



# Rapport

**Datum: 23 september 2005**  
**Rapportnummer: 2005/281**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Heerlen op 10 februari 2005 nog steeds geen beslissing op haar op 13 juli 2004 ingediende bezwaarschrift had genomen, ondanks de aan haar op 16 december 2004 schriftelijk gedane toezegging haar bezwaarschrift alsnog met voorrang te zullen afhandelen.

## Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Heerlen op 10 februari 2005 nog steeds geen beslissing op haar op 13 juli 2004 ingediende bezwaarschrift heeft genomen, ondanks de aan haar op 16 december 2004 schriftelijk gedane toezegging haar bezwaarschrift alsnog met voorrang te zullen afhandelen.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat verzoekster bij brief van 16 december 2004 in de gelegenheid was gesteld om, nadat verzoekster de stukken van het UWV had ontvangen, binnen drie weken een nadere motivering in te dienen dan wel aan te geven of er een hoorzitting diende plaats te vinden. Het UWV had deze stukken op 17 december 2004 aan verzoekster opgestuurd. Aangezien het UWV op 24 februari 2005 van verzoekster nog geen reactie had ontvangen, had het UWV op die dag contact opgenomen met de echtgenoot van verzoekster. De echtgenoot had het UWV meegedeeld dat verzoekster haar reactie op de stukken van het UWV al op 18 december 2004 aan het UWV had opgestuurd.

3. Het UWV gaf aan de reactie van verzoekster niet te hebben ontvangen en had verzoekster op 24 februari 2005 verzocht haar reactie opnieuw aan het UWV op te sturen. Zodra de reactie was ontvangen zou alsnog binnen drie weken een beslissing worden genomen door het UWV.

Het UWV gaf verder aan dat het UWV een verwijt te maken viel dat het UWV in deze aangelegenheid passief was gebleven en verzoekster niet actief had benaderd.

4. Verzoekster stelt dat zij haar reactie op 24 februari 2005 opnieuw naar het UWV heeft opgestuurd. Op 27 mei 2005 nam het UWV een beslissing op het bezwaar van verzoekster van 13 juli 2004. Het bezwaar van verzoekster werd gegrond verklaard.

5. De beslissing op bezwaar had ingevolge artikel 87c van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering moeten worden genomen binnen dertien weken na ontvangst van het bezwaarschrift van 13 juli 2004 (zie Achtergrond). Deze termijn had op grond van artikel 7:10, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht met vier weken verlengd kunnen worden als het UWV verzoekster daarvan schriftelijk op de hoogte had

gebracht. Verder uitstel was op grond van het vierde lid van artikel 7:10 Awb alleen mogelijk voor zover verzoekster daarmee had ingestemd. Het UWV heeft de beslistermijn echter verdaagd noch om instemming met verder uitstel gevraagd. Pas nadat verzoekster op 16 november 2004 een klacht had ingediend bij het UWV, liet het UWV op 16 december 2004 weten dat het bezwaarschrift van verzoekster alsnog met voorrang te zullen afhandelen. Vervolgens werd aan verzoekster op 24 februari 2005 meegedeeld dat na ontvangst van haar reactie binnen drie weken een beslissing op haar bezwaarschrift zou worden genomen. Volgens verzoekster heeft zij haar nadere reactie op 24 februari 2005 opnieuw naar het UWV opgestuurd. Op 27 mei 2005 werd de beslissing afgegeven. Het UWV heeft met deze behandelingsduur van in totaal zo'n tieneneenhalve maand in strijd gehandeld met de wettelijke beslistermijnen.

6. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Het is duidelijk dat het UWV de termijn waarbinnen een beslissing op het bezwaarschrift moet worden afgegeven fors heeft overschreden.

De door het UWV gegeven verklaring voor deze lange behandelingsduur kan deze lange behandelingsduur niet rechtvaardigen. Immers van het UWV had mogen worden verwacht dat het verzoekster actief zou hebben benaderd toen het UWV de reactie van verzoekster op de stukken van 17 december 2004 niet had ontvangen. Voorts is geen enkele verklaring gegeven voor het feit waarom, nadat verzoekster haar reactie op 24 februari 2005 opnieuw aan het UWV had opgestuurd, het tot 27 mei 2005 heeft moeten duren alvorens een beslissing werd genomen op haar bezwaarschrift.

Voor de beoordeling van de klacht is dat echter niet van invloed: de termijn is in alle opzichten fors overschreden, hetgeen in strijd is met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Heerlen, is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

## **Onderzoek**

Op 22 januari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, aangevuld bij brief van 10 februari 2005, van mevrouw O. te Mijnsheerenland, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Heerlen.

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 UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoekster noch de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Verzoekster diende op 13 juli 2004 een bezwaarschrift in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekering (UWV) Heerlen tegen de beslissing van het UWV van 18 juni 2004 over het niet nakomen van haar verplichtingen ingevolge de WAO.

2. Aangezien het UWV op 16 november 2004 nog geen beslissing had genomen op haar bezwaarschrift van 13 juli 2004, diende verzoekster een klacht in bij het UWV over de trage afhandeling van haar bezwaarschrift.

3. Het UWV verklaarde verzoeksters klacht bij brief van 16 december 2004 gegrond. In de afdoeningsbrief deed het UWV verzoekster de toezegging dat haar bezwaarschrift verder met voorrang zou worden afgehandeld.

4. Bij brief van 17 december 2004 stuurde het UWV verzoekster kopieën van stukken die van belang waren in de bezwaarprocedure die betrekking had op de beslissing van het UWV van 18 juni 2004. Het UWV stelde verzoekster in de gelegenheid binnen vier weken de gronden van haar bezwaar toe te sturen.

5. Omdat verzoekster op 10 februari 2005 nog geen beslissing had ontvangen van het UWV op haar bezwaarschrift wendde zij zich tot de Nationale ombudsman.

### **B. Standpunt verzoekster**

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

### **C. Standpunt uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen**

1. Het UWV liet de Nationale ombudsman in reactie op de klacht van verzoekster bij

e-mailbericht van 28 februari 2005 het volgende weten:

“...UWV heeft in de brief van 16 december 2004 aangegeven dat betrokkene, nadat de stukken werden ontvangen, een reactietermijn van drie weken kreeg om een nadere motivering in te dienen dan wel aan te geven of er nog een hoorzitting diende plaats te vinden. Op 17 december 2004 zijn de stukken naar betrokkene opgestuurd. Op 24 februari 2005 hadden wij nog geen reactie ontvangen. Ons regiokantoor heeft daarom op die dag contact opgenomen met betrokkene. De echtgenoot deelde ons mee dat al op 18 december 2004 een reactie was opgestuurd naar de afdeling Bezwaar en Beroep (een hoorzitting hoefde niet meer plaats te vinden).

Deze reactie heeft de afdeling Bezwaar en Beroep echter niet ontvangen. Het valt ons echter wel te verwijten dat wij na 17 december 2004 passief zijn gebleven en cliënt niet actief hebben benaderd waarom diens reactie uitbleef. Dan was aan het licht gekomen dat er wel degelijk gereageerd was. Wij zijn op dit punt dus in gebreke gebleven.

We hebben cliënt vandaag gevraagd of diens reactie alsnog per ommegaande kan worden opgestuurd. Deze stond echter op de computer van cliënt en die was tijdelijk buiten gebruik.

Zodra de informatie binnen is, zo is ook afgesproken wordt het dossier voorgelegd aan een nog te raadplegen Bezwaar Arbeidsdeskundige.

Wij zullen dus onze toezegging dat zodra de stukken zijn gearriveerd om een beslissing op bezwaar te nemen binnen drie weken na ontvangst van die stukken nakomen.

Wij betreuren het feit dat wij deze zaak onvoldoende in het vizier hebben gehouden...”

2. Daarnaast gevraagd liet het UWV de Nationale ombudsman bij e-mailbericht van 23 mei 2005 het volgende weten:

“...Deze zaak is nog niet afgerond. De zaak is de afgelopen week overgedragen naar een ander kantoor. Cliënt is daarover ingelicht op 20-5. De nadere motivering van cliënt is al veel eerder ontvangen, maar daar is door het kantoor Heerlen niets meegedaan.

Ik heb nu afgesproken met de nieuwe behandelaar dat ik de volgende week hoor welke stappen wij nu (met spoed) gaan nemen...”

3. Het UWV stuurde de Nationale ombudsman bij e-mailbericht van 9 juni 2005 een afschrift van de beslissing op bezwaar van 27 mei 2005. Het bezwaar van verzoekster werd gegrond verklaard.

#### D. reaCTIE VERZOEKSTER

Daarnaar gevraagd deelde verzoekster de Nationale ombudsman mee dat zij op 24 februari 2005 voor de tweede maal de door het UWV verzochte stukken naar het UWV

had opgestuurd.

## **Achtergrond**

### 1. Algemene wet bestuursrecht

#### Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

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

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

### 2. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

#### Artikel 87c

"In afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht beslist het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen binnen dertien weken na ontvangst van het bezwaarschrift."