



Rapport

Datum: 7 juni 2004

Rapportnummer: 2004/208

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Utrecht:

1. zijn cliënt, die in Utrecht woont, voor de hoorzitting in het kader van een bezwaarprocedure met betrekking tot zijn recht op een WAO-uitkering uitnodigde om naar Tilburg te komen. Hij is van mening dat hierdoor een te hoge drempel wordt opgeworpen om te worden gehoord;
2. in de klachtafhandelingsbrief niet is ingegaan op de argumenten die verzoeker in zijn brief van 21 maart 2003 naar voren bracht, te weten de argumenten dat:
 - a. de totale reistijd (circa anderhalf uur enkele reis) niet aanvaardbaar is;
 - b. telefonisch horen geen alternatief is omdat op een hoorzitting in het kader van de WAO ook een bezwaarverzekeringsarts aanwezig is. Verzoeker acht het van belang dat deze bezwaarverzekeringsarts zijn cliënt ziet en aansluitend aan de hoorzitting eventueel een onderzoek kan doen;
 - c. het niet ongebruikelijk is dat medewerkers van het UWV reizen om op een andere locatie dan waar zij werkzaam zijn hoorzittingen te houden;
 - d. indien op basis van een toevoeging wordt geprocedeerd, op grond van de Wet op de Rechtsbijstand geen vergoeding voor reistijd van de gemachtigde wordt gegeven. Een gemachtigde zal om die reden vermoedelijk niet bereid zijn, zijn cliënt te begeleiden.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker, advocaat te Utrecht, diende op 10 december 2002 namens zijn cliënt een bezwaarschrift in tegen een beslissing die door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Utrecht, was genomen met betrekking tot diens uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). In de ontvangstbevestiging gaf het UWV aan dat het bezwaarschrift ter verdere behandeling werd doorgezonden naar de afdeling bezwaar en beroep van het UWV-kantoor te Tilburg, dit omdat het kantoor te Utrecht op dat moment niet beschikte over voldoende capaciteit om de instroom van alle bezwaarschriften te verwerken.

2. Bij brief van 13 maart 2003 werden verzoeker en zijn cliënt uitgenodigd om voor de hoorzitting naar het UWV-kantoor te Tilburg te komen. Aangegeven werd dat de reiskosten van verzoeker en zijn cliënt door het UWV zouden worden vergoed op basis van tweede

klasse openbaar vervoer. Verzoeker reageerde met een faxbericht van 21 maart 2003 en gaf aan op de door het UWV aangegeven datum verhinderd te zijn. Verder gaf hij aan van mening te zijn dat het UWV, door de hoorzitting te Tilburg te plannen, een te hoge drempel opwierp om te worden gehoord. Bij brief van diezelfde datum diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman; hij zond het UWV een afschrift van deze brief toe.

3. Bij brief van 21 maart 2003 gaf het UWV aan bereid te zijn in overleg met verzoeker een nieuwe datum voor de hoorzitting vast te stellen. Het UWV gaf verzoeker in overweging om, indien hijzelf niet wenste te verschijnen op de hoorzitting, in ieder geval zijn cliënt te adviseren toch te verschijnen. Dit met name omdat verzoeker had aangegeven het van belang te achten dat een bezwaarverzekeringsarts dan de mogelijkheid zou hebben om verzoekers cliënt te zien en een onderzoek te doen. Verder gaf het UWV aan dat de hoorzitting nog steeds in Tilburg zou plaatsvinden.

Hierop liet verzoeker weten dat zijn cliënt de hoorzitting wel wenste bij te wonen maar dat hijzelf niet aanwezig zou zijn. De hoorzitting vond uiteindelijk overigens niet plaats; toen verzoeker contact opnam met het UWV was de door het UWV gestelde reactietermijn reeds verstreken en was de beslissing op het bezwaarschrift inmiddels verzonden.

4. Omdat de brief die verzoeker op 21 maart 2003 naar het UWV zond naar de mening van de Nationale ombudsman ten onrechte niet was afgedaan als klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb), verzocht de Nationale ombudsman het UWV alsnog een reactie op verzoekers klacht te geven.

Het UWV voldeed aan dit verzoek bij brief van 11 juni 2003. Het UWV gaf aan de klacht ongegrond te achten. Het UWV te Utrecht was gedwongen maatregelen te nemen om de enorm verhoogde werkdruk en de daardoor ontstane achterstanden het hoofd te kunnen bieden. Eén van deze maatregelen betrof de bijstand van het UWV-kantoor Tilburg, zo gaf het UWV aan. Daarbij ging het om een beperkt aantal zaken per maand (70) gedurende een beperkte periode.

Het UWV was van mening dat, onder de geschetste omstandigheden, in alle redelijkheid van verzoeker en zijn cliënt gevergd kon worden om - indien zij dat wensten - de hoorzitting in Tilburg bij te wonen. Dit zou mogelijk anders kunnen zijn als verzoekers cliënt niet reisvaardig zou zijn, zo voegde het UWV hieraan toe. Het UWV nam echter aan dat hiervan geen sprake was, gezien het feit dat verzoeker had laten weten dat zijn cliënt de hoorzitting wel zou willen bijwonen en dat hijzelf verstek zou laten gaan.

II. Ten aanzien van de hoorzitting

1. Verzoeker klaagt erover dat het UWV zijn cliënt, die in Utrecht woont, heeft uitgenodigd om voor de hoorzitting in het kader van de WAO-bezwaarprocedure naar Tilburg te komen. Hij is van mening dat het UWV, door zo te handelen, voor zijn cliënt een te hoge drempel

opwerpt om te worden gehoord.

2. In reactie op de klacht gaat het UWV alsnog in op de argumenten die verzoeker in zijn brief van 21 maart 2003 heeft aangevoerd, te weten de argumenten dat de totale reistijd (circa anderhalf uur enkele reis) niet aanvaardbaar is, telefonisch horen geen alternatief is omdat verzoeker het van belang acht dat zijn cliënt door de aanwezige bezwaarverzekeringsarts wordt gezien, het niet ongebruikelijk is dat UWV-medewerkers reizen om op andere locaties hoorzittingen te houden en het feit dat de Wet op de Rechtsbijstand geen vergoeding voor reistijd van de gemachtigde kent zodat een gemachtigde om die reden vermoedelijk niet bereid zal zijn de cliënt te begeleiden.

Het UWV geeft het volgende aan. De afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV te Utrecht heeft in de periode tot 1 juli 2003 een beperkt aantal van haar bezwaarzaken overgedragen aan het UWV-kantoor te Tilburg om de verhoogde werkdruk en daardoor ontstane achterstanden het hoofd te kunnen bieden. Eén van deze zaken betrof die van verzoekers cliënt. Bij brief van 13 maart 2003 werden verzoeker en zijn cliënt uitgenodigd tot het bijwonen van een hoorzitting die op 2 april 2003 op het kantoor te Tilburg zou plaatsvinden.

In reactie op deze brief heeft verzoeker, onder toezending van een afschrift van zijn klachtenbrief van 21 maart 2003 aan de Nationale ombudsman, kantoor Tilburg verzocht om een door de Nationale ombudsman in te stellen onderzoek af te wachten en na afsluiting daarvan een nieuwe hoorzitting te plannen. Bij brief van 21 maart 2003 heeft kantoor Tilburg aan verzoeker meegedeeld geen aanleiding te zien om de voortzetting van de procedure te schorsen. Wel werd de bereidheid getoond om de datum van de hoorzitting te verzetten; verzoeker werd verzocht om binnen 10 dagen te reageren. Na het verstrijken van deze termijn gaf verzoeker, op 7 april 2003, telefonisch te kennen dat zijn cliënt gehoord wenste te worden, maar dat hijzelf niet zou verschijnen. Als gevolg hiervan heeft geen hoorzitting plaatsgevonden en is de beslissing op bezwaar op 7 april 2003 aan verzoekers cliënt verzonden.

Gelet op dit verzoek om uitstel van de procedure, zo geeft het UWV nog aan, is het UWV van oordeel dat dit verzoek was ingegeven door klachten die aan de Nationale ombudsman waren voorgelegd over de te volgen procedure en niet zozeer door op verzoekers cliënt toegespitste omstandigheden.

Verder geeft het UWV aan als uitgangspunt te hanteren dat de reistijd voor het bijwonen van een hoorzitting niet meer dan een uur in beslag neemt.

Onder de omstandigheden als hiervoor omschreven zag kantoor Utrecht zich gedwongen om maatregelen te nemen die tot gevolg hadden dat in een beperkt aantal gevallen het reizen enige extra tijd in beslag nam. Gezien de redenen hiervoor en het incidentele karakter van de maatregelen is een reistijd van een half uur extra als hier in geding naar

het oordeel van het UWV toelaatbaar.

Verder is het UWV van mening dat een dergelijke reistijd in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is en daarom niet als onaanvaardbaar is aan te merken.

Anders ligt het met individuele omstandigheden die de reisvaardigheid zouden kunnen belemmeren, zo voegt het UWV hieraan toe. Indien verzoeker binnen de door lid 3 van artikel 14 van het Reglement behandeling bezwaarschriften Livs gestelde termijn van één week na de uitnodiging dergelijke omstandigheden had aangedragen, zouden deze door het UWV in overweging zijn genomen en had het op de weg van het UWV gelegen om bij afwijzing van het verzoek gemotiveerd de redenen daartoe aan te geven.

Het UWV stelt vast dat dergelijke omstandigheden in dit geval niet zijn aangegeven en dat daarvan niet is gebleken. Het tegendeel blijkt veeleer uit het feit dat verzoeker had aangegeven dat zijn cliënt bereid was in Tilburg te worden gehoord, zo voegt het UWV hier nog aan toe.

Ook merkt het UWV nog op dat, als sprake zou zijn geweest van een aantoonbare belemmering van de reisvaardigheid, voorzien had kunnen worden in het uitwijken naar een dichterbij gelegen locatie waarbij verzoekers cliënt dan – zonodig in het bijzijn van een bezwaarverzekeringarts – gehoord had kunnen worden door medewerkers van de betreffende locatie dan wel door medewerkers van kantoor Tilburg.

Gezien het vorenstaande komt het UWV tot de conclusie dat de argumenten met betrekking tot de reistijd van verzoekers cliënt geen aanleiding bieden om te kunnen stellen dat dit voor hem een te hoge drempel zou opwerpen.

Verder geeft het UWV nog aan dat het naar zijn mening niet zo is dat telefonisch horen in WAO-procedures is uitgesloten omdat persoonlijk contact tussen de bezwaarde en de bezwaarverzekeringarts een vast gegeven zou zijn. Het werkproces voorziet erin dat het ter beoordeling aan de bezwaarverzekeringarts is of dit contact noodzakelijk is.

Wat betreft verzoekers argument dat de Wet op de Rechtsbijstand geen vergoeding voor reistijd van een gemachtigde kent geeft het UWV aan dat daarmee ten onrechte wordt voorbij gegaan aan het bepaalde in artikel 37 van de Wet op de Rechtsbijstand in combinatie met het bepaalde in de artikelen 2, 7 en 24 van het Besluit vergoedingen Rechtsbijstand. In laatstgenoemde artikelen wordt expliciet voorzien in vergoeding van kosten van tijdverlet in verband met reizen voor een zitting.

Het UWV acht verzoekers klacht ongegrond.

3. In reactie op enkele nadere vragen van de Nationale ombudsman geeft het UWV nog aan dat de duur van een treinreis Utrecht-Tilburg volgens de gegevens van het UWV circa 50 minuten bedraagt. Vertragingen in het openbaar vervoer en files kunnen op dit traject

uiteraard voorkomen, maar ook binnen Utrecht kunnen vertragingen in het vervoer voorkomen, zo voegt het UWV hieraan toe.

Bij het plannen van hoorzittingen in Tilburg was het mogelijk in overleg de tijden af te stemmen op de vertrek- en aankomsttijden van de treinen.

Als het UWV ervoor zou hebben gekozen om de hoorzittingen wel in Utrecht te houden, zo geeft het UWV aan, zou dit betekend hebben dat op de afdeling Bezwaar en Beroep te Utrecht minder capaciteit was overgebleven om de achterstanden weg te werken. Natuurlijk had het UWV een andere keuze kunnen maken, het heeft echter meer belang gehecht aan het snel wegwerken van de achterstanden. Het UWV betreurt het dat verzoeker dit als cliëntonvriendelijk heeft ervaren en zal in de toekomst, voor zover mogelijk, met dit soort zaken rekening houden.

4. In reactie hierop laat verzoeker weten dat de totale enkele reistijd volgens de reisplanner openbaar vervoer iets meer dan anderhalf uur bedraagt. Ook zal, in verband met mogelijke vertragingen, een marge van circa een half uur aangehouden moeten worden. De totale reis- en wachttijd zal hierdoor minimaal drieënhalf uur bedragen. Verder ziet verzoeker nog steeds niet in waarom medewerkers van het UWV-kantoor te Tilburg de hoorzittingen niet in Utrecht zouden kunnen houden. Op deze vraag heeft het UWV, hoewel de Nationale ombudsman hierom uitdrukkelijk heeft verzocht, geen antwoord gegeven.

5. Op grond van artikel 7:2, eerste lid, Awb stelt het bestuursorgaan, voordat het op het bezwaar beslist, belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord (zie Achtergrond, onder 1).

Blijkens de Memorie van Toelichting (zie Achtergrond, onder 3) is in dit artikel een essentieel onderdeel van de bezwaarschriftprocedure neergelegd. Gekozen is voor een enigszins informele procedure; zo is er van afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. In plaats daarvan is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Aan de plaats waar het bestuursorgaan de hoorzitting organiseert worden door de Awb geen eisen gesteld.

6. In een aantal gevallen kan telefonisch horen een alternatief zijn. Bij de eerste evaluatie van de Awb is aangegeven dat telefonisch horen bij twee-partijgeschillen mogelijk is indien belanghebbende daarmee instemt, mits een en ander voldoende zorgvuldig gebeurt (zie Achtergrond, onder 4).

Verzoeker gaf echter aan dat telefonisch horen in het geval van zijn cliënt geen optie was, daar hij het van belang achtte dat zijn cliënt door de bezwaarverzekeringsarts werd gezien. Daarom moet het ervoor worden gehouden dat een hoorzitting diende plaats te vinden.

7. In het Reglement behandeling bezwaarschriften Lisv 2001 (hierna: Reglement) wordt aangegeven hoe aan de bezwaarprocedure nadere invulling wordt gegeven door het UWV. Op grond van artikel 12, eerste lid, Reglement bepaalt de uitvoeringsinstelling de plaats en het tijdstip van de hoorzitting. Op grond van artikel 14, derde lid, Reglement kan de belanghebbende onder opgaaf van redenen een verzoek doen tot wijziging van het tijdstip of de plaats van de hoorzitting (zie Achtergrond, onder 2).

Verzoeker heeft, na ontvangst van de uitnodiging voor de hoorzitting, aangegeven op het genoemde tijdstip verhinderd te zijn. Daarnaast gaf hij aan van mening te zijn dat het UWV, door de hoorzitting te Tilburg te plannen, een te hoge drempel opwierp om te worden gehoord. Verzoeker deed echter niet, althans niet expliciet, een beroep op artikel 14, derde lid, Reglement. Wel verzocht hij het UWV de procedure bij de Nationale ombudsman af te wachten. In reactie hierop gaf het UWV aan de bezwaarprocedure te zullen voortzetten. Het UWV liet verzoeker weten bereid te zijn in overleg met hem een ander tijdstip af te spreken; op verzoekers - impliciete - verzoek om de hoorzitting in Utrecht te houden werd echter afwijzend beslist. Deze beslissing werd niet gemotiveerd door het UWV. Overigens is niet komen vast te staan dat het UWV de argumenten die verzoeker noemde in zijn brief van 21 maart 2003 (gericht aan de Nationale ombudsman) bij het nemen van zijn beslissing heeft meegewogen. Deze argumenten werden door verzoeker ook niet vermeld in het aan het UWV gerichte verzoek; wel zond verzoeker als bijlage bij dit verzoek een afschrift van zijn brief aan de Nationale ombudsman mee.

In zijn reactie op de klacht is het UWV alsnog ingegaan op verzoekers argumenten. Daarom zal er in het navolgende van worden uitgegaan dat het UWV met de reactie op de klacht mede motiveert waarom het – impliciete – beroep op artikel 14, derde lid Reglement, door het UWV niet is gehonoreerd.

8. Zoals het UWV in de reactie op de klacht aangeeft heeft de afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV-kantoor te Utrecht gedurende een beperkte periode circa 70 bezwaarzaken per maand overgedragen aan het UWV-kantoor te Tilburg teneinde de verhoogde werkdruk en daardoor ontstane achterstanden het hoofd te kunnen bieden.

In diverse rapporten heeft de Nationale ombudsman zijn zorg uitgesproken over de overschrijdingen van de wettelijke afhandelingstermijn van bezwaarschriften door het UWV. Redelijke maatregelen die het UWV neemt om te voorkomen dat de wettelijke afhandelingstermijn wordt overschreden, worden door de Nationale ombudsman in beginsel dan ook onderschreven.

In dit licht acht de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat het UWV ervoor heeft gekozen om het gehele bezwaartraject, inclusief de hoorzitting, door het kantoor te Tilburg te laten afwickelen. Dit zou onder omstandigheden anders kunnen zijn. Van omstandigheden die een uitzondering op dit uitgangspunt rechtvaardigen is in het geval van verzoekers cliënt echter niet gebleken. Hiertoe wordt het volgende overwogen.

9. De reistijd enkele reis van het woonadres van verzoekers cliënt naar de locatie te Tilburg waar de hoorzitting zou plaatsvinden bedraagt circa anderhalf uur. Verzoeker geeft verder aan dat in verband met mogelijke vertragingen een marge van tenminste een half uur aangehouden moet worden. Gezien het feit dat driemaal moet worden overgestapt is dat reëel; overigens zal ook indien de hoorzitting in Utrecht plaatsvindt sprake zijn van reistijd en zal eveneens een zekere marge aangehouden moeten worden.

In het navolgende zal ervan uit worden gegaan dat het bijwonen van de hoorzitting te Tilburg voor verzoekers cliënt een reis- en wachttijd – enkele reis – van anderhalf tot twee uur zou meebrengen.

Niet kan worden gesteld dat een dergelijke reis- en wachttijd in zijn algemeenheid niet acceptabel is, te meer niet daar deze reis door verzoekers cliënt - naar mag worden aangenomen – slechts éénmaal had moeten worden ondernomen. Wel kan dit in het individuele geval anders zijn; hierbij moet met name worden gedacht aan de omstandigheid dat van de bezwaarde niet kan worden gevergd dat hij een dergelijke reis onderneemt. Verzoeker heeft echter geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat zijn cliënt niet is staat was om van Utrecht naar Tilburg te reizen. Te meer daar verzoekers cliënt uiteindelijk wel bereid bleek voor het bijwonen van de hoorzitting naar Tilburg te reizen, kan worden aangenomen dat van dergelijke omstandigheden geen sprake was.

Verder is nog van belang dat het UWV heeft aangegeven de reiskosten van verzoeker en zijn cliënt op basis van tweede klasse openbaar vervoer te zullen vergoeden. Het UWV is niet verplicht om tot het vergoeden van reiskosten over te gaan; het UWV heeft hiertoe blijkbaar besloten op grond van de bijzondere omstandigheid dat de afhandeling van het bezwaarschrift van verzoekers cliënt niet op het kantoor te Utrecht heeft plaatsgevonden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. In de brief die verzoeker op 21 maart 2003 naar de Nationale ombudsman zond en waarvan hij het UWV diezelfde dag een afschrift deed toekomen, geeft verzoeker een aantal argumenten voor zijn stelling dat het UWV voor zijn cliënt een te hoge drempel heeft opgeworpen om te worden gehoord. Verzoeker klaagt erover dat het UWV bij de afhandeling van zijn klacht niet is ingegaan op deze argumenten.

2. Ingevolge artikel 9:12, eerste lid, Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1) stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Een behoorlijke klachtafhandeling houdt onder meer in dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen ingaat en zijn conclusies ten aanzien van deze klachtonderdelen motiveert.

Door niet in te gaan op de argumenten die verzoeker aanvoert is het UWV tekort geschoten in het geven van de door artikel 9:12, eerste lid vereiste motivering. De klachtafhandeling heeft derhalve op niet behoorlijke wijze plaatsgevonden.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is ten aanzien van het feit dat de hoorzitting in het kader van de WAO-bezwaarprocedure niet in Utrecht maar in Tilburg werd georganiseerd niet gegrond. Ten aanzien van de wijze van afhandeling van verzoekers klacht hierover is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 13 juni 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 12 juni 2003, van de heer mr. L., advocaat te Utrecht met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Utrecht.

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

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

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 10 december 2002 diende verzoeker, namens zijn cliënt, een bezwaarschrift in tegen een beslissing die door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Utrecht (hierna: UWV), was genomen.

Bij brief van 16 december 2002 bevestigde het UWV de ontvangst van het bezwaarschrift. Aangegeven werd dat het kantoor te Utrecht op dat moment niet beschikte over voldoende capaciteit om de instroom van alle bezwaarschriften te verwerken. Daarom was het bezwaarschrift dat verzoeker namens zijn cliënt had ingediend ter verdere behandeling doorgezonden naar de afdeling bezwaar en beroep van het UWV-kantoor te Tilburg.

2. Bij brief van 13 maart 2003 werden verzoeker en zijn cliënt uitgenodigd om voor de hoorzitting op 2 april 2003 naar het UWV-kantoor te Tilburg te komen. Aangegeven werd dat de reiskosten door het UWV zouden worden vergoed op basis van tweede klasse openbaar vervoer. Hierop reageerde verzoeker met een faxbericht van 21 maart 2003. Hij gaf aan op de door het UWV aangegeven datum verhinderd te zijn. Verder gaf hij aan van mening te zijn dat het UWV, door de hoorzitting te Tilburg te plannen, een te hoge drempel opwierp om te worden gehoord. Daarom had hij de Nationale ombudsman inmiddels verzocht een onderzoek in te stellen. Verzoeker vroeg het UWV, dit onderzoek af te wachten en na afsluiting daarvan een nieuwe hoorzitting te plannen.

Bij brief van 21 maart 2003 gaf het UWV een reactie. Het UWV liet verzoeker weten de bezwaarprocedure toch voort te zullen zetten. Wel was het UWV bereid in overleg met verzoeker een nieuwe datum vast te stellen. Verzoeker werd in overweging gegeven om, indien hijzelf niet wenste te verschijnen op de hoorzitting, in ieder geval zijn cliënt te adviseren toch te verschijnen. Dit met name omdat verzoeker had aangegeven het van belang te achten dat een bezwaarverzekeringsarts dan de mogelijkheid zou hebben om verzoekers cliënt te zien en een onderzoek te doen.

Het UWV vroeg verzoeker binnen tien dagen na dagtekening van de brief te laten weten of en wanneer hij op de hoorzitting wenste te verschijnen.

Op 7 april 2003 nam verzoeker telefonisch contact op met het UWV. Hij liet weten dat zijn cliënt de hoorzitting wel wenste bij te wonen maar dat hijzelf niet aanwezig zou zijn. Hierop gaf het UWV aan dat de reactietermijn van tien dagen inmiddels was verstreken en dat de beslissing op het bezwaarschrift, gedateerd 7 april 2003, al was verzonden.

3. Bij brief van 21 maart 2003 had verzoeker zich inmiddels ook tot de Nationale ombudsman gewend. Omdat zijn brief aan het UWV van diezelfde datum naar de mening van de Nationale ombudsman tevens als klachtbrief diende te worden opgevat werd het UWV bij schrijven van 2 mei 2003 verzocht verzoekers brief alsnog overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) af te doen.

4. Bij brief van 11 juni 2003 gaf het UWV de volgende reactie op verzoekers klacht:

“...In uw brief klaagt u over het feit dat de hoorzitting van (verzoekers cliënt; N.o) in Tilburg gehouden zou worden. Deze klacht achten wij ongegrond om de volgende redenen.

UWV-Gak Utrecht was gedwongen maatregelen te nemen om de enorm verhoogde werkdruk en daardoor ontstane achterstanden het hoofd te kunnen bieden. Eén van de maatregelen betrof de bijstand van UWV-Gak kantoor Tilburg. Daarbij ging het om een beperkt aantal zaken per maand (70), gedurende een beperkte periode (1 juli aanstaande loopt die periode af). Een groot voordeel van de met Tilburg gemaakte afspraken was/is dat Tilburg ook de benodigde BVA- en BAD-capaciteit levert (deze afkortingen staan voor bezwaarverzekeringarts en bezwaararbeidsdeskundige; N.o.).

Onder de geschetste omstandigheden menen wij dat in alle redelijkheid van u en uw cliënt gevergd kon worden om, indien gewenst, de hoorzitting in Tilburg bij te wonen. Dit zou mogelijk anders kunnen zijn als uw cliënt niet reisvaardig zou zijn. Van dit laatste is geen sprake gelet op het vervolg van de zaak. Op 7 april jongstleden hebt u namelijk contact gehad met de behandelend jurist en gaf u aan dat uw cliënt de hoorzitting wel zou willen bijwonen en dat u verstek zou laten gaan...”

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Bij brief van 27 oktober 2003 gaf het UWV de volgende reactie op de klacht:

“...Zoals ook in onze brief van 11 juni 2003 wordt vermeld heeft de afdeling Bezwaar en Beroep van UWV-Gak Utrecht in de periode tot 1 juli 2003 een beperkt aantal van haar bezwaarzaken overgedragen aan UWV-Gak kantoor Tilburg om de verhoogde werkdruk en daardoor ontstane achterstanden het hoofd te kunnen bieden.

Eén van deze zaken betrof die van (verzoekers cliënt; N.o) die op 16 december 2002 in kennis was gesteld van de dossieroverdracht naar kantoor Tilburg (...).

Met onze brief van 13 maart 2003 werd hij uitgenodigd tot het bijwonen van een hoorzitting op 2 april 2003 op kantoor Tilburg (...).

In reactie daarop heeft (verzoeker; N.o) onder toezending van een afschrift van zijn klachtenbrief van 21 maart 2003 aan uw instantie, op diezelfde datum kantoor Tilburg verzocht om een door u in te stellen onderzoek af te wachten en na afsluiting daarvan een nieuwe hoorzitting te plannen (...).

Met de brief van 21 maart 2003 heeft kantoor Tilburg aan (verzoeker; N.o) meegedeeld dat na kennisname van de aan u gerichte brief, deze geen aanleiding gaf om de voortzetting van de procedure te schorsen. Wel werd de bereidheid getoond tot verzetting van de hoorzittingsdatum waarbij (verzoeker; N.o) werd verzocht om binnen 10 dagen te reageren (bijlage 4).

Ruim na het verstrijken van deze termijn gaf (verzoeker; N.o) op 7 april 2003 telefonisch te kennen dat zijn cliënt gehoord wenste te worden, maar dat hij zelf niet zou verschijnen. Als gevolg van deze handelwijze heeft geen hoorzitting plaatsgevonden en is de beslissing op bezwaar op 7 april 2003 aan (verzoekers cliënt; N.o) verzonden (...).

Gelet op dit verzoek om uitstel van de procedure aan kantoor Tilburg zijn wij van oordeel dat dit was ingegeven door klachten die aan u waren voorgelegd over de te volgen procedure en niet zo zeer door op (verzoekers cliënt; N.o) toegespitste omstandigheden.

Steun hiervoor menen wij te vinden in het feit dat (verzoeker; N.o) in zijn aan u gerichte brief van 27 maart 2003 (bedoeld wordt: 21 maart 2003; N.o.) melding maakt van het bijstaan van diverse cliënten in WAO-procedures en dat hij een inhoudelijke reactie van uw kant tegemoet wenst te zien.

Wij merken op dat UWV als uitgangspunt hanteert dat de reistijd voor het bijwonen van een hoorzitting niet meer dan een uur in beslag neemt.

Onder de omstandigheden als boven omschreven zag kantoor Utrecht zich gedwongen om maatregelen te nemen die als gevolg hadden dat in een beperkt aantal gevallen het reizen enige tijd extra in beslag nam.

Gezien de reden en het incidentele karakter van de maatregelen is een reistijd van een half uur extra als hier in geding naar ons oordeel toelaatbaar.

Daarbij wordt nog aangetekend dat een dergelijke reistijd naar ons oordeel in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is en daarom niet als onaanvaardbaar is aan te merken.

Anders ligt het met individuele omstandigheden die de reisvaardigheid zouden belemmeren. Indien (verzoeker: N.o) binnen de door lid 3 van artikel 14 van het Reglement behandeling bezwaarschriften Livs gestelde termijn van één week na de uitnodiging dergelijke omstandigheden had aangedragen, zouden deze door ons in overweging zijn genomen en had het op onze weg gelegen om bij afwijzing van het verzoek gemotiveerd de redenen daartoe aan te geven.

Wij stellen vast dat dergelijke omstandigheden in dit geval niet aangegeven zijn, of dat daarvan gebleken is. Het tegendeel blijkt veeleer uit het feit dat (verzoeker; N.o) had aangegeven dat (verzoekers cliënt; N.o) bereid was in Tilburg gehoord te worden.

In dit verband merken wij nog op dat, als sprake zou zijn geweest van een aantoonbare belemmering van de reisvaardigheid, voorzien had kunnen worden in het uitwijken naar een dichterbij gelegen locatie waarbij (verzoekers cliënt; N.o) dan (zodanig in het bijzijn van een bezwaarverzekeringsarts) gehoord had kunnen worden door medewerkers van de betreffende locatie dan wel door medewerkers van kantoor Tilburg.

Gezien het vorenstaande komen wij tot de conclusie dat de argumenten met betrekking tot de reistijd van (verzoekers cliënt; N.o) geen aanleiding bieden om te kunnen stellen dat dit voor hem een te hoge drempel zou opwerpen.

Voor zover (verzoeker; N.o) van mening is dat het enige alternatief voor de hoorzitting te Tilburg een telefonische hoorzitting zou zijn geweest, achten wij deze zienswijze met het vorenstaande tevens weerlegd.

Overigens is het niet zo dat in WAO-procedures het telefonisch horen uitgesloten is omdat persoonlijk contact tussen de cliënt en de bezwaarverzekeringsarts een vast gegeven zou zijn. Ons werkproces voorziet erin dat het ter beoordeling aan de bezwaarverzekeringsarts is of dit contact noodzakelijk is.

Ten slotte voert (verzoeker; N.o) als argument aan dat indien op basis van toevoeging wordt geprocedeerd, de Wet op de Rechtsbijstand niet voorziet in vergoeding voor reistijd van de gemachtigde en wordt het vermoeden uitgesproken dat om die reden geen begeleiding van de cliënt zal plaatsvinden.

Daargelaten dat niet is gebleken dat (verzoeker; N.o) zich door betreffend argument heeft laten leiden, merken wij op dat daarmee ten onrechte voorbij wordt gegaan aan het bepaalde in artikel 37 van de Wet op de Rechtsbijstand in combinatie met het bepaalde in de artikelen 2, 7 en 24 van het Besluit vergoedingen Rechtsbijstand. In laatstgenoemde artikelen wordt expliciet voorzien in vergoeding van kosten van tijdverlet in verband met reizen voor een zitting.

Wij achten daarom ook deze klacht ongegrond...”

D. Reactie verzoeker

1. Bij faxbericht van 20 november 2003 gaf verzoeker de volgende reactie:

“...Blijkens de brief van het UWV hanteert men als uitgangspunt dat de reistijd voor het bijwonen van een hoorzitting niet meer dan een uur bedraagt.

Volgens het UWV is het in incidentele gevallen toelaatbaar indien de reistijd een halfuur extra bedraagt. Als extra argument wordt daarbij aangevoerd dat een dergelijke reistijd naar het oordeel van het UWV in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is en daarom niet als onaanvaardbaar is aan te merken.

Uit het bovenstaande blijkt dat het UWV bij de afweging van de belangen, de belangen van belanghebbenden onvoldoende meeweegt. Het betreft hier een duidelijk intern UWV probleem waar belanghebbende niets mee van doen heeft. Weliswaar is het in het belang van belanghebbende dat zijn zaak tijdig wordt afgewikkeld, het is de wettelijke plicht van het UWV om daar voor te zorgen. Voor het UWV mag het verplaatsen van een hoorzitting dan een incidentele gebeurtenis zijn, voor belanghebbende is dat, zoals reeds aangegeven in de brief van 12 juni, niet het geval. Het gaat immers om zijn of haar hoorzitting die op een ver afgelegen plek plaatsvindt.

De totale reistijd bedraagt naar Tilburg idealiter drie uur. Daar komt bij dat hoorzittingen niet naadloos aansluiten op aankomst en vertrektijden van het openbaar vervoer en er dus ook nog een ruime wachttijd bij kan komen, zeker als ook een vertraging van het openbaar vervoer wordt ingecalculeerd. Daar komt nog bij dat hoorzittingen om wat voor reden dan ook kunnen uitlopen, wat ook weer extra wachttijd met zich meebrengt. Een totale wacht- en reistijd van vier uur is derhalve realistischer. Daarmee wordt, zoals reeds eerder aangevoerd, een serieuze drempel opgeworpen.

Bovendien gaat het hier niet om incidentele gevallen. Er zijn in dit geval 70 dossiers in een keer overgedragen aan het UWV GAK te Tilburg. Het zou dus zeer goed mogelijk zijn dat medewerkers van het UWV GAK te Tilburg naar Utrecht zouden kunnen reizen om belanghebbenden aldaar te horen. Reistijd kan in deze niet het bezwaar zijn gelet op het standpunt van het UWV.

Zoals ook aangegeven in de brief van 12 juni 2003 maakt het UWV ook in andere gevallen gebruik van de mogelijkheid om bezwaarschriften door andere kantoren te laten afhandelen en is de verwachting dat men dat in de toekomst zal blijven doen. Het is dan ook van groot belang dat op dit punt duidelijkheid ontstaat over wat in zijn algemeenheid wel en niet acceptabel is.

In het verleden hebben rechtbanken (bijvoorbeeld de rechtbank te Amsterdam, sector bestuursrecht) ook te maken gehad met achterstanden. In dergelijke gevallen werden de dossiers ter afhandeling overgedragen aan andere rechtbanken (bijvoorbeeld de rechtbank te Dordrecht), maar vonden de zittingen plaats in het betreffende arrondissement (Amsterdam). Juist vanwege het argument dat rechtzoekenden niet geconfronteerd moeten worden met interne problemen en aanzienlijke reis- en wachttijden.

Uiteraard kan in sommige gevallen worden volstaan met een telefonische hoorzitting. In vrijwel alle gevallen is op de hoorzitting in een WAO bezwaarprocedure bij het UWV GAK een bezwaarverzekeringsarts aanwezig, hetgeen er op duidt dat de bezwaarverzekeringsarts doorgaans het persoonlijke contact noodzakelijk acht.

Het is correct dat de Wet op de Rechtsbijstand een vergoeding kent voor reistijd. Deze wordt uitbetaald indien de reisafstand meer dan 60 km bedraagt. De afstand naar Tilburg

bedraagt 80 km enkele reis. In totaal levert dat een vergoeding op, op grond van artikel 24 van de Wet op de Rechtsbijstand, van tweemaal een half punt is € 79,73 (zie ook art. 3 eerste lid Besluit vergoedingen rechtsbijstand). Dat is een te verwaarlozen bedrag, voor een wacht- en reistijd van minimaal 3 uren. Overigens bedraagt de reiskostenvergoeding op grond van hetzelfde besluit € 0,09 per kilometer, dat is € 14,40. Een retourtje Utrecht/Tilburg 2e klasse kost € 16,70. Gelet ook op de lage vergoeding die betaald wordt door het Ministerie van Justitie voor het verlenen van gefinancierde rechtsbijstand mag het duidelijk zijn dat het bijstaan van een cliënt in een dergelijke zaak niet kostendekkend is. Ook hiermee wordt een drempel opgeworpen omdat advocaten cliënten in dergelijke procedures niet meer willen bijstaan...”

2. Bij faxbericht van 1 december 2003 liet verzoeker nog weten dat een collega-advocaat te Amsterdam hem had geattendeerd op een soortgelijke zaak. De cliënt van deze advocaat diende voor het bijwonen van de hoorzitting van Amsterdam naar Tilburg te reizen, een reistijd van twee uur enkele reis. Hieruit blijkt, zo gaf verzoeker aan, dat het UWV structureel gebruik maakt van de mogelijkheid om de behandeling van bezwaarzaken over te doen aan andere kantoren.

E. Reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Bij brief van 18 december 2003 legde de Nationale ombudsman het UWV het volgende voor:

“...In zijn reactie van 20 november 2003 geeft de (verzoeker; N.o) aan dat een aantal rechtbanken (bijvoorbeeld de Rechtbank Amsterdam, sector bestuursrecht) in het verleden ook te maken had met achterstanden en er toen voor heeft gekozen dossiers ter afhandeling over te dragen aan andere rechtbanken. De zittingen vonden echter plaats in het eigen arrondissement, op grond van het argument dat rechtzoekenden niet geconfronteerd moeten worden met interne problemen en aanzienlijke reis- en wachttijden.

Verder geeft (verzoeker; N.o) in de klachtbrief van 21 maart 2003 aan dat het niet ongebruikelijk is dat UWV-medewerkers reizen om op andere locaties hoorzittingen te houden.

Voorts is tijdens het onderzoek naar de klacht gebleken dat gedurende een beperkte periode circa 70 dossiers per maand zijn overgedragen aan het UWV-kantoor te Tilburg.

Wilt u motiveren waarom u er niet voor heeft gekozen om de hoorzittingen van deze bezwaarzaken in Utrecht te organiseren? Wilt u het hiervoor aangehaalde in uw antwoord betrekken?...”

2. Na herhaaldelijk te zijn gerappelleerd gaf het UWV bij brief van 12 maart 2004 de volgende reactie:

“...In de tijd dat de afdeling Bezwaar en Beroep locatie Utrecht werd geconfronteerd met grote achterstanden en in heel veel zaken de wettelijke afhandelingstermijn niet kon halen, is besloten om de hulp in te roepen van ons kantoor te Tilburg.

In dat kader is ook besloten om door ons kantoor Tilburg de zogenaamde hoorzittingen te laten verzorgen.

Wij waren ons ervan bewust dat dit voor de betrokkenen extra reistijd met zich mee zou kunnen brengen. Deze extra reistijd was echter ons inziens niet van dien aard dat dit in redelijkheid niet verlangd kon worden.

Volgens onze gegevens duurt een treinreis Utrecht-Tilburg ongeveer 50 minuten. Vertragingen in het openbaar vervoer en files kunnen uiteraard voorkomen op het traject Utrecht-Tilburg maar ook binnen Utrecht kunnen vertragingen in het vervoer voorkomen. Bij het plannen van hoorzittingen in Tilburg was het mogelijk in overleg de tijden af te stemmen op de vertrek- en aankomsttijden van de treinen.

Als wij er voor gekozen zouden hebben de hoorzittingen wel op ons kantoor Utrecht te houden, dan zou dit betekend hebben dat wij op de afdeling Bezwaar en Beroep Utrecht minder capaciteit over hadden om de achterstanden weg te werken.

Natuurlijk hadden wij een andere keuze kunnen maken, zoals bijvoorbeeld de rechtbank heeft gedaan. Wij hebben echter meer belang gehecht aan het snel oplossen van de achterstanden. Wij betreuren het dat de gemachtigde van de heer S. de door ons gemaakte keuze als cliëntonvriendelijk heeft ervaren. Wij zullen in de toekomst voor zover mogelijk met dit soort zaken rekening houden...”

F. Nadere reactie verzoeker

Bij faxbericht van 22 maart 2004 gaf verzoeker de volgende reactie:

“...Volgens het UWV zou de reistijd per trein Utrecht-Tilburg ongeveer 50 minuten bedragen. Dat is 58 minuten. De totale reistijd enkele reis bedraagt iets meer dan anderhalf uur. Zie hiervoor bijgevoegde uitdraai van de reisplanner openbaar vervoer. In verband met mogelijke vertragingen moet een marge worden aangehouden van tenminste een half uur. Dat betekent dat ook indien vooraf een afspraak gemaakt wordt waarbij de hoorzitting wordt afgestemd op het vertrek en aankomsttijd van de trein er nog steeds sprake is van een totale reis- en wachttijd van minimaal 3 ½ uur.

Ik zie nog steeds niet in welke beletselen er zijn voor medewerkers van het UWV Tilburg om belanghebbenden te horen op het UWV kantoor in Utrecht. Zoals reeds eerder naar voren is gebracht, kiest het UWV in andere gevallen ook voor deze oplossing. Het UWV, alhoewel daar door u uitdrukkelijk om gevraagd in uw brief van 18 december jl., heeft op deze vraag geen antwoord gegeven...”

Uit de door verzoeker bijgevoegde uitdraai van de reisplanner openbaar vervoer blijkt dat de reistijd enkele reis voor verzoekers cliënt van deur tot deur circa anderhalf uur zou bedragen. Daarbij moet driemaal worden overgestapt.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:2, eerste lid:

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

Artikel 9:12, eerste lid:

“Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.”

2. Reglement behandeling bezwaarschriften Lisv 2001 (Stcrt. 6 februari 2001, nr. 26):

Artikel 12, eerste lid:

“De uitvoeringsinstelling bepaalt de plaats en het tijdstip van de zitting waarop belanghebbenden in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.”

Artikel 14, derde lid:

“Als belanghebbenden wijziging wensen van het tijdstip of de plaats van de hoorzitting, kan onder opgave van redenen een verzoek daartoe binnen één week worden ingediend.”

3. Memorie van Toelichting Algemene regels van bestuursrecht (Algemene wet bestuursrecht) (TK 1988-1989, 21 221, nr. 3)

Artikel 6.3.8:

“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.

(...)

De hierboven genoemde functies van het horen kunnen het best worden gediend met een enigszins informele procedure. Ook gezien de sterke onderlinge verschillen tussen de onderscheiden gevallen van bezwaar, is ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. In plaats daarvan is volstaan met een aantal minimum-eisen waaraan voldaan moet worden...”

4. Vaststelling van de begroting van de uitgaven en de ontvangsten van het Ministerie van Justitie (VI) voor het jaar 1998

Nr. 46 BRIEF VAN DE MINISTER VAN JUSTITIE (TK 1997-1998, 25 600 VI, nr. 46)

Kabinetsstandpunt Evaluatie Algemene wet bestuursrecht

“...5 De bezwaarschriftprocedure

5.4 Tijdigheid, vormgeving en inrichting

3. Telefonisch horen. De wet geeft belanghebbende het recht om in een persoonlijk gesprek te worden gehoord. Om die reden is tijdens de parlementaire behandeling van de Awb gesteld dat telefonisch horen niet is toegestaan (PG Awb I, blz. 330). Bij twee-partijen-geschillen is telefonisch horen echter wel mogelijk indien de belanghebbende daarmee instemt, mits een en ander voldoende zorgvuldig geschiedt (aanbeveling 46). Nu ook belanghebbenden aan een telefoongesprek nogal eens de voorkeur geven boven de gang naar het kantoor van het bestuursorgaan, zou ook deze mogelijkheid vaker kunnen worden gebruikt. Bij meerpartijen-geschillen verzet het voorschrift dat belanghebbenden in beginsel in elkaars aanwezigheid worden gehoord (art. 7:6) zich in de meeste gevallen tegen telefonisch horen, al zal dit in de toekomst door nieuwe technische mogelijkheden wellicht anders worden.

(...)

BIJLAGE 2 Overzicht van de aanbevelingen van de Commissie Evaluatie Awb

3 Aanbevelingen aan het bestuur

46. Indien de indiener van een bezwaarschrift de enige belanghebbende is, kan hij ook telefonisch worden gehoord, indien hij daarmee instemt. Het verdient aanbeveling in interne regels vast te leggen hoe het telefonisch horen zorgvuldig kan geschieden...”