen met de SVB om te informeren waarom de destijds gedane toezegging – dat het bezwaarschrift van verzoekster vóór 1 oktober 2002 afgehandeld zou worden – niet was nagekomen. Ook werd gevraagd om een reactie met betrekking tot de afhandeling van verzoeksters tweede bezwaarschrift, gedateerd 22 september 2002. Op 17 december 2002 liet de SVB weten, dat het dossier van verzoekster enige tijd in het ongereede was geraakt waardoor geen afhandeling van haar bezwaarschrift van 2 september 2001 kon plaatsvinden. Ook had de samenloop van gevalsbehandeling in het primaire proces met de afwikkeling van de bezwaarprocedure vertraging veroorzaakt. Het dossier was inmiddels weer beschikbaar; de inhoudelijke beoordeling was nu met spoed opgepakt, over de uitkomst daarvan zou op korte termijn bericht volgen.

Op 20 december 2002 liet de SVB weten, dat ten behoeve van verzoekster inmiddels een specificatie van de SVB-berekeningen was opgemaakt. Deze specificatie zou haar op korte termijn worden toegezonden. De reactie van verzoekster op deze specificatie was bepalend voor het vervolg van de bezwaarprocedure.

Verder liet de SVB weten dat het bezwaarschrift van 22 september 2002 qua problematiek aansloot op het eerste bezwaarschrift. Daarom zou getracht worden beide bezwaarschriften in één keer af te doen.

Op 31 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een afschrift van de brief die de SVB op 23 december 2002 aan verzoekster had gestuurd. In deze brief werd aangegeven dat verzoekster de beschikking op haar bezwaarschriften nu binnen vier weken tegemoet kon zien.

Bij brief van 20 januari 2003 reageerde verzoekster inhoudelijk op de brief van de SVB, van 23 december 2002.

Verzoekster liet - eveneens bij brief van 20 januari 2003 - aan de Nationale ombudsman weten dat zij nog steeds geen beslissing had ontvangen op haar bezwaarschrift van 2 september 2001, noch op haar bezwaarschrift van 22 september 2002.

9. Omdat na 31 december 2002 niets meer van de SVB was vernomen, werd op 21 februari 2003 naar de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van beide bezwaarschriften geïnformeerd. Na herhaald rappel liet de SVB op 7 maart 2003 weten dat verzoekster in de brief die de SVB haar op 23 december 2002 had gestuurd aanleiding had gezien nadere vragen te stellen. Dit leidde noodzakelijkerwijs tot verder onderzoek; naar verwachting zouden de bezwaarschriften nu in maart 2003 afgedaan kunnen worden.

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Sociale verzekeringsbank

1. In reactie op de klacht gaf de SVB bij brief van 6 juni 2003 onder meer het volgende te kennen:

“De beschikkingen op bezwaar zijn aan betrokkene verzonden op 31 maart 2003. U bent hierover per mail dd 1 april 2003 geïnformeerd. In de bijlage treft u kopieën van de stukken aan.

De gedurende de procedure opgetreden vertraging kent verschillende oorzaken. Met betrekking tot het verzenden van een ontvangstbevestiging geldt als oorzaak de achterstand in het in behandeling nemen van nieuw ontvangen bezwaarschriften. Om deze problematiek te vermijden is begin 2002 de interne afspraak gemaakt dat registratie en bevestiging van ontvangst steeds prioriteit hebben. Dit kan er toe leiden – dat gebeurt in de praktijk ook – dat geruime tijd verstrijkt voordat een vervolgactie mogelijk is. De vervolgactie bestaat hetzij uit de vraag of men prijs stelt op een hoorzitting – deze vraag is in casu opgenomen in de bevestiging dd 5 februari 2002 – hetzij uit een concrete uitnodiging voor een hoorzitting.

Het merendeel van de vertraging is veroorzaakt door het zoekraken van het dossier op de afdeling AOW/ANW, alwaar de door (verzoekster; N.o.) gewenste specificatie diende te worden opgemaakt. Ook na het klacht-hoorgesprek met (verzoekster; N.o.) is haar dossier in verband met de beantwoording van door haar gestelde vragen, gedurende langere tijd op de afdeling AOW/ANW in behandeling geweest en tevens enige tijd onvindbaar gebleken.

Als toelichting dient dat de bezwaarbehandelaar met name een toetsende rol, en niet in de eerste plaats een beoordelende rol vervult. Voor praktische zaken als inkomensspecificaties is hij afhankelijk van de medewerking van de afdeling AOW/ANW.

Het verslag van de hoorzitting bevindt zich niet (meer) in het dossier. Dit zal helaas ook de verklaring zijn voor het niet-toezenden van het betreffende stuk.

Voor wat betreft de klacht van (verzoekster; N.o.) stel ik vast dat deze gegrond is.”

2. Omdat de reactie van de SVB op een aantal punten een nadere toelichting behoeft, legde de Nationale ombudsman bij brief van 16 juli 2003 de volgende vragen aan de SVB voor:

“...U geeft aan dat de vertraging bij het afhandelen van verzoeksters bezwaarschrift van 2 september 2001 voor een belangrijk deel is veroorzaakt door het feit dat het dossier tweemaal is zoekgeraakt op de afdeling AOW/Anw.

Wilt u mij meer inzicht geven in de wijze waarop dossiers van AOW/Anw-gerechtigden door u worden beheerd? Denkt u daarbij in ieder geval aan de volgende punten:

1. Wordt uitsluitend met fysieke dossiers gewerkt of zijn de gegevens van een gerechtigde ook via het computernetwerk toegankelijk gemaakt?
2. Bevinden fysieke dossiers zich normaal gesproken op de afdeling AOW/Anw? Hoe worden deze dossiers bewaard?
3. Wordt een dossier, wanneer een bezwaarschrift is ingediend, in zijn geheel overgedragen aan de bezwaarafdeling? Zo ja: betekent dit dat het primaire proces stilstaat wanneer een bezwaarschrift in behandeling is?
4. Wordt een dossier, wanneer de bezwaarmedewerker bijvoorbeeld specificaties wil laten opmaken, weer in zijn geheel overgedragen aan de afdeling AOW/Anw?
5. Hoe worden dossiers geregistreerd? Is er bijvoorbeeld een volgsysteem?
6. Hoe verklaart u dat het dossier enkele malen onvindbaar is geweest?

In uw reactie op verzoeksters klacht, gedateerd 19 augustus 2002, gaf u aan dat bij de afhandeling van haar bezwaarschrift vertraging was ontstaan als gevolg van het feit dat de afhandeling van verzoeksters klachten de nodige tijd had gevegd.

7. Wordt een dossier, wanneer een gerechtigde tijdens de bezwaarprocedure een klacht indient, weggehaald van de afdeling bezwaar?
 - a. Zo nee: wilt u uw hierboven aangehaalde opmerking dan nader toelichten?
 - b. In het bevestigende geval: betekent dit dat de afhandeling van het bezwaarschrift gedurende de afhandeling van de klacht geheel stilstaat? Hoe valt dit naar uw mening te rijmen met het feit, dat over de lange behandelingsduur van een bezwaarschrift effectief moet kunnen worden geklaagd bij een bestuursorgaan?

Verzoekster geeft aan, naar aanleiding van haar bezwaarschrift van 2 september 2001, op 12 november 2001 een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen.

8. Wat was de dagtekening van deze ontvangstbevestiging?..."

3. Bij brief van 29 augustus 2003 reageerde de SVB hier als volgt op:

"...

1. Van cliënten zijn zowel fysieke dossiers als computergegevens aanwezig. De digitaal opgeslagen gegevens beperken zich in hoofdzaak tot rechts- en betaalgegevens en verblijfplaats- en postregistratie voor het primaire proces. Voor bezwaarzaken is een afzonderlijk registratiesysteem beschikbaar.

2. De afdeling AOW/ANW beschikt over een archief waarin de dossiers zijn opgeslagen als er geen gevalsbehandeling aan de orde is.

3. Overdracht van het fysieke dossier vindt niet steeds direct plaats na ontvangst van een bezwaarschrift. Als bijvoorbeeld sprake is van lopende gevalsbehandeling in het primaire proces gebeurt dat niet.

4. Ja.

5. Zie vraag 1.

6. Onzorgvuldige omgang met de verblijfplaatsregistratie.

7. De klachtafhandeling vond deels plaats op de afdeling AOW/ANW, als gevolg waarvan het weer is teruggehaald uit het bezwaarproces. Zoals vermeld onder 6. is onzorgvuldige verblijfplaatsregistratie oorzaak geweest van het niet tijdig kunnen terugvinden van het dossier.

8. 12 november 2001..."

4. Omdat bleek dat de SVB vraag 7b niet had beantwoord, werd bij faxbericht van 3 oktober 2003 verzocht alsnog een reactie te geven op deze vraag. De SVB antwoordde bij brief van 16 oktober 2003 als volgt:

"...Wij kunnen u bevestigend antwoorden dat niet tegelijkertijd in twee procedures, in casu de bezwaarprocedure en de klachtenprocedure, aan hetzelfde dossier wordt gewerkt. Zoveel mogelijk wordt echter een en ander met de behandelend medewerkers afgestemd.

In de situatie waarin geklaagd wordt over de lange behandelingsduur van de bezwaarprocedure komt het voor dat de afhandeling van een ingediend bezwaarschrift door de ingediende klacht met voorrang wordt behandeld. Tijdens de klachtenprocedure

wordt aan de belanghebbende gemeld binnen welke termijn de beschikking op bezwaar kan worden verwacht.

Wij kunnen u mededelen dat de huidige stand van zaken ertoe kan leiden dat de bezwaarschriften niet binnen de daarvoor gestelde termijn worden afgehandeld. Echter worden binnen de Sociale Verzekeringsbank Leiden op dit moment acties ondernomen om de achterstanden weg te werken, zodat in de toekomst bezwaarschriften tijdig worden afgehandeld...”

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

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 worden geschaad of ermee instemmen.”

Artikel 6:14, eerste lid

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

3. SVB Beleidsregels 2002 & Algemeen Verbindende Voorschriften

blz. 222, paragraaf 5.2.2

“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.”

4. Nationale ombudsman, rapport 2002/409

“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.”