



Rapport

Datum: 29 september 2004
Rapportnummer: 2004/377

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank (SVB), kantoor Leiden:

1. tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (3 oktober 2003) geen beslissing heeft genomen op het bezwaarschrift dat zij op 8 april 2003 heeft ingediend;
2. onvoldoende toezicht heeft gehouden op de voortgang van het onderzoek door WOSM, het bedrijf dat de SVB tijdens de bezwaarprocedure heeft ingeschakeld om de arbeidsongeschiktheid van haar zoon te onderzoeken;
3. haar klacht van 20 augustus 2003 over het uitblijven van een beslissing op bezwaar op onbevredigende en inadequate wijze heeft afgehandeld.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster diende op 8 april 2003 een bezwaarschrift in tegen de beslissing van 26 februari 2003 van de Sociale verzekeringsbank, kantoor Leiden (hierna: de SVB), waarin het recht op kinderbijslag voor haar zoon met ingang van 1 januari 2002 werd beëindigd. Bij brief van 10 april 2003 bevestigde de SVB de ontvangst van het bezwaarschrift en gaf zij aan dat het bezwaar in beginsel binnen dertien weken na 8 april 2003 zou zijn afgehandeld. Verzoekster gaf bij brief van 29 april 2003 de nadere gronden van haar bezwaar aan, door onder meer te verklaren dat haar zoon naar haar mening sinds medio 2001 wegens ziekte niet in staat is onderwijs te volgen en/of betaalde arbeid te verrichten. Na ontvangst van die nadere gronden, vroeg de SVB verzoekster op 29 april 2003 om informatie opdat de arbeidsongeschiktheid van haar zoon zou worden beoordeeld door de organisatie WOSM. Die beoordeling was nodig om te kunnen bepalen of zij al dan niet recht zou hebben op kinderbijslag. Die informatie werd op 9 mei 2003 door de SVB ontvangen.

2. Bij brief van 12 mei 2003 verzocht de SVB, afdeling kinderbijslag, aan WOSM om onderzoek te doen naar de arbeidsongeschiktheid van verzoeksters zoon met ingang van het vierde kwartaal 2002 en de bevindingen binnen vier weken naar haar op te sturen. Op 16 juli 2003 rappelleerde de SVB bij WOSM. Op 18 juli 2003 ontving de SVB een op 16 juli 2003 gedateerde rappelbrief van verzoekster in verband met het uitblijven van een beslissing op bezwaar. Op 23 juli 2003 stuurde de SVB verzoekster een brief waarin werd aangegeven dat de dertien wekentermijn met vier weken werd verlengd en waarin verzoekster werd gevraagd akkoord te gaan met een verdere verlenging voor onbepaalde tijd. Daarbij werd aangegeven dat als verzoekster binnen drie weken niet reageerde ervan zou worden uitgegaan dat zij akkoord zou gaan met het gevraagde uitstel. Verzoekster liet

op 28 juli 2003 weten niet akkoord te gaan met verder uitstel.

De SVB ontving op 24 juli 2003 een op 22 juli 2003 gedateerde brief van WOSM, waarin stond dat niet binnen de gestelde termijn kon worden gereageerd omdat een afspraak voor huisbezoek niet mogelijk was voor aanvang van de vakantie van de verzekeringsarts. Bij brief van 29 juli 2003 verzocht de (bezwaarafdeling van) SVB aan WOSM om het onderzoek uit te breiden door de arbeidsongeschiktheid van verzoeksters zoon vanaf het eerste kwartaal 2002 te onderzoeken.

3. Op 7 augustus 2003 stelde WOSM een rapportage op. De rapportage werd op 11 augustus 2003 naar de SVB gestuurd (aldaar op 13 augustus 2003 ontvangen) in reactie op het verzoek om onderzoek van 12 mei 2003. In reactie op het verzoek om onderzoek van 29 juli 2003 werd dezelfde rapportage op 8 september 2003 naar de SVB gestuurd (aldaar door de bezwaarafdeling ontvangen op 9 september 2003), vergezeld van een kopie van het verzoek van 29 juli 2003 waarop door de verzekeringsarts van WOSM een aantekening was geplaatst met betrekking tot de arbeidsongeschiktheid van verzoeksters zoon.

4. Op 20 augustus 2003 diende verzoekster een klacht in bij de SVB over het uitblijven van de beschikking. In een ontvangstbevestiging van 27 augustus 2003 gaf de SVB aan dat verzoekster binnen één week zou worden benaderd voor het maken van een afspraak voor een hoorgesprek. Bij brief van 29 augustus 2003 verklaarde de SVB de klacht vervolgens (kennelijk) gegrond.

II. Ten aanzien van de behandelingsduur van het bezwaarschrift en de bewaking van de voortgang van het WOSM-onderzoek

1. Verzoekster klaagt over het uitblijven van de beslissing op het bezwaarschrift van 8 april 2003. Ook klaagt zij erover dat de SVB onvoldoende toezicht heeft gehouden op de voortgang van het WOSM-onderzoek. Verzoekster wijst erop dat zij op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, 3 oktober 2003, nog geen beslissing had ontvangen. Verder stelt zij onder meer dat de SVB - die WOSM om een rapportage binnen vier weken had gevraagd - verzuimd heeft in te grijpen toen duidelijk moest zijn dat het onderzoek vertraging opliep.

2. De SVB liet in een eerste reactie weten dat de beslissing op bezwaar op 21 oktober 2003 was genomen en erkende dat de afhandeling van het bezwaar niet binnen de daarvoor gestelde termijn had plaatsgevonden. Zij gaf aan dat verzoekster om verlenging van de beslistermijn was verzocht mede omdat de SVB in afwachting was van het rapport van WOSM. De SVB stelde dat zij niettemin voortvarender had kunnen reageren zowel op de correspondentie van verzoekster als op het afhandelen van het bezwaarschrift van 8 april 2003 na ontvangst van het rapport van WOSM op 13 augustus en 9 september 2003 en achtte verzoeksters klacht in zoverre gegrond.

3. Verzoekster stelde daarop dat de SVB niet pas vanaf 13 augustus 2003 onvoldoende voortvarend te werk is gegaan, maar vanaf de indiening van het bezwaarschrift. Als de SVB het nodig vindt om in het kader van de bezwaarbehandeling een onderzoek te laten doen, dan heeft zij volgens verzoekster de verplichting de voortgang van dat onderzoek zodanig te bewaken dat de wettelijke verplichting om op tijd op het bezwaarschrift te beschikken niet in het gedrang komt. Dat is niet gebeurd. Verder wees verzoekster erop dat de SVB pas op 12 mei 2003, vijf weken na indiening van haar bezwaarschrift, de onderzoeksopdracht aan WOSM had verstrekt en pas op 16 juli 2003, toen de beslistermijn van 13 weken al was verstreken, bij WOSM had gerappelleerd. De reden die WOSM noemt op grond waarvan niet binnen vier weken kan worden gereageerd (huisbezoek niet mogelijk voor vakantie verzekeringsarts) is volgens verzoekster niet juist (zij was al op 3 juni 2003 door de verzekeringsarts bezocht en de arts heeft haar zoon tijdens het onderzoek niet onderzocht) en de SVB heeft de opgegeven reden kennelijk niet gecontroleerd. Ook stelt verzoekster vraagtekens bij de mededeling van de SVB dat de afdeling bezwaar het WOSM-rapport op 9 september 2003 ontving, aangezien die afdeling haar op 4 september 2003 een kopie van dat rapport toestuurde. Tot slot wijst zij erop dat de SVB pas op 29 juli 2003 de juiste opdracht aan WOSM heeft verstrekt. Haar bezwaar handelde immers over het recht op kinderbijslag met ingang van het eerste kwartaal 2002 zodat het WOSM-onderzoek van meet af aan op die periode betrekking had moeten hebben.

4. De SVB erkende in een tweede reactie ook dat er onvoldoende toezicht is geweest op de voortgang van het onderzoek door WOSM. Zij gaf verder aan dat het haar beleid is om na het verstrijken van de termijn waarbinnen om een reactie van een derde wordt gevraagd, bij die derde te rappelleren. De SVB kon geen reden noemen voor het feit dat in dit geval niet eerder is gerappelleerd dan op 16 juli 2003.

In reactie op de vraag of zij zich op het standpunt stelde dat het bezwaar niet moest of kon worden afgehandeld wegens het ontbreken van het WOSM-rapport, ook al was verzoekster niet akkoord gegaan met verdere verlenging van de beslistermijn, gaf de SVB aan dat zij naar alle waarschijnlijkheid ten tijde van de bezwaarprocedure heeft overwogen dat een beslissing op het bezwaar niet weloverwogen kon worden genomen bij het ontbreken van het WOSM-rapport. Daarbij wees zij erop dat bij de bezwaarprocedure een volledige heroverweging wordt gemaakt en dat het WOSM-rapport daar in dit geval onderdeel van uitmaakte.

Verder stelde de SVB, dat niet duidelijk is waarom in de primaire fase niet is overgegaan tot het verzoek een onderzoek in te stellen vanaf het eerste kwartaal 2002. Dat dat later alsnog is gebeurd, is volgens haar waarschijnlijk het gevolg van het bekend worden van het rapport van WOSM en het feit dat daarin niet is uitgegaan van een onderzoek vanaf het eerste kwartaal 2002.

5. Op grond van de Algemene Kinderbijslagwet en de Algemene wet bestuursrecht moet binnen dertien weken na ontvangst op een bezwaarschrift als het onderhavige worden beslist en kan die termijn met maximaal vier weken worden verdaagd. Van die verdaging moet vóór het verstrijken van de beslistermijn schriftelijk mededeling aan betrokkene worden gedaan. Verder uitstel is alleen mogelijk met instemming van betrokkene (zie Achtergrond, onder 1. en 3.).

6. Het bezwaarschrift is op 8 april 2003 door verzoekster ingediend en - volgens de ontvangstbevestiging van de SVB - op diezelfde datum door de SVB ontvangen. De SVB heeft in de aan verzoekster gezonden ontvangstbevestiging van 10 april 2003 aangegeven dat in beginsel binnen dertien weken na 8 april 2003 (d.i. vóór 8 juli 2003) het bezwaarschrift zou worden afgehandeld. Ingeval van verdaging had de SVB verzoekster een verdagingsbericht moeten sturen. Geen van beide is gebeurd. De SVB heeft pas op 23 juli 2003 de termijn met vier weken verdaagd en verzoekster toen tevens gevraagd akkoord te gaan met verder uitstel voor onbepaalde tijd. Verzoekster heeft de SVB op 28 juli 2003 laten weten niet akkoord te gaan met verder uitstel. De beslissing is vervolgens op 21 oktober 2003 genomen, dat wil zeggen 28 weken na ontvangst van het bezwaar.

7. Nadat de wettelijke beslistermijn was verstreken is verzoekster niet akkoord gegaan met verder uitstel. Onder deze omstandigheden moet worden geoordeeld of de SVB bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid heeft kunnen besluiten de behandeling van het bezwaarschrift aan te houden.

De SVB gaf tijdens onderzoek aan dat de beslissing is aangehouden waarschijnlijk omdat destijds is overwogen dat de beslissing op bezwaar zonder het WOSM-rapport niet weloverwogen kon worden genomen. Uiteraard is de zorgvuldigheid van een beslissing van groot belang, met name in die gevallen waarin informatie van derden wordt afgewacht. Toch rechtvaardigt de enkele verwijzing naar het niet voorhanden zijn van die informatie niet zonder meer de verdere aanhouding van de beslissing op het bezwaar en het overschrijden van de wettelijke beslistermijnen. Verzoekster heeft uitdrukkelijk aangegeven (in haar brief van 28 juli 2003) dat zij er grote behoefte aan had om op korte termijn te weten waar zij aan toe was met betrekking tot haar recht op kinderbijslag. Als er naar aanleiding van haar weigering tot instemming met verder uitstel een beslissing zou zijn genomen, zou die - gezien het argument van de SVB dat de informatie van WOSM nodig is voor een weloverwogen beoordeling - waarschijnlijk zijn afgewezen. Maar zelfs met een afwijzende beslissing zou het door verzoekster genoemde belang van duidelijkheid zijn gediend. Daarnaast wordt gewezen op de gevolgen van de beslissing op bezwaar voor verzoekster: zij zal naar aanleiding van de beslissing ofwel een aanzienlijk bedrag aan kinderbijslag moeten terugbetalen ofwel met terugwerkende kracht een aanzienlijk bedrag ontvangen. De Nationale ombudsman is daarom van mening dat de SVB de beslissing op bezwaar ten onrechte heeft aangehouden nadat verzoekster had aangegeven niet akkoord te gaan met verder uitstel.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

8. De brief van 23 juli 2003 waarin de SVB verzoekster vraagt akkoord te gaan met verder uitstel, geeft aanleiding tot de volgende overweging.

In rapport 2000/190 en rapport 2003/325 (zie Achtergrond, onder 4 en 5.) oordeelde de Nationale ombudsman dat betrokkene, als de beslistermijn voor een bezwaarschrift ook na verdaging op grond van artikel 7:10, derde lid, Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) niet wordt gehaald, vóór het verstrijken van die termijn (schriftelijk of telefonisch) moet worden verzocht of hij instemt met verder uitstel. Uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking moet daarbij ook de reden van de vertraging worden aangegeven alsmede de termijn waarop de beslissing op het bezwaarschrift tegemoet kan worden gezien. Verder moet betrokkene daarbij worden gewezen op de mogelijkheid van het instellen van beroep tegen het niet tijdig nemen van een besluit ingevolge artikel 6:2, sub b, Awb. De brief van 23 juli 2003 waarin de SVB verzoekster vraagt akkoord te gaan met verder uitstel werd niet alleen te laat verzonden (zie hierboven onder II.6), maar voldeed ook inhoudelijk niet aan de genoemde eisen.

9. De Nationale ombudsman is met verzoekster van mening dat als de SVB een derde inschakelt voor een onderzoek dat zij nodig acht voor de beoordeling van het bezwaar, de SVB gehouden is de voortgang van dat onderzoek in de gaten te houden. Dit klemmt te meer, nu de SVB gehouden is de beoordeling van het bezwaar binnen de in de wet genoemde termijn af te handelen. Zoals de SVB zelf al erkent, is de voortgang onvoldoende bewaakt. De SVB had WOSM een termijn van vier weken gegund, maar deed niks toen die termijn verstreken was. De SVB heeft pas actie ondernomen op 16 juli 2003, zo'n tien weken na het versturen van de opdracht, door te rappelleren. Verder heeft de SVB niets gedaan toen WOSM vervolgens bij brief van 22 juli 2003 aangaf de (op dat moment reeds lang verstreken) termijn niet te halen zonder daarbij een nieuwe termijn te noemen. De SVB had toen op zijn minst moeten vragen op welke termijn WOSM wel een rapport zou afgeven. Overigens is, anders dan verzoekster stelt, niet gebleken dat er voor de SVB op dat moment aanleiding bestond om te twijfelen aan de juistheid van de door WOSM genoemde reden voor vertraging; de SVB kon toen immers niet weten dat er gedurende het hele onderzoek - dus ook na 22 juli 2003 - geen huisbezoek bij verzoeksters zoon zou plaatsvinden.

De SVB heeft de voortgang van het WOSM onderzoek onvoldoende bewaakt.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

10. De opdrachtverstrekking van de SVB aan WOSM geeft aanleiding voor de volgende overweging.

Verzoekster wijst erop dat de SVB de opdracht aan WOSM pas vijf weken na het indienen van het bezwaar heeft gegeven. In dat verband wordt opgemerkt dat verzoekster de gronden van haar bezwaar bij brief van 29 april 2003 had aangevuld en daarin - voor zover bekend - voor het eerst schriftelijk de arbeidsongeschiktheid van haar zoon noemde als argument op grond waarvan de bestreden beslissing niet in stand kon blijven. Nadat de SVB die gronden op 29 april 2003 ontving heeft zij dezelfde dag om informatie over die arbeidsongeschiktheid gevraagd opdat het onderzoek door WOSM kon worden begonnen (waaronder toestemming voor inzage in de medische gegevens van verzoeksters zoon). Na ontvangst van die informatie op 9 mei 2003 is op 12 mei 2003 de opdracht verstrekt. Op grond van de aanwezige informatie kan dus niet op voorhand worden geconcludeerd dat de SVB bij het verstrekken van de (eerste) opdracht onvoldoende voortvarend heeft gehandeld.

Niettemin kan worden geconcludeerd, dat de SVB bij het verstrekken van de opdracht aan WOSM onzorgvuldig heeft gehandeld, en wel doordat in eerste instantie niet de juiste opdracht is verstrekt. De SVB heeft tijdens het onderzoek geen afdoende verklaring kunnen geven voor het feit dat de opdracht aan WOSM van 12 mei 2003 is beperkt tot de periode vanaf het vierde kwartaal 2002 en dat de opdracht vervolgens op 29 juli 2003 is uitgebreid tot de periode vanaf het eerste kwartaal 2002. De SVB stelt dat de aanleiding voor het verstrekken van de opdracht op 29 juli 2003 waarschijnlijk is gelegen in het bekend worden van het WOSM-rapport. Dat rapport dateert echter van 7 augustus 2003 en is op 13 augustus 2003 door de SVB ontvangen (beide data liggen na het moment waarop de tweede opdracht is verstrekt). Nu verzoekster in haar bezwaar van 8 april 2003 duidelijk had aangegeven het niet eens te zijn met de beslissing geen kinderbijslag vanaf het eerste kwartaal 2002 toe te kennen (zie Bevindingen, onder 2.), valt niet te begrijpen dat op 12 mei 2003 de onjuiste opdracht is verstrekt.

Overigens is het feit dat de verkeerde opdracht is gegeven niet de oorzaak geweest van het overschrijden van de wettelijke beslistermijn. De SVB zou die termijn ook hebben overschreden als zij op 12 mei 2003 wel de juiste opdracht zou hebben gegeven. De SVB heeft immers de reactie van WOSM willen afwachten en de reactie van WOSM op de eerste opdrachtverlening dateert van 11 augustus 2003. Toen was de beslistermijn voor het bezwaar al verstreken, zoals uit het bovenstaande is gebleken.

III. Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. Verzoekster klaagt erover dat de SVB haar klacht van 20 augustus 2003 over het uitblijven van een beslissing op bezwaar op onbevredigende en inadequate wijze heeft afgehandeld. In de reactie van 29 augustus 2003 wordt haar klacht gegrond verklaard; reden waarom verzoekster, aldus de brief, niet werd uitgenodigd haar klacht mondeling toe te lichten. In de brief wordt verder het vertrouwen uitgesproken dat verzoekster nog enig geduld zal betrachten, waarbij er op gewezen wordt dat de WOSM-informatie onontbeerlijk is om tot een goede beslissing te komen. Opgemerkt wordt dat als verzoekster erop zou

staan dat zonder die gegevens zou worden beslist, dat uiteraard gevolgen zal hebben voor de kwaliteit van die beslissing.

Verzoekster wijst er onder meer op dat er geen verontschuldigheden werden aangeboden voor de lange behandelingsduur.

2. Tijdens het onderzoek stelde de SVB met betrekking tot de klachtafhandeling, dat een excuus op zijn plaats zou zijn geweest en dat de SVB gebruik had kunnen maken van de mogelijkheid om in de klachtafhandelingsbrief verzoekster op de hoogte te houden over de stand van zaken van het onderzoek.

3. Ingevolge artikel 9:12, eerste lid, Awb (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.

4. Zoals hierboven (onder II.7) al werd vastgesteld is de klacht over de behandelingsduur inderdaad gegrond en was het ontbreken van de WOSM-informatie geen doorslaggevende reden voor de SVB om de beslissing niet te nemen nadat verzoekster had aangegeven niet akkoord te gaan met verder uitstel. De motivering van de SVB in de brief van 29 augustus 2003 is dan ook om die reden al niet voldoende. Bovendien is de SVB niet ingegaan op de argumenten die verzoekster in haar klachtbrief aandraagt voor het nemen van een beslissing op korte termijn. De SVB had naar aanleiding van de klacht haar excuses moeten aanbieden voor de lange behandelingsduur en alsnog een beslissing moeten nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

5. Ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman in verband met de klachtbehandeling door de SVB nog het volgende.

In het kader van de schriftelijke klachtafhandeling moet de klager op grond van de bepalingen van de Awb altijd worden uitgenodigd voor een hoorzitting tenzij (a) de klacht kennelijk ongegrond is, (b) de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting (artikel 9:10, tweede lid), (c) de klacht niet-ontvankelijk is (artikelen 9:4 en 9:8) of (d) wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5) (zie Achtergrond, onder 1.).

De door de SVB genoemde reden om van het horen af te zien, namelijk dat de klacht (kennelijk) gegrond wordt geacht, valt daar niet onder, tenzij daarmee naar tevredenheid aan de klacht is tegemoet gekomen. Het is duidelijk dat in casu met gegrond verklaring van de klacht niet naar tevredenheid van verzoekster aan haar klacht tegemoet is gekomen.

Verzoekster had dan ook moet worden uitgenodigd voor een hoorzitting. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd. Te meer, nu de hoorplicht volgens de Memorie van Toelichting een essentieel onderdeel vormt van de schriftelijke klachtprocedure en onder meer van belang wordt geacht omdat door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen het vertrouwen van de klager in het bestuur kan worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt (zie Achtergrond, onder 2.).

Conclusie

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

Onderzoek

Op 6 oktober 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 3 oktober 2003, van mevrouw R. te Zoetermeer, met een klacht over een gedraging van Sociale verzekeringsbank, kantoor Leiden (hierna: de SVB).

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

In het kader van het onderzoek werd de SVB 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 de SVB en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de SVB een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

BEVINDINGEN

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. De Sociale verzekeringsbank, kantoor Leiden (hierna: de SVB), stuurde verzoekster op 26 februari 2003 een beschikking waarin stond dat zij met ingang van het eerste kwartaal van 2002 geen recht meer had op kinderbijslag voor haar zoon omdat hij niet als onderwijsvolgend of werkloos kon worden aangemerkt.

2. Op 8 april 2003 diende verzoekster een bezwaarschrift in tegen de beschikking van 26 februari 2003 en gaf daarin aan dat naar haar mening het recht op kinderbijslag met ingang van het eerste kwartaal van 2002 gehandhaafd diende te blijven. Zij verzocht daarbij om haar een termijn te gunnen om de nadere gronden van het bezwaar aan te geven en toe te lichten.

3. Op 10 april 2003 stuurde de SVB een ontvangstbevestiging waarin werd aangegeven dat het bezwaarschrift op 8 april 2003 was ontvangen en in beginsel binnen dertien weken na 8 april 2003 zou worden afgehandeld.

4. Op 29 april 2003 stuurde verzoekster de aanvullende gronden van haar bezwaarschrift naar de SVB. Zij gaf daarin onder meer aan dat haar zoon naar haar mening sinds medio 2001 wegens ziekte niet in staat is onderwijs te volgen en/of betaalde arbeid te verrichten.

5. Op 29 april 2003 berichtte de SVB verzoekster dat, om te bepalen of zij voor haar zoon in aanmerking zou komen voor kinderbijslag, de SVB de arbeidsongeschiktheid van haar zoon moest laten beoordelen. De beoordeling zou worden uitgevoerd door de organisatie WOSM. Verzoekster werd gevraagd om het bijgevoegde formulier "Kinderbijslag: informatie over arbeidsongeschiktheid kind" in te vullen. Op dat formulier stond onder meer de vraag of verzoeksters zoon op dat moment voor 45% of meer arbeidsongeschikt was en zo ja, sinds wanneer, waardoor hij niet kon werken en bij welke (huis)arts hij onder behandeling was. Ook stond op het formulier dat met ondertekening ervan aan WOSM toestemming werd gegeven voor het opvragen van medische gegevens bij de arts en voor een eventueel medisch onderzoek.

6. Op 8 mei 2003 retourneerde verzoekster het ingevulde en ondertekende formulier "informatie over arbeidsongeschiktheid kind" naar de SVB en schreef daarbij een brief waarin zij toelichtte waarom haar zoon naar haar mening met ingang van 1 juni 2001, respectievelijk met ingang van 1 november 2002 voor 45% of meer arbeidsongeschikt is.

7. Op 12 mei 2003 stuurde de SVB verzoekster een brief waarin onder meer het volgende stond:

"Naar aanleiding van onze brieven van 5 mei 2003 en 8 mei 2003 (betreffende de terugvordering van de op grond van de beschikking van 26 februari 2003 ten onrechte betaalde kinderbijslag; N.o.) en uw telefonische reactie van vandaag daarop delen wij u het volgende mee. U hoeft geen betalingen aan ons te verrichten zolang u van ons nog geen beschikking op uw bezwaar heeft ontvangen. Voorts is het mogelijk dat de vordering

verrekenend kan worden met aan u toekomende bedragen, indien ons onderzoek naar herziening van uw recht op kinderbijslag daartoe leidt (in het geval dat uw bezwaar ongegrond wordt verklaard). (...)

Met betrekking tot dat herzieningsonderzoek delen wij u het volgende mee. Wij hebben bericht ontvangen dat er een wijziging is opgetreden in uw gezinssituatie of in de situatie van uw kind. Om te onderzoeken of deze wijziging van invloed is op uw recht op kinderbijslag hebben wij WOSM (...) verzocht ons nadere informatie te verstrekken. Dit onderzoek kan enige tijd in beslag nemen. Wij houden u op de hoogte van de voortgang van dit onderzoek. (...)"

8. Op 16 juli 2003 stuurde verzoekster de SVB een brief waarin zij de SVB verzocht om op korte termijn een beslissing te nemen op haar bezwaarschrift van 8 april 2003, omdat de dertien weken termijn genoemd in de brief van 10 april 2003 was verstreken zonder dat zij iets van de SVB had vernomen.

9. Op 23 juli 2003 stuurde de SVB verzoekster de volgende brief:

"...In onze brief van 10 april 2003 hebben wij u meegedeeld dat het door u ingediende bezwaarschrift binnen dertien weken zal worden afgehandeld.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kan de Sociale Verzekeringsbank de algemene termijn van dertien weken voor de behandeling van het bezwaarschrift met vier weken verlengen. In dit geval hebben wij deze verlenging nodig.

Bovendien kunnen wij u om verder uitstel vragen, wanneer deze extra termijn van vier weken onvoldoende is om een beschikking op het bezwaarschrift te kunnen nemen.

In uw geval hebben wij méér dan vier weken uitstel nodig. Daarom verzoeken wij u akkoord te gaan met verlenging van onbepaalde tijd. Wij vragen u meteen na ontvangst van deze brief telefonisch of schriftelijk te laten weten of u akkoord gaat met dit verzoek om verder uitstel.

Als wij binnen 3 weken na dagtekening van deze brief niets van u hebben vernomen, gaan wij er vanuit dat u akkoord gaat met het gevraagde uitstel. (...)"

10. Op 28 juli 2003 stuurde verzoekster de SVB een brief waarin zij onder meer het volgende schreef:

"Ik heb er grote behoefte aan op korte termijn te weten waar ik aan toe ben met betrekking tot de gerechtigdheid op kinderbijslag. Ik ga daarom niet akkoord met een uitstel voor onbepaalde tijd."

11. Op 7 augustus 2003 stelde WOSM de rapportage over de arbeidsongeschiktheid van verzoeksters zoon op. In het rapport staat bij onderzoeksactiviteiten een huisbezoek op 3 juni 2003 vermeld.

12. Op 20 augustus 2003 diende verzoekster een klacht in bij de SVB. De klachtbrief luidde als volgt:

“...Met mijn brief van 8 april 2003 heb ik bezwaar gemaakt tegen uw beslissing van 26 februari 2003. Nadere gronden voor dit bezwaar heb ik ingediend bij brief van 29 april 2003. Met uw brief van 10 april 2003 bevestigde u de ontvangst van mijn bezwaarschrift van 8 april 2003 en deelde u mede dit bezwaarschrift in beginsel binnen dertien weken na 8 april 2003 te zullen afhandelen. Die periode liep af op 9 juli 2003, zonder dat u mij schriftelijk in kennis stelde van verlenging van de termijn. Omdat ik niets van u mocht vernemen verzocht ik u met mijn brief van 16 juli 2003 om op korte termijn alsnog een beslissing op mijn bezwaarschrift te nemen.

In uw brief van 23 juli 2003 deelde u mede dat de aanvankelijk aangekondigde periode waarbinnen een beslissing op het bezwaar zou worden genomen met vier weken wordt verlengd. Die periode liep af op 6 augustus 2003. In uw genoemde brief verzocht u mij tevens akkoord te gaan met uitstel voor onbepaalde tijd. De redenen voor het uitstel waren in uw brief niet aangegeven. Met mijn brief van 28 juli 2003 heb ik - gemotiveerd - geantwoord met de gevraagde verlenging voor onbepaalde tijd niet akkoord te gaan.

Ondanks het feit dat de termijn voor afdoening van mijn bezwaarschrift op 6 augustus 2003 is verstreken heb ik nog steeds geen beschikking van de SVB mogen ontvangen.

Over de redenen van het uitblijven van een beschikking hoor ik steeds iets nieuws. Op 22 juli 2003 deelde de heer B. van SVB telefonisch mede dat er sprake zou zijn van grote werkachterstanden binnen de SVB. In de brief van 23 juli 2003 meldt de SVB alleen dat er meer tijd nodig is, maar geeft in die brief niet de reden daarvan aan. Op 7 augustus 2003 meldde mevrouw Z. van SVB telefonisch dat het wachten was op een `machtiging voor de huisarts'(?), waardoor de WOSM te Zeist - die namens de SVB onderzoek verricht - niet verder zou kunnen. Met een vertegenwoordiger van WOSM heb ik op 3 juni 2003 bij mij thuis een gesprek gehad. Sedertdien heb ik van WOSM niets meer vernomen.

De uitkomst van de bezwaarschriftprocedure is niet alleen van belang met betrekking tot de vraag of ik de ontvangen kinderbijslag over de eerste drie kwartalen van 2002 (een toefors bedrag van 729,03 Euro) moet terugbetalen of niet. De uitkomst is ook van belang voor de vraag of ik over het vierde kwartaal 2002 en heel 2003 (over deze periode ontving ik geen kinderbijslag) recht heb op kinderbijslag.

Het is nu ruim viereneenhalve maand geleden dat ik mijn bezwaarschrift indiende, en ik wil nu eindelijk duidelijkheid. Bovendien vind ik het zeer onjuist dat de SVB zich niet aan de

wettelijke termijnen houdt, terwijl *mij* beslist een sanctie boven het hoofd hangt als *ik* mij niet aan wettelijke termijnen houd. De heer B. van SVB heeft mij gezegd dat ik bij uitblijven van een tijdige beschikking op mijn bezwaarschrift eventueel “naar de rechter kan stappen”, maar hij gaf niet aan welke rechter dat zou moeten zijn en binnen welke termijn. Ik voel mij benadeeld door het uitblijven van uw beschikking...”

13. Op 27 augustus 2003 stuurde de SVB verzoekster een ontvangstbevestiging van haar klacht. Daarin stond onder meer dat zij binnen één week zou worden benaderd voor het maken van een afspraak voor een hoorgesprek.

14. In een op 29 augustus 2003 gedateerde brief (die - na aanvankelijk onjuist zijn te geadresseerd - per brief van 18 september 2003 naar verzoekster werd gestuurd) reageerde de SVB als volgt op de klacht:

“...In aansluiting op mijn brief van 27 augustus jl. deel ik u met betrekking tot de door u ingediende klacht mede dat ik u niet zal uitnodigen voor het persoonlijk toelichten van uw klacht.

Dit houdt verband met het feit dat ik uw klacht (kennelijk) gegrond acht.

U stelt terecht dat de Sociale Verzekeringsbank gehouden is de wettelijke termijnen te hanteren bij het afgeven van een beschikking op bezwaar.

(Langer) uitstel is slechts mogelijk na uw instemming. Om die reden is uw klacht gegrond.

Dit alles neemt echter niet weg dat het om tot een goede beslissing te komen onontbeerlijk is dat wordt beschikt over door WOSM te verstrekken informatie. Er wordt alles aan gedaan om die informatie zo spoedig mogelijk beschikbaar te hebben. In het geval dat u erop zou staan zonder die gegevens te beslissen kan dat uiteraard gevolgen hebben voor de kwaliteit van die beslissing omdat die zal zijn gebaseerd op onvolledige gegevens. Ik vertrouw er dan ook op dat u nog enig geduld zult kunnen betrachten.

Ik hoop dat ik uw klacht hiermee adequaat heb afgedaan...”

15. Bij brief van 1 september 2003 nodigde de SVB verzoekster uit om haar bezwaar tijdens een hoorzitting toe te lichten.

16. Op 4 september 2003 stuurde de SVB verzoekster op haar verzoek een kopie toe van het WOSM-rapport.

17. Op 16 september 2003 vond de hoorzitting plaats naar aanleiding van onder meer het bezwaar van 8 april 2003.

18. Op 3 oktober 2003 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar het onderdeel Klacht.

In haar verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 3 oktober 2003 schreef zij onder meer het volgende:

“In de SVB-brief van 29 augustus 2003 (...) wordt mijn klacht gegrond verklaard: overschrijding van de “17 weken”- termijn kon alleen met mijn toestemming, zo gaf de SVB toe, en die toestemming onbrak. Maar voor een goede beslissing is toch echt het WOSM-rapport nodig - zo meldde de SVB - en daarop is nu het wachten; ik moet nog maar even geduld hebben (ook al onzin, want het WOSM-rapport dateert van 7 augustus 2003, en dus ten tijde van de SVB-brief van 29 augustus allang bekend). De SVB zegt dus in feite dat ik gelijk heb als ik erover klaag dat ik zolang moet wachten, maar dat ik toch maar langer moet wachten (geen verontschuldigungen). Ik vind

- anders dan de SVB - dat mijn klacht niet adequaat is afgedaan.

(...)

De opdracht (aan WOSM; N.o.) voor het onderzoek is pas enkele weken na indiening van het bezwaarschrift opgesteld. Vervolgens heeft de SVB - die om rapportage binnen vier weken had gevraagd - onvoldoende toezicht gehouden op de voortgang bij WOSM en heeft de SVB verzuimd tijdig in te grijpen toen duidelijk moest zijn dat het onderzoek vertraging opliep;

(...)

De SVB had mij naar mijn mening vóór afloop van de '13 weken'-termijn moeten melden dat er een verlenging van vier weken zou volgen. Dat gebeurde niet. Vervolgens is de “17 weken”-termijn al ruim overschreden. Precies heden zijn 25 weken verstreken na indiening van het bezwaarschrift. Een beschikking is er nog niet;”

C. Standpunt Sociale Verzekeringsbank

1. De SVB reageerde op 13 januari 2004 op de klacht. Daarbij gaf ze aan dat op 21 oktober 2003 een beschikking op bezwaar was afgegeven en dat verzoeker daartegen inmiddels beroep had aangetekend. Verder schreef de SVB:

“...De Sociale Verzekeringsbank heeft de aanvullende gronden (van het bezwaar; N.o.) op 29 april 2003 ontvangen.

Op dezelfde datum is verzoeker verzocht om informatie, zodat het onderzoek bij WOSM kon worden opgestart. Dit formulier is retour ontvangen op 9 mei 2003. Op 12 mei 2003 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen de Sociale Verzekeringsbank en

verzoeker. Door de Sociale Verzekeringsbank is medegedeeld dat gedurende bezwaarprocedure geen actie wordt ondernomen met betrekking tot de invordering van teveelbetaalde kinderbijslag. Eveneens is verzoeker op hoogte gebracht van het onderzoek door WOSM.

Door de Sociale Verzekeringsbank is op 16 juli 2003 gerappelleerd, nu nog geen reactie is ontvangen van WOSM. Naar aanleiding van telefonisch contact van verzoeker, heeft de Sociale Verzekeringsbank middels de brief van 23 juli 2003 verzocht voor verlenging van de termijn waarbinnen het bezwaarschrift dient te worden afgehandeld. WOSM bevestigt de ontvangst van het verzoek tot onderzoek op 24 juli 2003.

Zoals door verzoeker in de brief van 3 oktober 2003 is medegedeeld, is niet akkoord gegaan met verlenging van de bezwaartermijn. De Sociale Verzekeringsbank is echter in afwachting geweest van het rapport van WOSM. Op 29 juli 2003 is verzocht om uitbreiding van het onderzoek. Op 13 augustus 2003 is het rapport van WOSM door de Sociale Verzekeringsbank ontvangen, op 9 september 2003 door de Afdeling Bezwaar AKW.

De hoorzitting in het kader van de bezwaarprocedure vindt plaats op 16 september 2003 en leidt op 21 oktober 2003 tot de beschikking op bezwaar.

Reactie op de brief van verzoeker

Zoals door verzoeker in de brief van 3 oktober 2003 is aangegeven, heeft afhandeling van het bezwaarschrift niet binnen de daarvoor gestelde termijn plaatsgevonden. De Sociale Verzekeringsbank heeft verzocht om verlenging van de termijn, mede omdat de Sociale Verzekeringsbank in afwachting was van het rapport van WOSM. In bijgevoegde correspondentie kunt u lezen dat verzoeker zich niet kan vinden in de resultaten van het rapport, alsmede is verzoeker van mening dat het onderzoek niet deugdelijk is. Voor het standpunt van de Sociale Verzekeringsbank verwijzen wij u naar bijgevoegd verweerschrift van 12 januari 2004.

Het is juist dat niet binnen de daarvoor gestelde termijn door de Sociale Verzekeringsbank is beslist op het bezwaarschrift van verzoeker. De Sociale Verzekeringsbank heeft voortvarender kunnen reageren, zowel op de correspondentie van verzoeker als op het afhandelen van het bezwaarschrift van 8 april 2003, na ontvangst van het rapport van WOSM.

Oordeel klachtafhandeling

In uw brief van 14 november 2003 geeft u kort weer dat de klacht van verzoeker zich met name richt op het niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift, het onvoldoende zicht houden op de voortgang van het onderzoek door WOSM en het niet tot tevredenheid afhandelen van de klacht middels de brief van 29 augustus 2003.

Bezwaarprocedure en onderzoek WOSM

Zoals reeds hiervoor is aangegeven, is het juist dat de Sociale Verzekeringsbank niet tijdig heeft beslist op het bezwaarschrift van verzoeker. Echter is de Sociale Verzekeringsbank in afwachting geweest van het rapport van WOSM, maar is de mogelijkheid aanwezig geweest voortvarender te reageren na ontvangst van het rapport op 13 augustus 2003 en 9 september 2003 op de Afdeling Bezwaar AKW. Voor zover de klacht van verzoeker zich hiertegen richt, is de Sociale Verzekeringsbank van mening dat de klacht gegrond kan worden verklaard.

Klachtafhandeling

Het betreft de Sociale Verzekeringsbank dat door verzoeker is aangegeven dat zijn klacht middels de brief van 29 augustus 2003 niet naar tevredenheid is afgehandeld.

De Sociale Verzekeringsbank is van mening dat een excuus op zijn plaats zou zijn geweest. Daarnaast kon de Sociale Verzekeringsbank gebruik maken van de mogelijkheid om verzoeker op de hoogte te houden over de stand van zaken van het onderzoek. Op grond hiervan kan uw bureau in overweging nemen de klacht van verzoeker van 3 oktober 2003 gegrond te verklaren.

Conclusie

Voor zover de klacht van verzoeker gegrond kan worden verklaard, kan dit naar de mening van de Sociale Verzekeringsbank niet leiden tot een ander besluit dan hetgeen in bezwaar is beslist over het recht van verzoeker op kinderbijslag. Zoals uit bijgevoegde correspondentie blijkt is door de Sociale Verzekeringsbank met enige coulance omgegaan voor wat betreft de invordering van teveelbetaalde kinderbijslag. Hiervoor verwijzen wij u naar de brief van 12 mei 2003..."

2. Als bijlagen bij de reactie stuurde de SVB onder meer de volgende stukken mee:

A) Verzoeksters bezwaarschrift van 8 april 2003, voorzien van een poststempel van de SVB van 8 april 2003.

B) Verzoeksters brief van 29 april 2003 voorzien, van een poststempel van de SVB van 29 april 2003.

C) Het formulier "Kinderbijslag: informatie over arbeidsongeschiktheid" gedateerd 29 april 2003, door verzoekster ingevuld en ondertekend op 8 mei 2003 en voorzien van een poststempel van de SVB van 9 mei 2003.

D) Een op 12 mei 2003 gedateerde brief van de SVB, afdeling kinderbijslag, aan WOSM:

“... In verband met de uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) verzoeken wij u een onderzoek in te (doen) stellen naar en ons te adviseren over de vraag of het onder rubriek **2** van bijgevoegd vragenformulier vermelde kind (verzoeksters zoon; N.o.) arbeidsongeschikt is in de zin van de AKW (...)

Een samenvatting van de bevindingen van uw onderzoek en advies kunt u vermelden bij de rubrieken 3 en 4 van dit formulier.

Wij verzoeken u dit formulier en uw onderzoeksrapport binnen 4 weken terug te sturen aan bovengenoemd adres van de Sociale Verzekeringsbank.(...)”

Als bijlage bij deze brief was het volgende, op 29 april 2003 gedateerde, “Onderzoeksformulier arbeidsongeschiktheid kind” meegestuurd:

“...1 Persoonsgegevens ouder/verzorger (in te vullen door de Sociale Verzekeringsbank)

(...)

1.d Betreft de kinderbijslag vanaf het 4e kwartaal van 2002

2. Persoonsgegevens te onderzoeken kind (in te vullen door de Sociale Verzekeringsbank)

(...)

3. Samenvatting bevindingen (in te vullen door medisch adviseur WOSM)

(...)

4. Advies en ondertekening WOSM (in te vullen door medisch adviseur WOSM)...”

E. Verzoeksters rappelbrief van 16 juli 2003, voorzien van een poststempel van de SVB van 18 juli 2003.

F. Een op 16 juli 2003 gedateerde brief van de SVB aan WOSM waarin werd gerappelleerd in verband met het uitblijven van een reactie op het op 12 mei 2003 verzonden formulier.

G. Een op 22 juli 2003 gedateerde brief van WOSM aan de SVB (poststempel van de SVB van 24 juli 2003):

“...Op 14-5-2003 hebben wij van u een formulier ontvangen met betrekking tot een arbeidsongeschiktheidsbeoordeling inzake de ANW/AKW.

Deze aanvraag kunnen wij niet binnen de gestelde termijn van 20 werkbare dagen halen, en wel om één van de volgende redenen:

(...)

[X] Afspraak voor huisbezoek niet mogelijk voor aanvang vakantie verzekeringsarts

(...)"

H. Een op 29 juli 2003 gedateerde brief van de SVB, afdeling Kwaliteit en Handhaving, aan WOSM:

"In mei 2003 is door de afdeling kinderbijslag een onderzoek verzocht naar de arbeidsongeschiktheid vanaf het 4e kwartaal 2002 van (verzoeksters zoon; N.o.).

Inmiddels is er ook een bezwaar in behandeling. Naar aanleiding daarvan verzoek ik u om de arbeidsongeschiktheid **vanaf het 1e kwartaal 2002** te beoordelen.

Naar de mening van de ouders zou (de zoon; N.o.) vanaf medio 2001 wegens ziekte niet in staat zijn om onderwijs te volgen. Zie bijgaande kopie van het bezwaarschrift..."

I. Een op 11 augustus 2003 gedateerde brief van WOSM aan de SVB, afdeling kinderbijslag (poststempel van de SVB van 13 augustus 2003) met als bijlage het ingevulde aanvraagformulier van 29 april 2003 en de rapportage van 7 augustus 2003. In die rapportage wordt geconcludeerd dat verzoeksters zoon van november 2002 tot juli 2003 arbeidsongeschikt is, maar daarvoor en erna niet.

J. Een op 8 september 2003 gedateerde brief van WOSM aan de SVB, afdeling kwaliteit en handhaving (poststempel van de SVB van 9 september 2003) met als bijlage het rapport van 7 augustus 2003 en een kopie van de brief van de SVB van 29 juli 2003 (zie hiervoor onder H.) met daarop een aantekening van de verzekeringsarts van WOSM:

"Zie mijn rapportage d.d. 070803

Aan de hand van informatie van de behandelaar is niet duidelijk dat (verzoeksters zoon; N.o) vóór november 2002 ao was. (Verzoekster; N.o.) voert geen informatie aan waaruit duidelijk het tegendeel blijkt..."

D. Reactie verzoekster

Verzoekster reageerde als volgt op de reactie van de SVB:

"...De SVB zegt nu dat de Nationale ombudsman in overweging kan nemen mijn klacht van 3 oktober 2003 gegrond te verklaren.

Mijn commentaar zou daarom beperkt kunnen blijven, ware het niet dat de SVB een merkwaardige beperking aanbrengt. De SVB stelt namelijk dat de SVB met betrekking tot de periode van 8 april 2003 tót 13 augustus 2003 (datum ontvangst WOSM-rapport) geen verwijt treft; alleen in de periode na die datum is “de mogelijkheid aanwezig geweest voortvarender te reageren”. Slechts in die zin - zo oordeelt de SVB - zou mijn klacht gegrond verklaard kunnen worden.

Met die opmerkingen wijst de SVB mijn klacht, zoals verwoord in onderdeel 2 van uw brief van 14 november 2003, van de hand. De SVB houdt daarmee vast aan de stelling dat zij niet verantwoordelijk is voor de voortgang van het WOSM-onderzoek.

Dit brengt mij tot het volgende commentaar.

Onderzoek door WOSM

1 de SVB is verantwoordelijk voor voortgang WOSM-onderzoek

De SVB is op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht gehouden binnen een periode van 13 weken na indiening van een bezwaarschrift een beschikking te geven. Deze periode kan - onder voorwaarden - verlengd worden met 4 weken tot (in totaal) maximaal 17 weken. Als de SVB het nodig oordeelt binnen die periode een onderzoek te doen of te laten doen, heeft de SVB de verplichting de voortgang van dat onderzoek zodanig te bewaken, dat eerder genoemde verplichting om op tijd op het bezwaarschrift te beschikken niet in het gedrang komt. De SVB heeft die voortgang niet bewaakt. Ten onrechte ontkent de SVB deze verantwoordelijkheid.

2. de SVB werkte veel te traag

2.1

De SVB verstreekte pas op 12 mei 2003 aan WOSM opdracht de arbeids(on)geschiktheid van mijn zoon te onderzoeken (...). Toen waren al 5 weken verstreken sinds de indiening van mijn bezwaarschrift.

Later zal blijken dat destijds niet de juiste onderzoeksopdracht werd verstrekt;

zie hieronder: punt 3

2.2.

Een tijdige rapportage van WOSM blijft uit. Pas op 16 juli 2003 stuurt de SVB aan WOSM een rappel (...). Op dat moment is de termijn voor behandeling van mijn bezwaarschrift van 8 april 2003 al verstreken.

WOSM meldt vervolgens op 22 juli 2003 aan de SVB dat de onderzoeksoopdracht is ontvangen (nu al!), maar dat rapportage niet binnen de gestelde termijn van 20 werkbare dagen kan worden gehaald (...). Als reden daarvoor voert WOSM aan dat een "Afspraak voor huisbezoek niet mogelijk (is) voor aanvang vakantie verzekeringsarts". Dat is heel raar, want de verzekeringsarts had al op 6 juni 2003 (moet zijn: 3 juni 2003; N.o.) een uitgebreid gesprek met mij (thuis) gevoerd. Dat was het enige gesprek dat ik met een WOSM-vertegenwoordiger voerde. Ik gaf die verzekeringsarts toen het adres en het mobiele telefoonnummer van mijn zoon (want diens arbeids[on]geschiktheid moest toch worden onderzocht). De verzekeringsarts heeft echter noch vóór diens vakantie, noch ná diens vakantie met mijn zoon gesproken. De opgegeven voor vertraging blijkt hiermee "fake" te zijn. De SVB heeft dit kennelijk niet gecontroleerd.

Ik ben van mening dat de SVB - vanaf datum van indiening van mijn bezwaarschrift - volstrekt onvoldoende toezicht heeft gehouden op de voortgang van het WOSM-onderzoek.

2.3

WOSM rapporteerde uiteindelijk op 7 augustus 2003 en verzond dat rapport op 11 augustus 2003 aan de SVB (...). De SVB meldt in de brief aan de Nationale ombudsman van 13 januari 2004 (...) "Op 13 augustus 2003 is het rapport van WOSM door de Sociale Verzekeringsbank ontvangen, op 9 september 2003 door de Afdeling Bezwaar AKW".

De datum van 9 september 2003 kan niet kloppen: op 4 september 2003 stuurde de Afdeling Bezwaar AKW mij - op mijn verzoek - een kopie van het WOSM-rapport.

Maar los daarvan: ik vraag mij af hoe het mogelijk is dat in een zaak, waarin wettelijke maximumtermijnen al zijn overschreden, een te late rapportage van WOSM van 7 augustus 2003 pas op 9 september 2003 op het juiste SVB-bureau terecht kan komen. Met gebruikmaken van fax of e-mail had dat rapport al op 7 augustus 2003 ter beschikking van de SVB kunnen staan.

2.4

Ten slotte bleek uit het WOSM-rapport dat de te onderzoeken persoon niet was onderzocht. Na de hoorzitting bij de SVB (16 september 2003) meldt de SVB op 29 september 2003 telefonisch dat de SVB overweegt opnieuw een onderzoek door WOSM te laten verrichten. Dat voorstel heb ik gemotiveerd afgewezen (...)

3. de situatie is nog ernstiger dan aanvankelijk leek

(In; N.o.) de brief van 13 januari 2004 stelt de SVB: "Op 29 juli 2003 is verzocht om uitbreiding van het onderzoek." De SVB doelt hiermee op een brief van de SVB aan

WOSM, die als bijlage (...) bij de reactie van de SVB is gevoegd.

Deze brief was mij niet bekend; de SVB heeft mij er niet eerder (dan tijdens de rechtbankprocedure; namelijk als bijlage bij het verweerschrift van 12 januari 2004) van op de hoogte gesteld.

Uit die brief van 29 juli 2003 blijkt dat de SVB aanvankelijk (12 mei 2003) de WOSM opdracht had gegeven onderzoek te doen naar de arbeidsongeschiktheid van mijn zoon vanaf het 4e kwartaal van 2002, en dat dat onderzoek moest worden uitgebreid: onderzoek vanaf het 1e kwartaal van 2002.

Het bezwaarschrift handelde over het recht op kinderbijslag met ingang van het 1e kwartaal van 2002. Het WOSM-onderzoek had dan ook van meet af aan betrekking moeten hebben op de periode met ingang van het 1e kwartaal van 2002. Thans blijkt dat de SVB de juiste onderzoeksopdracht eerst op 29 juli 2003 aan WOSM heeft verstrekt. Op 29 juli 2003 waren precies 16 weken verstreken sedert de indiening van mijn bezwaarschrift.

De WOSM had op 29 juli 2003 zijn rapport, dat toen nog betrekking gehad moet hebben op de situatie van mijn zoon met ingang van het 4e kwartaal van 2002, vermoedelijk al klaar. WOSM - die op 7 augustus 2003 rapporteerde - heeft toen nog een paar dagen de tijd gehad enkele tekstuele aanpassingen te doen, maar echt nader onderzoek zal er - zo goed als zeker - niet meer gedaan zijn. Mijn zoon werd überhaupt niet onderzocht (ook vóór die tijd niet). Hierdoor werd het WOSM-rapport een zeer ondeugdelijk rapport.

Ik ben hierdoor in mijn belangen geschaad.

(...)

Conclusie

Anders dan de SVB vind ik dat de SVB vanaf indiening van mijn bezwaarschrift (8 april 2003) volstrekt onvoldoende voortvarend te werk is gegaan (en dus niet pas vanaf 13 augustus 2003, zoals de SVB stelt). Ik verzoek u mijn klacht op alle onderdelen gegrond te verklaren...”

E. Reactie Sociale Verzekeringsbank

1. De brief van verzoekster werd naar de SVB doorgestuurd, waarbij de volgende vragen werden gesteld:

“...1. (...)

- Waarom is het verzoek om onderzoek van 12 mei 2003 gericht op de kinderbijslag vanaf het 4e kwartaal 2002 en niet op de kinderbijslag vanaf het 1e kwartaal 2002?

- Naar aanleiding waarvan hebt u op 29 juli 2003 om uitbreiding van het onderzoek gevraagd?

2. Wat is het rappelbeleid van de SVB in gevallen waarin een deskundige zoals het WOSM om onderzoek is gevraagd? (U hebt het WOSM op 12 mei 2003 vier weken de tijd gegeven om te reageren en op 16 juli 2003 gerappelleerd; dat rappel is, als ik het goed zie, uw enige contact met het WOSM geweest over de voortgang van het onderzoek).

3. Begrijp ik het goed, dat u zich op het standpunt stelt dat ook nadat verzoekster had aangegeven niet akkoord te gaan met verdere verlenging van de bezwaartermijn, het bezwaar niet moest/kon worden afgehandeld wegens het ontbreken van het WOSM-rapport?..."

2. De SVB reageerde daarop als volgt:

"...Kort samengevat concludeert de Sociale Verzekeringsbank dat verzoekster van mening is dat er onvoldoende toezicht is geweest op de voortgang van het onderzoek door WOSM. Dit standpunt kan de Sociale Verzekeringsbank volgen.

(...)

Beantwoording van de vragen in de brief van 19 maart 2004

1. Uitbreiding van het onderzoek

De overweging die is gemaakt gedurende de bezwaarprocedure om het onderzoek betrekking te laten hebben op de periode vanaf het eerste kwartaal 2002 is waarschijnlijk gelegen in het bekend worden van het rapport van WOSM en dat hierin niet is uitgegaan van een onderzoek vanaf het eerste kwartaal 2002. Waarom in de primaire fase niet is overgegaan tot het verzoek een onderzoek in te stellen vanaf het eerste kwartaal 2002, is niet duidelijk.

2. Rappelbeleid

De Sociale Verzekeringsbank voert het beleid dat na het verstrijken van de termijn waarbinnen om een reactie van een derde wordt gevraagd, de betreffende instantie dan wel persoon wordt herinnerd aan een eerder schrijven. De reden die is gelegen in het niet eerder rappelleren dan op 16 juli 2003, is niet voorhanden.

3. Verlenging bezwaartermijn

Zoals in de brief 29 augustus 2003 door de Sociale Verzekeringsbank is vermeld, wordt bij de bezwaarprocedure een volledige heroverweging gemaakt, waarvan in casu het rapport van WOSM onderdeel uitmaakte. De Sociale Verzekeringsbank heeft naar alle waarschijnlijkheid ten tijde van de bezwaarprocedure overwogen dat een beslissing op het bezwaarschrift niet weloverwogen kon worden genomen, bij het ontbreken van voornoemd rapport...”

F. Nadere reactie verzoekster

Verzoekster reageerde bij brief van 3 juni 2004 als volgt op de reactie van de SVB:

“...Een korte puntsgewijze samenvatting van de door de SVB gegeven antwoorden:

1. De overweging (van de SVB)...is waarschijnlijk gelegen in.....

Waarom....is niet duidelijk.

2. De reden....is niet voorhanden.

3. De SVB heeft naar alle waarschijnlijkheid overwogen....

Ik vind deze reactie van de SVB onthutsend. Ik heb hier niets aan toe te voegen...”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 6:2

“Voor de toepassing van wettelijke voorschriften over bezwaar en beroep worden met een besluit gelijkgesteld:

- a. de schriftelijke weigering een besluit te nemen, en
- b. het niet tijdig nemen van een besluit.”

Artikel 7:10 eerste, derde en vierde lid

“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.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.”

Artikel 9:4 eerste en tweede lid

“1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.”

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 9:8, eerste en tweede lid

“1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.”

Artikel 9:10, eerste en tweede lid:

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.”

Artikel 9:12

“1. 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. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

2. Memorie van Toelichting Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, pag. 19 - 21

"Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt.”

3. Algemene Kinderbijslagwet (Wet van 26 april 1962, Stb. 160)

Artikel 7, tweede lid

“De verzekerde heeft voor een kind van 16 of 17 jaar slechts recht op kinderbijslag indien het kind

a. in verband met onderwijs of een beroepsopleiding lessen of stages volgt gedurende gemiddeld tenminste 213 klokuren per kwartaal, of

b. als rechtstreeks en medisch vast te stellen gevolg van ziekte of gebreken buiten staat is om 55 percent te verdienen van hetgeen een lichamelijk en geestelijk gezond kind, dat overigens in gelijke omstandigheden verkeert, kan verdienen, en daartoe ook hetzij in het afgelopen jaar buiten staat is geweest hetzij vermoedelijk in het eerstkomende jaar buiten staat zal zijn, of

c. werkloos is.”

Artikel 30

“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.“

4. Rapport 2000/190 van de Nationale ombudsman (uitgebracht op 18 mei 2000)

In dit rapport overwoog de Nationale ombudsman naar aanleiding van een klacht over de duur van de behandeling van een bezwaarschrift door de Hoofdafdeling Individuele Subsidiering van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting (sinds 1 februari 2000: Directie Informatie, Beheer en Subsidiereregelingen) van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer onder meer het volgende:

"De Staatssecretaris gaf in zijn reactie op de klacht aan welke procedure wordt gevolgd bij de behandeling van bezwaarschriften. Daaruit blijkt dat niet in alle gevallen waarin ondanks de verdaging van de beslistermijn niet binnen uiterlijk tien weken op het bezwaarschrift is beslist, betrokkene conform het gestelde in artikel 7:10, vierde lid, Awb wordt verzocht of hij instemt met verder uitstel. Dit is niet juist. De desbetreffende wettelijke bepaling dient te worden nageleefd. Dat wil zeggen dat betrokkene vóór het verstrijken van de beslistermijn van ten hoogste tien weken (bij voorkeur schriftelijk) moet worden verzocht of hij instemt met verder uitstel. Uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking dient daarbij tevens de reden van de vertraging te worden aangegeven alsmede de termijn waarop de beslissing op het bezwaarschrift tegemoet kan worden gezien. Voorts dient betrokkene daarbij te worden gewezen op de mogelijkheid van het instellen van beroep tegen het niet tijdig nemen van een besluit ingevolge artikel 6:2 sub b Awb..."

5. Rapport 2003/325 van de Nationale ombudsman (het zogenoemde burgerbrievenonderzoek, uitgebracht op 30 september 2003)

“..Instemmingsverzoek

Op grond van het vierde lid van artikel 7:10 van de Awb is (na verdaging) verder uitstel mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt. Uit deze voorwaarde van instemming blijkt dat het bestuursorgaan de betrokkene behoort te vragen om instemming. Van het bestuursorgaan mag worden verlangd dat het daadwerkelijk gebruik maakt van deze mogelijkheid indien het niet in staat is binnen de (verdaagde) termijn te beslissen. Een bestuursorgaan dat dit nalaat, doet immers - vaak onnodig - een met de wet strijdige situatie ontstaan.

Evenzeer mag van het betrokken bestuursorgaan worden verlangd dat het betrokkene in bedoelde gevallen met een verzoek om instemming met verder uitstel benadert vóór het verstrijken van de beslistermijn. Dit kan zowel schriftelijk als telefonisch gebeuren. Van het bestuursorgaan mag worden verwacht dat het betrokkene bij deze gelegenheid uit eigen beweging informeert over de mogelijkheid van beroep bij de rechtbank in verband met het uitblijven van een beslissing binnen de (verdaagde) termijn...”

In de bij het rapport horende correspondentiewijzer staat:

“...**Bezwaarschrift ontvangen**

(...)

Beslissing binnen 6 weken (Awb)

(...)

Meer tijd nodig?

- verdagingsbericht sturen (Awb)
- verdagen voor ten hoogste 4 weken (Awb)
- verdagingsbericht sturen vóór afloop termijn (Nationale ombudsman)

Verder uitstel nodig?

- instemming nodig van indiener en eventuele andere belanghebbenden (Awb)
- instemming vragen vóór afloop verdaagde termijn (Nationale ombudsman)
- wijzen op mogelijkheid van beroep (Nationale ombudsman)

...”