



Rapport

Datum: 30 december 2004
Rapportnummer: 2004/496

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Hilversum:

1. niet adequaat heeft gereageerd op zijn brief van 1 september 2003 waarin hij dringend verzocht om het WAO-besluit van 27 augustus 2003 ten aanzien van zijn zus zo spoedig mogelijk te herzien, in verband met haar gezondheidssituatie. Dit ook ondanks de ondersteunende brief van het RIAGG van 17 september 2003 aan het UWV;
2. zijn klacht daarover op 8 april 2004 ongegrond verklaarde.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker verzocht op 1 september 2003 aan het UWV om de beslissing van 27 augustus 2003, om de WAO-uitkering van zijn zus ingaande 20 oktober 2003 in te trekken, zo spoedig mogelijk te herzien en om geen contact met zijn zus op te nemen. Dit omdat de ontvangst van de beslissing van 27 augustus 2003 bij zijn zus een ernstige psychische crisissituatie had veroorzaakt. Een herziening zou haar gezondheid naar verwachting positief beïnvloeden. Verzoeker vroeg aan het UWV over de kwestie overleg te voeren met de huisarts van verzoekster, maar vooral met de heer N. van het RIAGG. Indien het UWV niet aan zijn verzoek om herziening wilde voldoen, dan vroeg verzoeker dit verzoek verder als bezwaarschrift in behandeling te nemen. Op 17 september 2003 schreef de heer N. van het RIAGG, volgens zijn brief in vervolg op het bezwaarschrift dat was ingediend, aan het UWV onder meer dat de berichtgeving over het besluit verzoekers zus volledig arbeidsgeschikt te achten, een heftige reactie bij haar teweeg had gebracht, welke uiteindelijk resulteerde in psychotische verschijnselen. Het UWV zag geen aanleiding tot een spoedige herziening of tot opschorting van de contacten. Vervolgens wikkeld het UWV verzoekers brief van 1 september 2003 als bezwaarschrift af en besliste op 11 december 2003 op dit bezwaar. Het bezwaar werd gegrond verklaard en de uitkering van verzoekers zus werd ingaande 20 oktober 2003 ongewijzigd voortgezet.

Verzoekers zuster is op 20 oktober 2003 overleden.

II. Ten aanzien van de reactie op de brieven van 1 en 17 september 2003

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het UWV niet adequaat heeft gereageerd op zijn brief van 1 september 2003. Dit ook ondanks de ondersteunende brief van het RIAGG van 17 september 2003 aan het UWV.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat verzoekers brief van 1 september 2003 op 29 september 2003 was gezien door een andere verzekeringsarts dan degene die de oorspronkelijke beoordeling had gedaan. Deze verzekeringsarts was van oordeel dat er geen wezenlijk nieuwe gezichtspunten naar voren waren gekomen en had de brief ter behandeling doorgestuurd naar de afdeling bezwaar en beroep. De brief van het RIAGG van 17 september 2003 was direct doorgestuurd naar de afdeling bezwaar en beroep, omdat in die brief was verzocht om de daarin gegeven informatie te betrekken bij de besluitvorming over het bezwaarschrift. Verder gaf het UWV aan dat slechts bij hoge uitzondering verzoeken tot herziening worden gehonoreerd, als er aanleiding is tot snelle aanpassing. Er is geen algemeen beleid op dit punt, het is juist afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Ook was de verzekeringsarts van oordeel geweest dat het niet schadelijk zou zijn voor verzoekers zus om brieven inzake reïntegratie te ontvangen.

3. Het UWV kan niet worden gevolgd in zijn standpunt dat verzoekers brief adequaat is afgehandeld.

Zo kreeg verzoeker geen expliciete reactie van het UWV op zijn verzoek om geen correspondentie naar zijn zus te sturen. Ondanks dit verzoek nam het UWV vervolgens contact op met verzoekers zus over reïntegratie-activiteiten. Aldus heeft het UWV onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoekers zus. Dat is niet juist.

Het UWV ging evenmin richting verzoeker in op zijn verzoek om een spoedige herziening. In plaats daarvan deed het UWV verzoekers brief af als bezwaarschrift. Het UWV had verzoeker er echter op moeten wijzen dat hetgeen hij vroeg niet mogelijk was en dat hij moest kiezen tussen de behandeling van zijn brief als herziening of als bezwaarschrift. Daarbij had het UWV verzoeker tevens op de consequenties van zijn keuze moeten wijzen (zie Achtergrond, onder 2.). Aldus heeft het UWV gehandeld in strijd met het beginsel van fair play. Dit beginsel eist dat bestuursorganen burgers de mogelijkheid geven om hun procedurele kansen te benutten.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

4. Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen. Gelet op het feit dat er sprake was van een noodkreet, van nieuwe feiten en omstandigheden en gelet op de spoedeisendheid had het in de rede gelegen dat het UWV verzoeker in overweging had gegeven om zijn brief als herzieningsverzoek te laten behandelen. In het onderhavige geval was er immers sprake van nieuwe en bijzondere omstandigheden: het besluit tot afschatting was de *oorzaak* van de ernstige verslechtering van de medische toestand van verzoekers zus. Er was sprake van spoedeisendheid, nu verzoekers zus zich kennelijk in een crisissituatie bevond. Daarnaast had behalve verzoeker, als broer van de belanghebbende, ook het RIAGG zich *uit zichzelf* tot het UWV gericht om de brief van verzoeker te ondersteunen. Het UWV had ook de informatie van het RIAGG dienen te laten meewegen bij de besluitvorming rond het verzoek om herziening. Dat de desbetreffende verzekeringsarts in

het onderhavige geval alleen de informatie van verzoeker en niet de informatie van het RIAGG tot zijn beschikking had, terwijl laatstgenoemde informatie op het moment van beoordeling door de verzekeringsarts al wel voorhanden was bij het UWV, was niet juist. Nu er na de eerder gedane medische beoordeling op 8 april 2003, en voordat het op basis van die beoordeling genomen besluit in werking trad, sprake was van essentiële nieuwe feiten, had een snel besluit tot herziening kunnen voorkomen dat het inmiddels achterhaalde besluit in werking zou treden.

III. Ten aanzien het ongegrond verklaren van verzoekers klacht

Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat het UWV zijn klacht over de wijze van reageren op zijn brief van 1 september 2003 ongegrond heeft verklaard. Gelet op hetgeen hierboven onder II.3. is overwogen, was dit oordeel onjuist. Overigens wordt ten overvloede nog opgemerkt dat de eerste reactie van het UWV op verzoekers klacht van 2 maart 2004 veel te wensen overliet. Zo werd de klacht pas na ruim drie maanden afgewikkeld, werd in de reactie niet ingegaan op de concrete omstandigheden van het geval en werd geen oordeel gegeven over verzoekers klacht over de wijze waarop was gereageerd op zijn brief van 1 september 2003.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 3 mei 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Hilversum.

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. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Het UWV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker stuurde op 1 september 2003 de volgende brief naar de afdeling arbeidsgeschiktheid (claim) van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Hilversum:

"...Met beslissing van 27 augustus 2003, (...) hebt u mijn zus, (...) ingelicht over

- uw oordeel dat haar arbeidsongeschiktheid per 20 oktober 2003 is afgenomen naar minder dan 15%
- de intrekking van haar WAO-uitkering per dezelfde datum.

Mijn zus is op dit moment zelf absoluut niet in staat om op uw besluit te reageren. Vandaar dat ik als broer met deze reactie kom.

Hoewel na uw eerdere 'informatieve brief' al sprake was van grote onrust en spanning bij mijn zus, is snel na de ontvangst van uw beslissing het volgende gebeurd:

- mijn zus heeft op vrijdag 29 augustus 2003 een zeer ernstige inzinking gekregen;
- mijn 86-jarige moeder, die dichtbij mijn zus woont, is het met veel moeite gelukt om mijn zus uit haar woning te halen en mee te nemen naar haar woning
- de situatie verslechterde echter van vrijdag 29 op zaterdag 30 augustus 2003 en leidde die zaterdag tot een crisissituatie, waarbij ik met spoed door mijn moeder werd opgeroepen en waarna een spoedbezoek van haar huisarts (die toevallig weekenddienst had) en daarna een verpleegkundige van de psychologische hulpdienst noodzakelijk werd
- een acute opname in Zon en Schild was zeer dichtbij en werd overwogen
- in overleg met bedoelde verpleegkundige van de psychologische hulpdienst en na telefonisch overleg tussen die verpleegkundige en een arts van bedoelde hulpdienst werd

besloten om te trachten om met behulp van bepaalde medicijnen de situatie enigszins hanteerbaar te krijgen om aldus het weekend door te kunnen komen en acute opname te voorkomen

- op zondag 31 augustus 2003 werd dankzij die medicijnen de situatie inderdaad zodanig hanteerbaar dat een acute opname in Zon en Schild gelukkig toch nog achterwege kon blijven.

Direct na het weekend heb ik contact gehad met de heer N. van het RIAGG in Amersfoort. Hij was inmiddels ook op de hoogte gebracht door de hiervoor bedoelde verpleegkundige.

Ook de heer N. was, om het zacht uit te drukken, onaangenaam verrast door het WAO-besluit.

Het doorkruist al de acties van de laatste jaren om mijn zus weer naar een toestand te krijgen waar vanuit het RIAGG al zo geruime tijd stapje voor stapje aan is gewerkt.

Ook al was de hierboven beschreven crisissituatie niet ontstaan en was mijn zus niet naar de huidige situatie teruggeworpen, ook dan was het arbeidsgeschikt verklaren van mijn zus een onjuist besluit geweest en onderschat het in sterke mate de situatie waarin zij al zo geruime tijd verkeert en waar zij stapje voor stapje met behulp van het RIAGG uit tracht te komen. Zij wil dat heel graag, maar moet helaas ondervinden dat die weg veel langer is dan zij hoopt.

Zoals gezegd, ging het met mijn zus langzaam maar zeker de goede kant op maar zij is nu sterk teruggeworpen. Ik hoop dat zij hieruit weer terug kan krabbelen. Ik vraag u vriendelijk doch dringend, wellicht na raadpleging van haar huisarts maar vooral de heer N. van het RIAGG, dat u uw beslissing op zo kort mogelijke termijn wilt herzien in die zin dat de intrekking van haar WAO-uitkering ongedaan wordt gemaakt en dat er, hoe spijtig ook, voorlopig sprake blijft van een volledige arbeidsongeschiktheid. Een dergelijke herziening van uw beslissing kan er een steentje aan bijdragen dat haar situatie weer enigszins 'normaliseert'.

Graag wil ik u meegeven dat u ervan overtuigd kunt zijn dat mijn zus (en haar omgeving) er alles aan doet om de situatie waarin zij verkeert te verbeteren waardoor haar volledige arbeidsongeschiktheid hopelijk in de toekomst een bepaalde mate van arbeidsgeschiktheid kan worden.

Tot slot nog enkele opmerkingen.

Onder de gegeven omstandigheden van dit moment acht ik het absoluut niet geschikt dat ik mijn zus informeer over de inhoud van deze brief. Ik verzoek u ook dringend om voorlopig absoluut geen contact met mijn zus op te nemen, laat staan een oproep te doen. Dit zou de situatie nog verder verslechteren.

Overigens is het goed mogelijk dat genoemde heer N. van het RIAGG over uw besluit reeds telefonisch contact heeft gezocht of binnenkort zal zoeken met uw verzekeringsarts.

Deze brief en een mogelijk overleg van de heer N. met uw verzekeringsarts maken hopelijk een intrekking van uw besluit en een voortzetting van een volledige WAO-uitkering mogelijk.

Bewust heb ik ervoor gekozen om via dit verzoek en dus niet via (de lange weg van) een bezwaarschrift (die dan door een andere afdeling in behandeling wordt genomen) te trachten om uw besluit gewijzigd te krijgen. Ik hoop sterk dat u aan mijn verzoek tegemoet kunt komen. Mocht dat onverhoopt niet het geval zijn, dan verzoek ik u deze brief door te zenden aan uw afdeling bezwaar en beroep en deze brief als een bezwaarschrift aan te merken. Ik zie namens mijn zus dan geen andere weg. Desgewenst zal ik mijn zus dan een machtiging laten tekenen, waardoor ik haar in zo'n bezwaarprocedure kan vertegenwoordigen.

Hopelijk ontvang ik snel een positieve reactie van u ..."

2. Bij brief van 17 september 2003 richtte een sociaal psychiatrische verpleegkundige van het RIAGG Amersfoort & omstreken zich tot de afdeling arbeidsgeschiktheid (claim) van het UWV te Hilversum met het volgende:

"...In vervolg op het bezwaarschrift dat is ingediend door (de zus van verzoeker; N.o.), tegen uw beslissing van 27 augustus 2003 (...), geef ik u de volgende informatie

Cliënte is een zeer beperkt belastbare en kwetsbare vrouw. Er is bij haar sprake van een recidiverende depressieve stoornis met psychotische kenmerken. Zij stelt hoge eisen aan zichzelf en is geneigd zichzelf te overvragen. Het heeft enkele jaren geduurd voordat zij kon accepteren dat voor haar geen "normale" arbeidscarrière is weggelegd en dat zij beter op een lager niveau kan functioneren dan zij eerder nastreefde. Valkuil hierbij is dat zij ook door de omgeving lang is gestimuleerd hard te werken en hoger op te komen.

Sinds ongeveer een jaar bestond er een wankel evenwicht waarbij cliënte met een paar uur werk via het zogenoemde BIAD project in Amersfoort tevreden kon zijn.

Eerder had zij geprobeerd te werken bij de regionale werkvoorziening in Amersfoort maar dit leverde haar teveel stress op waardoor het project niet slaagde.

De berichtgeving over het besluit cliënte volledig arbeidsgeschikt te achten bracht een heftige reactie bij haar teweeg welke uiteindelijk resulteerde in psychotische verschijnselen.

Gelet op bovenstaande wil ik u dringend verzoeken deze informatie mee te laten wegen in de besluitvorming betreffende het bezwaarschrift van (de zus van verzoeker; N.o.). Indien

nadere informatie noodzakelijk is ben ik bereid tot overleg..."

Deze brief was voor gezien ondertekend door een psychiater van het RIAGG.

3. Op 3 oktober 2003 berichtte de afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV te Hilversum verzoeker dat zijn bezwaarschrift van 1 september 2003 was ontvangen. Verzoeker werd verzocht een machtiging van zijn zus toe te sturen. Na ontvangst daarvan zou het bezwaarschrift verder in behandeling worden genomen.

4. Verzoeker deelde de afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV te Hilversum bij brief van 13 oktober 2003 het volgende mee:

"...In reactie op uw brief van 3 oktober 2003 zend ik u hierbij

- uw antwoordformulier 'machtiging/hoorzitting';
- een afschrift van mijn brief d.d. 1 september 2003;
- een afschrift van de brief van het RIAGG d.d. 17 september 2003.

In een telefonisch contact dat ik met u had op 7 oktober 2003 gaf u aan dat

- mijn brief d.d. 1 september 2003 aan uw verzekeringsarts was voorgelegd, maar geen aanleiding was voor een gewijzigd standpunt van bedoelde arts;
- de brief van het RIAGG d.d. 17 september 2003 nog niet was ontvangen bij uw organisatie en dus nog niet was voorgelegd aan uw verzekeringsarts.

Ik verzoek u thans dringend om genoemde brief van het RIAGG alsnog aan uw verzekeringsarts voor te leggen.

(...)

Naar mijn oordeel moet de inhoud van mijn brief d.d. 1 september 2003, maar zeker de brief van het RIAGG, voldoende aanleiding zijn om tot een herziening van uw beslissing te komen in die zin dat alsnog wordt besloten tot (continuering van) een volledige arbeidsongeschiktheid van mijn zus.

Een mondelinge toelichting op een hoorzitting zou niet nodig moeten zijn. Bovendien is van belang dat ik mijn zus voorlopig absoluut niet in staat acht om te verschijnen op een hoorzitting. Onder verwijzing naar de brief van het RIAGG merk ik op dat het zeer waarschijnlijk is dat een aanwezigheid van mijn zus een verdergaande verslechtering van haar situatie tot gevolg heeft. Het verschijnen van mijn zus zou in het kader van de versterking van het bezwaar zeer wenselijk zijn, maar het risico van verdergaande verslechtering door een aanwezigheid op een hoorzitting mag absoluut niet worden

genomen zodat verschijning uit medisch oogpunt volstrekt onwenselijk is gegeven de situatie.

Ik vraag u vriendelijk doch dringend om de inhoud van het bezwaarschrift maar zeker de inhoud van de brief van het RIAGG niet mis te verstaan en eventueel na een (verder) contact met het RIAGG het bezwaar gegrond te verklaren en uw beslissing op zo kort mogelijke termijn te herzien in die zin dat de intrekking van haar WAO-uitkering ongedaan wordt gemaakt en dat tot continuering wordt besloten van een WAO-uitkering naar een arbeidsongeschiktheidsklasse van 80-100%. Zoals ik in mijn brief van 1 september 2003 aangaf, kan een dergelijke herziening van uw beslissing er een steentje aan bijdragen dat haar situatie weer enigszins 'normaliseert'.

Tot slot nog het volgende. Zeer recent kreeg ik een aan mijn zus gerichte brief van uw organisatie onder ogen waarin over de inschakeling van een reïntegratiebedrijf wordt gesproken, alsmede een andere brief van bedoeld reïntegratiebedrijf waarin stond dat contact met mijn zus zou worden opgenomen voor een afspraak. Onder de gegeven omstandigheden van dit moment verzoek ik u vriendelijk doch dringend een dergelijke activiteit stop te zetten.

Graag ontvang ik op korte termijn uw reactie..."

5. Op 27 oktober 2003 diende verzoeker de volgende klacht in bij het UWV te Hilversum:

"...Op maandag 20-10-2003 overleed mijn zus, (...). Aan haar leven kwam een tragisch einde: een hartstilstand vanwege te veel ingenomen medicijnen.

Maandag 20-10-2003 was toevallig ook de datum waarop haar WAO-uitkering werd ingetrokken vanwege het oordeel van uw organisatie dat zij vanaf die datum voor minder dan 15% arbeidsongeschikt was. Mijn zus had al jarenlang een WAO-uitkering van 80-100%.

De betreffende intrekingsbeslissing van 27 augustus 2003 had een grote impact op haar gemoedstoestand. In het weekend van 30 augustus 2003 ontstond een crisissituatie, die na dat weekend voortduurde en uitsluitend met verhoogde dosis medicijnen 'onder controle' te krijgen was.

Met brief van 1 september 2003 deed ik een dringend verzoek om herziening van de intrekingsbeslissing. Later werd mijn verzoek ook nog professioneel ondersteund door een brief van het RIAGG d.d. 17 september 2003. (En vermoedelijk heeft het RIAGG vóór die datum telefonisch contact gehad of tevergeefs telefonisch contact gezocht met de afdeling Aw claim.)

Voor mij en voor het RIAGG stond vast dat de intrekingsbeslissing foutief was en dat, **nog veel belangrijker** vanwege de effecten van het intrekingsbesluit, het intrekingsbesluit

met grote spoed herroepen zou moeten worden. Mijn boodschap en verzoek daarover was het belangrijkste deel van mijn brief van 1 september 2003.

Ik citeer:

'Ik vraag u vriendelijk doch dringend, wellicht na raadpleging van haar huisarts maar vooral de heer N. van het RIAGG, dat u uw beslissing op zo kort mogelijke termijn wilt herzien in die zin dat de intrekking van haar WAO-uitkering ongedaan wordt gemaakt en dat er, hoe spijtig ook, voorlopig sprake blijft van een volledige arbeidsongeschiktheid. Een dergelijke herziening van uw beslissing kan er een steentje aan bijdragen dat haar situatie weer enigszins 'normaliseert'.'

Mijn 'noodsignaal' (ondersteund door het RIAGG) werd echter niet op juiste waarde getaxeerd. Doorzending van mijn brief aan de afdeling bezwaar en beroep vond plaats. En er vond niet alleen doorzending aan de afdeling bezwaar en beroep plaats, kort daarna stuurden achtereenvolgens ook de afdeling reïntegratiediensten en een ingeschakeld reïntegratiebedrijf brieven aan mijn zus. De spanning bij mijn zus nam verder en verder toe.

Met die handelwijze werd evenmin aan een ander verzoek uit mijn brief van 1 september 2003 tegemoet gekomen.

Ik citeer:

'Onder de gegeven omstandigheden van dit moment acht ik het absoluut niet geschikt dat ik mijn zus informeer over de inhoud van deze brief. Ik verzoek u ook dringend om voorlopig absoluut geen contact met mijn zus op te nemen, laat staan een oproep te doen. Dit zou de situatie nog verder verslechteren.'

Gelet op de inhoud van mijn brief van 1 september 2003, ondersteund door het RIAGG, kon ik mij niet voorstellen dat deze zaak de (lange) weg van een bezwaar zou moeten doorlopen. Het was zo belangrijk dat er snel een herziening van het besluit zou komen. Doorzending gebeurde helaas toch.

Op 7 oktober 2003 had ik daarover contact met de afdeling bezwaar en beroep. Mij werd aangegeven dat mijn brief was voorgelegd aan de verzekeringsarts maar dat die arts bij zijn standpunt was gebleven. De brief van het RIAGG was onbekend (en mogelijk dus niet voorgelegd aan de verzekeringsarts)!

Het is zeer wrang dat de gemoedstoestand waarin mijn zus verzeilde, gevolgd door haar overlijden, geen betere bevestiging vormt voor de stelling dat zij niet verminderd arbeidsongeschikt was.

Ik ga er vanuit dat nu alsnog de beslissing tot intrekking van de WAO-uitkering op basis van verminderde arbeidsongeschiktheid op korte termijn wordt ingetrokken en dat een eindigingsbeslissing wordt afgegeven vanwege overlijden.

Verder verzoek ik u ambtshalve, eveneens op korte termijn, die formaliteiten op te pakken die nodig zijn voor het te gelde maken van verdere aanspraken op grond van de WAO. Dat zou mij ontlasten.

Daarnaast vind ik het belangrijk dat uw organisatie stilstaat bij de gevolgen van de handelwijze in de situatie van mijn zus na mijn 'noodsignaal'. Wellicht kunnen in de toekomst andere klanten 'iets' bespaard worden. Op z'n minst had er in de situatie van mijn zus vanuit uw organisatie een contact met de huisarts en het RIAGG moeten plaatsvinden om bevestigd te krijgen dat mijn verhaal klopte (voor zover mijn brief al niet ernstig genoeg was). Nadat de brief van het RIAGG d.d. 17 september 2003 ontvangen was (of er wellicht eerder telefonisch contact was), had er m.i. eens te meer een herziening moeten plaatsvinden, althans duidelijkheid moeten worden gegeven dat er nader onderzoek zou plaatsvinden en dat in afwachting daarvan de intrekking van de WAO-uitkering zou worden opgeschort o.i.d., en zeker geen doorzending aan de afdeling bezwaar en beroep en de afdeling inkoop reïntegratiediensten moeten plaatsvinden.

Overigens merk ik nog op dat ik het overlijden van mijn zus telefonische aan vier (!) van uw afdelingen heb moeten melden. De afdeling bezwaar en beroep gaf aan dat ik het ook aan de afdeling Aw claim moest doorgeven, die afdeling meldde (ten onrechte) dat ik het ook aan de afdeling voorzieningen moest doorgeven en laatstgenoemde afdeling meldde mij dat ik het ook aan de afdeling inkoop reïntegratiediensten in Utrecht moest melden. Braaf heb ik het overlijden vier keer gemeld en daarbij ook aangegeven dat de intrekking van de WAO-uitkering op 20 oktober 2003 geen verband hield met het overlijden! Ik hoop voor andere klanten van UWV Gak dat deze brief er ook toe kan leiden dat zij anders zullen worden behandeld waar het gaat om de melding van een overlijden..."

6. Het UWV behandelde verzoekers brief van 1 september 2003 als bezwaarschrift en besliste op 11 december 2003 op dit bezwaar. Het bezwaar werd gegrond verklaard en de uitkering van verzoekers zus werd ingaande 20 oktober 2003 ongewijzigd voortgezet. In de bij deze beslissing gevoegde medische rapportage van de bezwaarverzekeringarts van 9 december 2003 wordt onder meer een weergave gegeven van de bezwaren op medisch gebied die verzoeker had genoemd in zijn brief van 1 september 2003 en in zijn brief van 13 oktober 2003, waarin hij verwees naar de brief van het RIAGG van 17 september 2003. Ook gaf de bezwaarverzekeringarts een weergave van de informatie van het RIAGG uit de brief van 17 september 2003. Verder gaf hij aan dat nu uit medische informatie was gebleken dat belanghebbende op de beslissing, dat haar WAO-uitkering beëindigd zou worden, had gereageerd met psychische decompensatie met psychotische verschijnselen, moest worden vastgesteld dat de medische toestand na 27 augustus 2003 dusdanig was verslechterd, dat de beslissing per 20 oktober 2003 niet in stand kon blijven.

7. In reactie op verzoekers klacht van 27 oktober 2003 deelde het UWV te Hilversum verzoeker op 2 maart 2004 het volgende mee:

..."Allereerst onze oprechte deelneming met het overlijden van uw zuster.

Tevens bieden wij u onze welgemeende excuses aan omdat wij nu pas reageren op uw klachtbrief van 27 oktober 2003.

Bij de beoordeling van uw klacht is onderzocht of het "noodsignaal" dat in september 2003 door u werd uitgezonden, in de vorm van een verzoek om het WAO besluit te herzien, wat ook gevolgd werd door een ondersteunende brief van de RIAGG, wel adequaat door UWV werd opgepakt.

Het is gebruikelijk als er al een bezwaar- of een beroepsprocedure gaande is, signalen en andere gegevens direct door te spelen naar de afdeling Bezwaar en Beroep, om zodoende niet de beoordeling door de bezwaarafdeling te doorkruisen.

Dit neemt echter niet weg dat indien er een ernstig noodsignaal afgegeven wordt om, in het belang van de cliënt, van de bovengeschreven gang van zaken af te wijken.

Dat u het overlijden van uw zuster bij vier verschillende afdelingen heeft moeten melden is geen schoolvoorbeeld van service. Uiteraard had de afdeling waar u de eerste melding heeft gemaakt van het overlijden direct alle overig betrokken afdelingen moeten informeren.

Inmiddels zijn alle formaliteiten rond het herzien van de uitkering van uw overleden zuster conform uw verzoek afgerond.

Op grond van het bovenstaande kunnen wij niet anders dan uw klacht als gegrond beschouwen. Wij bieden u hiervoor onze welgemeende excuses aan.

Wij hebben gemeend u in eerste instantie niet in de gelegenheid te moeten stellen uw klacht mondeling toe te lichten. Uw brief was dusdanig helder geformuleerd dat wij een mondelinge toelichting niet nodig vonden. Uiteraard kan dit, als u dit wenst, alsnog gebeuren..."

8. Naar aanleiding van bovengenoemde reactie deelde verzoeker het UWV op 4 maart 2004 het volgende mee:

"...Op mijn klachtbrief van 27 oktober 2003 ontving ik uw brief van 2 maart 2004.

Waar het gaat om de omgang door uw afdeling met mijn noodsignaal, gevolgd door de ondersteunende RIAGG-brief, komt u in uw brief slechts tot enkele algemene opmerkingen en niet tot een behoorlijke reconstructie in de situatie van mijn zus. Evenmin komt u tot een oordeel over de handelwijze door uw afdeling.

Waar het gaat om de melding van het overlijden aan meerdere afdelingen komt u wel tot een duidelijk oordeel.

Daarnaast is mij niet duidelijk of de gegrondverklaring verderop in uw brief slechts betrekking heeft op het veel minder belangrijke klachtpunt m.b.t. de overlijdensmelding of ook op de behandeling van het zeer belangrijke klachtpunt m.b.t. de omgang met mijn noodsignaal en de RIAGG-brief.

Uw reactie vind ik dan ook summier, onduidelijk en onbevredigend..."

9. In reactie op de brief van verzoeker van 4 maart 2004 liet het UWV op 8 april 2004 het volgende weten:

"...In uw brief van 4 maart 2004 heeft u om een verduidelijking gevraagd van de gegrondverklaring van uw klacht van 27 oktober 2003, zoals die in mijn brief van 2 maart 2004 is verwoord.

Daarvoor is met de stafverzekeringsarts en de leiding van de afdelingen Arbeidsgeschiktheid en Bezwaar en Beroep het dossier van wijlen uw zuster nog eens doorgenomen. Het volgende is daaruit gebleken.

Feitelijke gegevens

In het kader van de wettelijke herbeoordeling van de WAO is uw zuster op 8 april 2003 gezien op het spreekuur van de verzekeringsarts. De bedoeling van dit onderzoek was te beoordelen of er relevante veranderingen zijn geweest ten opzichte van de laatste beoordeling.

De uitkomsten van het ingestelde onderzoek zijn toen met uw zuster besproken. De conclusie van het onderzoek was dat uw zuster mogelijkheden had voor arbeid. Het dossier is daarop overgedragen aan de arbeidsdeskundige.

Op 22 juli 2003 heeft er een onderzoek plaatsgevonden door de arbeidsdeskundige. Het resultaat van dit onderzoek was dat uw zuster werd ingedeeld in de arbeidsongeschiktheidsklasse van minder dan 15% per een toekomstige datum.

De afronding van de wettelijke herbeoordeling is op 19 augustus 2003 per brief aan uw zuster kenbaar gemaakt.

Op 27 augustus 2003 volgt de beschikking met de bevestiging dat de uitkering wordt ingetrokken per 20 oktober 2003, omdat er pas recht bestaat bij een arbeidsgeschiktheid van 15% of meer.

Op 5 september 2003 ontvingen wij uw brief van 1 september 2003 met het "noodsignaal" om het WAO-besluit te herzien.

Verzoeken om herziening van een beslissing waarmee men het niet eens is, worden altijd doorgestuurd aan de afdeling Bezwaar en Beroep. De betreffende behandelaar van deze afdeling heeft, gezien de inhoud van uw brief, de situatie voorgelegd aan een verzekeringsarts van de afdeling Arbeidsgeschiktheid.

Deze heeft op grond van de hem bekend zijnde gegevens geconcludeerd dat, voorzover er sprake was van nieuwe gezichtspunten, het voldoende was uw brief te betrekken bij de beoordeling in een bezwaarprocedure.

In de brief van 17 september 2003 van het RIAGG, die wij op 19 september 2003 ontvingen, heeft het RIAGG het verzoek gedaan de geleverde informatie mee te nemen in de op dat moment lopende bezwaarprocedure. Dit is op grond van de inhoud van deze brief ook gedaan.

Op 20 oktober 2003 kwam uw zuster helaas te overlijden.

De klacht

In uw klachtenbrief van 27 oktober 2003 geeft u aan dat het noodsignaal, in de vorm van een verzoek om het WAO-besluit te herzien, ondersteunend door de brief van het RIAGG, door UWV niet op de juiste waarde is geschat.

Tevens geeft u aan dat u het overlijden van uw zuster telefonisch aan vier van onze afdelingen heeft moeten melden.

Hierop is geantwoord met onze brief van 2 maart 2004, wat echter niet naar uw tevredenheid is gebeurd.

Overwegingen

De stafverzekeringsarts en de leiding van afdelingen Bezwaar en Beroep en Arbeidsgeschiktheid hebben bij het doornemen van het dossier van wijlen uw zuster vooral de beslismomenten van de diverse functionarissen tegen het licht gehouden. De beoordeling van uw signaal ten opzichte van de WAO-beslissing is daarbij expliciet betrokken.

Deze nadere beoordeling heeft geen nieuwe gezichtspunten opgeleverd. Het advies van de verzekeringsarts voor de behandelwijze van uw brief van 1 september 2003 is op dat moment juist geweest.

De brief van het RIAGG is, conform hun verzoek, in de behandeling van de bezwaarprocedure meegenomen.

Zoals we u al eerder schreven, is het gebruikelijk om in een bezwaar- of beroepsprocedure signalen en andere gegevens direct door te sturen aan de afdeling Bezwaar en Beroep,

om zodoende de beoordeling door die afdeling niet te doorkruisen.

Conclusie

De gegrondverklaring van uw klacht van 27 oktober 2003 heeft betrekking op het meerdere keren moeten melden van het overlijden. Hierin is onze organisatie tekortgeschoten, waarvoor excuses werden aangeboden.

De klacht over de afhandeling van uw "noodsignaal" acht ik ongegrond. Op het moment van beoordeling van de betreffende brief was de beschikbare informatie niet van dien aard, dat een andere beslissing had moeten worden genomen.

Ik betreur het dat de formulering in mijn brief van 2 maart 2004 hierin voor u onduidelijk is geweest..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht, en naar de inhoud van zijn brieven aan het UWV onder Feiten.

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de klacht deelde het UWV te Amsterdam op 28 juli 2004 het volgende mee aan de Nationale ombudsman:

"...1. Beoordeling van de brief van 1 september 2003

Het komt vaak voor dat door of namens een cliënt correspondentie gericht wordt aan de afdeling arbeidsgeschiktheid (AG) over beslissingen waartegen inmiddels bezwaar is ingesteld. Om naar de cliënt toe eenduidig te communiceren stuurt de afdeling AG correspondentie in die gevallen meteen door naar de afdeling bezwaar en beroep (B&B).(Verzoeker; N.o.) gaf in zijn brief aan dat hij de brief speciaal had gericht aan de afdeling claim AG. De brief is voorgelegd aan verzekeringsarts, S., met de vraag of er aanleiding was om het belastbaarheidspatroon zoals dat was opgesteld door verzekeringsarts K. te herzien. De heer S. was in september 2003 twee weken met vakantie. Hij heeft na zijn terugkeer de brief gelezen en hij heeft

op 29 september 2003 opdracht gegeven om de brief door te sturen naar de afdeling B&B omdat er geen wezenlijk nieuwe gezichtspunten naar voren kwamen.

2. De brief van de RIAGG van 17 september 2003

De verzekeringsarts heeft op 29 september 2003 geen kennis genomen van de brief van de RIAGG van 17 september 2003 omdat deze brief direct doorgestuurd is naar de afdeling B&B. In de brief werd verzocht om de informatie van de RIAGG te betrekken bij de besluitvorming over het bezwaarschrift.

3. Actie naar aanleiding van de brief van de RIAGG van 17 september 2003

Wij hebben deze brief niet opgevat als een noodsignaal om direct actie te ondernemen. De brief is meegewogen in de bezwaarprocedure.

4. Niet stopzetten van het reïntegratietraject

De arbeidsdeskundige heeft de reïntegratieopdracht op 7 oktober 2003 verstuurd. Het was een opdracht om de mogelijkheden te verkennen. De brieven van 1, 17 september en 3 oktober 2003 of andere signalen dat er aanleiding zou zijn om het reïntegratietraject stop te zetten, kende de arbeidsdeskundige niet en deze zijn ook later niet bij de juiste persoon aangekomen. Pas na ontvangst van het overlijdensbericht van (de zus van verzoeker; N.o.) is duidelijk geworden dat het reïntegratietraject beëindigd moest worden. Normaal gesproken wordt direct gereageerd op signalen dat de reïntegratie gestopt moet worden.

Het overlijden van (de zus van verzoeker; N.o.) vinden wij een hele trieste kwestie. Het gaat echter om een klacht over UWV die een objectieve beoordeling behoeft. Het is niet juist om de meningsvorming achteraf te laten inkleuren door de wetenschap van het overlijden van (de zus van verzoeker; N.o.) op 20 oktober 2003.

Wij hebben het dossier zorgvuldig bekeken. Vóór het versturen van de brief van 4 april 2004 is er overleg geweest tussen de afdelingen AG en B&B, waarbij de stafverzekeringsarts medische inbreng heeft geleverd. Dat overleg was mede bedoeld om na te gaan of wij onze werkafspraken en procedures moeten wijzigen. Volgens ons was dat niet nodig. Wij hebben de behandeling van de zaak zo objectief mogelijk getoetst. Onze conclusie is dat wij geen fouten hebben gemaakt bij de afhandeling van de bezwaarzaak en dat er ook geen aanwijzingen zijn dat de afdeling AG anders had moeten reageren.

Wij blijven dan ook van oordeel dat de klacht die bij het UWV ingediend is, terecht ongegrond is verklaard, hoezeer wij ook meevoelen met (verzoeker; N.o.)..."

2. Op 12 augustus 2004 stelde de Nationale ombudsman de volgende vragen aan het UWV:

“...1. Begrijp ik het goed, dat zowel de brief van 1 september 2003 van verzoeker als de brief van 17 september 2003 van het RIAGG, beide in eerste instantie ter behandeling zijn terechtgekomen bij de afdeling B&B, en dat de brief van 1 september 2003 is voorgelegd aan een verzekeringsarts met de vraag of het belastbaarheidspatroon moest worden herzien, maar dat de brief van 17 september 2003 niet aan de verzekeringsarts is voorgelegd in het kader van een herziening?

2. Waarom hebben de brieven van verzoeker en het RIAGG niet geleid tot een spoedafoening van het bezwaar?

3. Wat is uw reactie op verzoekers stelling dat het zeer aannemelijk is dat als de verzekeringsarts destijds de beschikking had gehad over zowel de brief van verzoeker als de brief van het RIAGG, hij wel tot een herziening was gekomen?

4. Hadden de brieven van 1 en 17 september en 3 oktober 2003 ter kennis moeten worden gebracht aan de arbeidsdeskundige? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom is dat niet gebeurd en zouden deze signalen aanleiding zijn geweest om de reïntegratie te stoppen?

5. Is er op enig moment telefonisch contact geweest met de medewerker van het RIAGG? Zo ja, wanneer en op wiens initiatief en wat was de inhoud van dat gesprek?...”

3. In reactie daarop deelde het UWV op 18 augustus 2004 het volgende mee:

“...Antwoord vraag 1:

De beide brieven zijn geadresseerd aan de afdeling AG.

In eerste instantie zijn zij hier ook ontvangen.

De brief van 1 september is voorgelegd aan de verzekeringsarts.

De brief van het RIAGG is direct doorgezonden naar de afdeling B & B.

Antwoord vraag 2:

Dat komt doordat in bezwaarzaken frequent dergelijke brieven worden gestuurd om te bewerkstelligen dat in het primaire proces een snelle intrekking van de beslissing kan worden bereikt.

Antwoord 3

Wij onderschrijven die stelling niet, omdat de brief van het RIAGG, eindigt met een verzoek om de in de brief vermelde feiten en gegevens te betrekken in een bezwaarzaak.

Antwoord 4

Nee. Want de afweging op basis van de gegevens van de brieven was een medische afweging en geen arbeidsdeskundige.

Daarom was de beoordeling primair aan een verzekeringsarts en niet aan een arbeidsdeskundige. Overigens was de reïntegratie nog niet opgestart, deze was in de opstartfase.

Antwoord 5

Er is geen telefonisch contact geweest met de medewerker met het RIAGG. De informatie van het RIAGG was duidelijk en riep ook geen vragen op...”

4. Vervolgens legde de Nationale ombudsman op 20 augustus 2004 nog de volgende vragen voor aan het UWV:

“...1. a. Impliceert uw antwoord op vraag 2 dat verzoeken om een snelle intrekking van een besluit nooit worden gehonoreerd?

b. Zo ja, waarom is dat beleid?

c. Zo nee, in welke gevallen wordt een besluit wel herzien dan wel wordt een bezwaar met voorrang behandeld?

2. In uw brief van 8 april 2004 schrijft u dat de verzekeringsarts op grond van de hem bekend zijnde gegevens had geconcludeerd dat, voor zover er sprake was van nieuwe gezichtspunten, het voldoende was verzoekers brief te betrekken bij de beoordeling in de bezwaarprocedure. Uit de rapportage van de bezwaarverzekeringsarts blijkt dat is vastgesteld dat de medische toestand van betrokkene na 27 augustus 2003 zodanig is verslechterd, dat de beslissing per 20 oktober 2003 niet in stand kon blijven. Deze conclusie wordt getrokken op grond van de brieven van verzoeker van 1 september 2003 en 13 oktober 2003 en de brief van het Riagg van 17 september 2003.

Was er op grond van deze gegevens niet meer reden om juist tot herziening in plaats van afhandeling van het bezwaar over te gaan, nu er volgens de arts sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden na het oorspronkelijke besluit, maar voordat dit besluit in werking zou treden? Aldus had voorkomen kunnen worden dat een besluit, dat inmiddels was achterhaald door de feiten, in werking zou treden.

3. Inzake uw antwoord op vraag 4: Had de verzekeringsarts op basis van de bij hem bekende informatie niet aan de arbeidsdeskundige moeten vragen om de activiteiten in het

kader het opstarten van de reïntegratie (voorlopig) stop te zetten?

5. Het UWV gaf op 25 augustus 2004 de volgende reactie hierop:

“...Ja, slechts bij hoge uitzondering worden verzoeken gehonoreerd. De zaak moet aanleiding geven tot snelle aanpassing. Cliënten vragen in het algemeen om snelle herziening, omdat zij snel resultaat willen zien in de vorm van intrekking of wijziging in hun voordeel van het bestreden besluit.

De inkomende post wordt bij Bezwaar en Beroep altijd eerst gezien door een teammanager. Als daar aanleiding voor is volgt uiteraard bespreking met de behandelend medewerker en/of de bezwaararts en/of arbeidsdeskundige en volgt er gerichte actie. Er is echter geen uitputtende opsomming te geven omdat het juist afhankelijk is van de precieze inhoud van een brief of een telefoongesprek, of en zo ja welke actie wordt ingezet bijvoorbeeld ter bespoediging van de afdoening. Ook wordt door de afdeling bezwaar en beroep wel contact opgenomen met de cliënt om uitleg te geven over de stand van zaken bij de afhandeling van het bezwaar. De brieven in de onderhavige bezwaarzaak weken niet zozeer af van de "normale" correspondentie in bezwaarzaken dat er aanleiding bleek te zijn tot gerichte actie.

Ter toelichting merken wij nog op dat de werkwijze bij de afhandeling van een bezwaar erop gericht is om de bezwaren volgtijdelijk af te handelen. Het gaat daarbij om grote aantallen (ongeveer 2600 medische bezwaarzaken per jaar op de vestiging Hilversum). Een toetsing van veel zaken op individueel niveau zou tot gevolg hebben dat de tijdige behandeling van andere bezwaarzaken in het gedrang komt.

Antwoord vraag 2

In de bezwaarprocedure waren de gegevens alle tezamen voor het eerst aanleiding om tot een ander oordeel betreffende de arbeidsongeschiktheid te komen.

Indien al deze gegevens met een vraag aan de primaire afdeling waren teruggespeeld, had dit waarschijnlijk niet een snellere wijziging opgeleverd dan in de bezwaarprocedure.

Antwoord vraag 3

De verzekeringsarts in het primaire proces had op grond van de hem voorgelegde correspondentie, exclusief de informatie van de RIAGG, niet het beeld dat het voor betrokkene al schadelijk zou kunnen zijn indien zij correspondentie van het reïntegratiebedrijf zou ontvangen.

Een daadwerkelijke reïntegratie was nog niet van start gegaan.”

D. Reactie verzoeker

Op 1 september 2004 legde de Nationale ombudsman aan verzoeker het standpunt van het UWV van 28 juli 2004 en de reactie van het UWV op nadere vragen van 18 augustus 2004 voor. Verzoeker deelde vervolgens op 4 september 2004 onder meer het volgende mee:

"Verder blijft het UWV zich achter het oordeel van de verzekeringsarts verschuilen, inhoudende dat in mijn brief van 1 september 2003 geen wezenlijk nieuwe gezichtspunten naar voren kwamen. Als zelfs mijn brief van 1 september 2003 al niet tot de conclusie leidt dat er sprake is van wezenlijk nieuwe gezichtspunten, later ook nog een professioneel ondersteund door de RIAGG-brief, wat is er voor het UWV dan nog nodig? Had ik wellicht foto's of een filmopname van de toestand van mijn zus moeten bijsluiten om de situatie als weergegeven in mijn brief en die later professioneel werd ondersteund door de RIAGG, kracht bij te zetten? Het UWV lijkt zulk bewijs nodig te hebben, maar ik vind dat veel te ver gaan.

Als mijn brief en de latere RIAGG-brief al niet voldoende zijn, dan is er iets ernstig mis binnen het UWV. Bovendien blijkt er iets grondig mis te zijn gegaan met de brief van het RIAGG d.d. 17 september 2003. Het UWV wenst dat niet toe te geven, sterker, het UWV misbruikt een passage uit die RIAGG-brief om te proberen zichzelf vrij te pleiten.

De verzekeringsarts had alleen de beschikking over mijn brief. Hoewel het ernstig is dat de verzekeringsarts de brief van het RIAGG niet had, zou mijn brief voldoende moeten zijn om tot een adequate reactie te komen. Het UWV had wel de beschikking over de RIAGG-brief, waar die brief ook lag. Het is de verzekeringsarts niet kwalijk te nemen dat deze niet de beschikking had over de RIAGG-brief, maar de verzekeringsarts had met een simpel telefoontje naar de RIAGG (of de huisarts van mijn zus) de bevestiging kunnen krijgen dat het waar was hetgeen ik in mijn brief schreef. Het oordeel 'geen wezenlijk nieuwe gezichtspunten' is echt stuitend.

Vraag blijft waarom de behandelend medewerker binnen de afdeling bezwaar en beroep op 7 oktober 2003 (toen ik telefonisch contact had en hij mij meldde dat de verzekeringsarts naar mijn brief had gekeken) onbekend was met de RIAGG-brief van 17 september 2003. Het UWV schrijft op 28 juli 2004 dat de RIAGG-brief direct is doorgestuurd naar de afdeling bezwaar en beroep! Waar die RIAGG-brief ook heeft gezworven, deze was op 7 oktober 2003 onbekend bij de behandeld medewerker van de afdeling bezwaar en beroep en op 29 september 2003 onbekend bij de verzekeringsarts. Maar zoals gezegd: punt blijft dat zonder die RIAGG-brief de verzekeringsarts de RIAGG had kunnen bellen om mijn 'noodkreet' van 1 september 2003 bevestigd te krijgen (voor zover mijn brief niet voldoende was).

Een concrete reactie op de punten 1 t/m 4 uit de UWV-brief van 28 juli 2004-11-03

Hieronder ga ik wat concreter in op de reactie van het UWV op uw vragen, omdat het UWV op sommige punten een onjuiste of onvolledige weergave van de feiten geeft.

1. Beoordeling van de brief van 1 september 2004

Ik richtte mijn brief speciaal aan de afdeling arbeidsongeschiktheid om te trachten een lange bezwaarroute te voorkomen. Er was in mijn situatie dus geen brief én een bezwaarschrift (zoals het UWV lijkt te suggereren), maar een brief (dringend verzoek) en bezwaarschrift in één. Mijn brief werd door de ontvangende afdeling doorgestuurd naar de afdeling bezwaar en beroep (!) en vanuit die afdeling voorgelegd aan de verzekeringsarts (in eerste instantie niet aan de bezwaarverzekeringsarts). De ernst van mijn brief kreeg door die voorlegging aan de verzekeringsarts in eerste instantie nog erkenning. Echter, de behandeling van mijn brief liep vertraging op door vakantie van de verzekeringsarts. Vervolgens kwam de verzekeringsarts tot zijn trieste oordeel, waarna hij mijn brief doorstuurde naar de afdeling bezwaar en beroep (zo staat in de UWV-brief van 28 juli 2004). De term 'doorstuurt' komt overigens vreemd over, omdat de verzekeringsarts door de afdeling bezwaar en beroep was ingeschakeld.

2. De brief van de RIAGG van 17 september 2003

De UWV-reactie op het punt van de RIAGG-brief slaat alles.

Immers,

- de RIAGG-brief was op 19 september 2003, dus ver voor de behandeling door de verzekeringsarts, bij het UWV binnen;
- de RIAGG-brief werd, aldus het UWV, direct doorgestuurd naar de afdeling bezwaar en beroep (die ook mijn brief in behandeling had en tot inschakeling van de verzekeringsarts had besloten), maar op 7 oktober 2003 werd mij telefonisch door de behandelend medewerker van de afdeling bezwaar en beroep meegedeeld dat de RIAGG-brief aldaar onbekend was;
- de verwijzing door het UWV naar een passage in de RIAGG-brief vind ik beschamend en zeer ongepast; het UWV ziet daarbij ook nog eens over het hoofd dat mijn brief al eerder was doorgestuurd naar diezelfde afdeling bezwaar en beroep.

3. Actie naar aanleiding van de brief van de RIAGG van 17 september 2003

De RIAGG-brief vormde de professionele ondersteuning van mijn brief. Op mijn brief ('noodkreet') was al wel actie ondernomen door de afdeling bezwaar en beroep (door voorlegging aan de verzekeringsarts). De RIAGG-brief kreeg pas veel later, pas toen deze bij de afdeling bezwaar en beroep boven water kwam, een 'echte behandeling' (namelijk op een te laat tijdstip bij de bezwaarverzekeringsarts). Het UWV stelt in zijn brief van 28 juli

2004 dat de RIAGG-brief niet is opgevat als een noodsignaal om direct actie te ondernemen. Deze passage uit de UWV-reactie is in vele opzichten opmerkelijk, niet alleen inhoudelijk maar ook als ik in ogenschouw neem dat de behandelend medewerker van de afdeling bezwaar en beroep op 7 oktober 2003 niet in het bezit was van de RIAGG-brief.

4. Niet stopzetten van het reïntegratietraject

Het UWV erkent dat de arbeidsdeskundige geen signaal kreeg om het reïntegratietraject niet in gang te zetten of stop te zetten. Nog erger, pas na het overlijdensbericht van mijn zus werd duidelijk dat het reïntegratietraject beëindigd moest worden. Eindelijk eens een bevestiging vanuit het UWV dat er iets fout is gegaan. Ik ben bijna verrast dat dit toegegeven wordt hoewel ik later twijfel of het UWV hier een fout toegeeft. Die twijfel ontstaat als ik zie dat het UWV zijn brief van 28 juli 2004 afsluit met een passage over het ongewijzigd laten van werkafspraken en procedures en dat er ook geen aanwijzingen zijn dat de afdeling arbeidsongeschiktheid anders had moeten reageren. Mijn twijfel of het UWV een fout toegeeft neemt later zelfs nog veel verder toe als ik in uw brief van 1 september 2004 het antwoord 4 van het UWV lees op uw vraag 4 aan het UWV. Ik raak dan weer het spoor bijster.

Mijn reactie op de UWV-antwoorden op uw vragen aan het UWV

Naar aanleiding van de brief van het UWV d.d. 28 juli 2004 stelde u meerdere vragen aan het UWV. Het UWV antwoordde u op 18 augustus 2004. Helaas voel ik mij genoodzaakt om ook op die UWV-reactie mijn commentaar te geven.

Het antwoord van het UWV op uw vraag 1

Het UWV had uw vragen gewoon met 'ja' kunnen beantwoorden.

Het UWV koos ervoor om uw vragen enigszins anders te verwoorden. Die verwoording geeft echter niet het complete beeld.

Het UWV had aan zijn opmerkingen moeten toevoegen dat

- mijn brief van 1 september 2003 door de afdeling bezwaar en beroep is voorgelegd aan de verzekeringsarts;
- de RIAGG-brief van 17 september 2003 weliswaar direct werd doorgestuurd naar de afdeling bezwaar en beroep maar de behandelend medewerker aldaar pas na geruime tijd bereikte (zeker na 7 oktober 2003 toen ik telefonisch contact met hem had);
- de RIAGG-brief van 17 september 2003 niet bij de verzekeringsarts terecht kwam.

Het antwoord van het UWV op uw vraag 2

Ik kan me nauwelijks voorstellen dat het UWV frequent brieven als die van mij en de RIAGG ontvangt, maar al zou dat toch waar zijn, dan nog is dat geen reden om niet snel en serieus in te gaan op hetgeen ik in mijn brief aankaartte en wat later professioneel werd ondersteund door de RIAGG. En ook al had de verzekeringsarts de RIAGG-brief niet, die verzekeringsarts had de RIAGG (of de huisarts van mijn zus) kunnen bellen maar ook zonder dat contact op basis van mijn brief niet tot een 'geen wezenlijk nieuwe feiten' mogen besluiten.

Het antwoord van het UWV op uw vraag 3

Het UWV geeft geen antwoord op uw vraag.

Het antwoord van het UWV op uw vraag 4

Deze reactie van het UWV bevreemdt mij als ik het eerdere standpunt lees in de UWV-brief van 28 juli 2004. Het lijkt er ineens op dat ik de brief van 28 juli 2004 verkeerd heb opgevat toen ik veronderstelde dat het UWV een fout toegaf.

Wat er ook door het UWV wordt bedoeld met 'niet opgestart' en 'in een opstartfase', feit is dat mijn correspondentie (waarin mijn dringende verzoek om geen contact met mijn zus op te nemen) en die van het RIAGG geen aanleiding vormden om de arbeidsdeskundige te informeren dat er, althans vooralsnog, geen reïntegratietraject zou moeten starten. Omdat de arbeidsdeskundige onwetend van de situatie was, waren ook de reïntegratieafdeling en het ingeschakelde reïntegratiebedrijf onwetend van die situatie. Blijkbaar zit er in de werkafspraken en procedures, waarvan het UWV geen aanleiding ziet deze te wijzigen, geen waarborg dat de andere afdelingen dan die van bezwaar en beroep op de hoogte zijn wat er aan de hand is. Het ergste was dat de acties van de onwetende reïntegratieafdeling en het onwetende reïntegratiebedrijf die mijn zus aanschreven en belden, verdere schade toebrechten aan mijn zus."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

"Artikel 4:6

1. Indien na een geheel of gedeeltelijk afwijzende beschikking een nieuwe aanvraag wordt gedaan, is de aanvrager gehouden nieuw gebleken feiten of veranderde omstandigheden te vermelden.

2. Wanneer geen nieuw gebleken feiten of veranderde omstandigheden worden vermeld, kan het bestuursorgaan zonder toepassing te geven aan artikel 4:5 de aanvraag afwijzen onder verwijzing naar zijn eerdere afwijzende beschikking."

2. Uit de jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep (8 maart 2001, JB 2001/98) blijkt dat de Raad van oordeel is dat het voor de toepassing van artikel 4:6 Awb voldoende is dat er een eerder afwijzend besluit van een bestuursorgaan voorhanden is. Of dat besluit formele rechtskracht heeft dan wel anderszins als rechtens onaantastbaar heeft te gelden, is daarbij niet van betekenis. Zolang tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt ligt het echter wel alleszins in de rede een verzoek om terug te komen op dat besluit af te doen als bezwaarschrift (R. Stijnen, RSV 2002/208). Dit is slechts anders als de belanghebbende, na op controleerbare wijze uitdrukkelijk op de hoogte te zijn gesteld van de verminderde rechtsbescherming die een dergelijke keuze (behandeling als nieuwe aanvraag) met zich brengt, op controleerbare wijze ondubbelzinnig en onvoorwaardelijk te kennen heeft gegeven, een behandeling als nieuwe aanvraag te prefereren boven de afdoening in een bezwaarschriftprocedure, en op die grond zijn bezwaar in te trekken (CRvB 13 augustus 2004, USZ 2004/317)

Uit de jurisprudentie van de CRvB blijkt voorts dat artikel 4:6 Awb analoog wordt toegepast bij ambtshalve genomen besluiten (CRvB 18 december 1997, JB 1998/40 en ABRS 30 augustus 1997, AB 1998/31).