



# Rapport

**Datum: 10 september 2007**  
**Rapportnummer: 2007/188**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen (UWV) tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft beslist op zijn aanvraag ingevolge de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), die eind april of begin mei 2006 naar het UWV is verzonden.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Verzoeker, woonachtig in Duitsland, diende via de Deutsche Rentenversicherung (DRV) te Westfalen op 20 juni 2006 een WIA-aanvraag in bij het UWV. Op 20 december 2006 verzocht het UWV de DRV om informatie ten behoeve van deze aanvraag. Het UWV liet verzoeker op dezelfde dag schriftelijk weten dat zijn aanvraag in behandeling was. Op 4 januari 2007 ontving het UWV de verzochte informatie van de DRV. Het UWV verzond vervolgens op 20 april 2007 de afwijzende beschikking naar de DRV. Omdat deze beschikking was gecorrigeerd werd op 23 april 2007 een nieuwe (afwijzende) beschikking naar de DRV gestuurd. Op 3 mei 2007 verzond het UWV de beschikking naar verzoeker.

2. In het kader van het onderzoek legde de Nationale ombudsman de klacht voor aan het UWV. Het UWV liet op 16 november 2006 in reactie daarop het volgende weten. Verzoekers WIA-aanvraag was op 20 juni 2006 ontvangen, maar uit die aanvraag bleek niet of verzoeker eerst 104 weken ziek was. Verzoeker gaf bij de aanvraag aan dat hij op 1 augustus 2005 was gestopt met werken. Daarbij was niet vermeld of dat om medische redenen was of anderszins. Alvorens tot een WIA-keuring te komen diende verzoeker eerst 104 weken ziek te zijn. Om die reden was er nog niets met de aanvraag gebeurd. Verzoeker zou eerst in 2007 worden uitgenodigd voor een keuring, aldus het UWV.

3. De Nationale ombudsman stelde op 1 december 2006 nadere vragen aan het UWV. Op 13 december liet het UWV weten dat verzoeker sinds 1 augustus 2005 arbeidsongeschikt was en dat hij derhalve een wachttijd diende door te maken van 104 weken. Het UWV gaf daarbij aan dat verzoeker de beslissing daarom pas in juli 2007 kon verwachten. Voorts deelde het UWV op 3 januari 2007 mee dat verzoeker bij brief van 20 december 2006 was meegedeeld dat de WIA-aanvraag in behandeling was.

4. Op 5 januari 2007 vroeg de Nationale ombudsman aan het UWV waarom er nog geen beslissing was genomen op verzoekers WIA-aanvraag. In reactie daarop deelde het UWV mee dat in de brief van 20 december 2006 was aangegeven dat de aanvraag in behandeling was en dat verzoeker daarop zo spoedig mogelijk een beslissing of een antwoord zou krijgen. Het UWV gaf aan dat er gegevens uit Duitsland werden verzameld.

Voorts liet het UWV weten dat vaststaat dat de wachttijd 104 weken bedroeg en dat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag 24 augustus 2005 was. De wachttijd zou dan op 22 augustus 2007 eindigen. Het UWV deelde mee dat het afwijzen van de aanvraag daarom nog niet aan de orde was.

5. De Nationale ombudsman stelde op 15 februari 2007 wederom nadere vragen aan het UWV. Het UWV liet op 26 februari 2007 het volgende weten op de vraag waarom het UWV niet conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) binnen een redelijke termijn middels een besluit of anderszins aan verzoeker had meegedeeld dat er, gelet op de wachttijd van 104 weken, (aanvankelijk) niets met de aanvraag was gebeurd. Er was inderdaad geen reactie naar verzoeker gegaan. Het UWV zou in toekomstige gevallen in een brief uitleggen dat de aanvraag pas in behandeling zou worden genomen binnen de hiervoor geldende wettelijke termijn voorafgaande aan het einde van de wachttijd. Het UWV zou verzoeker tevens informeren over zijn uitkeringsrechten in Duitsland.

Met betrekking tot de vraag waarom de WIA-aanvraag, gelet op de wachttijd van 104 weken ingevolge de Ziektewet (ZW), niet (intern) was doorgestuurd naar de ZW-afdeling, zodat de aanvraag als ZW-aanvraag in behandeling kon worden genomen, deelde het UWV het volgende mee. De laatstelijk Duits verzekerde cliënten hadden op grond van de wettelijke bepalingen en Europese richtlijnen geen recht op een Nederlandse ZW-uitkering. Deze cliënten konden op grond van Europese regelgeving een beroep doen op een werkloosheidsuitkering bij het Duitse Arbeitsamt.

Op de vraag waarom verzoeker pas op 20 december 2006 ervan op de hoogte was gesteld dat zijn WIA-aanvraag, die het UWV reeds op 20 juni 2006 had ontvangen, in behandeling was genomen, deelde het UWV mee dat de afhandeling van de aanvraag helaas was vertraagd door achterstand. Het UWV liet weten dat deze achterstand was ontstaan door een hoog ziekteverzuim bij de teamondersteuners en inmiddels grotendeels was weggewerkt.

Het UWV liet verder weten dat verzoeker zou worden geïnformeerd over de beslissing op zijn WIA-aanvraag, die te zijner tijd zou worden genomen. Daarbij gaf het UWV aan dat verzoeker tevens middels een beslissing op zijn klacht informatie zou ontvangen over de status van zijn aanvraag.

Voorts liet het UWV weten dat verzoekers klacht gegrond was voor het deel waarin het UWV werd verweten niet te reageren op de aanvraag. Voor het overige werd de klacht ongegrond geacht. Het UWV zou naar aanleiding van deze klacht de procedurele afhandeling van "te vroege" aanvragen, die vaak voorkwamen bij laatstelijk Duits verzekerde cliënten, onderzoeken en de nodige wijzigingen doorvoeren. Hierbij zou erop worden toegezien dat cliënten voortaan goed en tijdig worden geïnformeerd over de termijn waarbinnen zij een afhandeling van hun aanvraag zouden kunnen verwachten en over de uitkeringsrechten die zij op grond van Europese richtlijnen in Duitsland zouden

kunnen claimen, aldus het UWV.

6. Op 26 maart 2007 legde het UWV op verzoek van de Nationale ombudsman een kopie over van de klachtafhandelingsbrief van 27 februari 2007. Daarbij verklaarde het UWV verzoekers klacht gegrond voor zover die betrekking had op het niet tijdig reageren op de WIA-aanvraag. Het UWV liet weten dat de vroegste datum waarop mogelijk het recht op een WIA-uitkering zou kunnen ontstaan, gerekend vanaf verzoekers eerste ziekte dag op 24 augustus 2005, 22 augustus 2007 zou zijn. Voor de toekenning van een WIA-uitkering diende immers eerst een wachttijd van twee jaar te worden voltooid. Het UWV deelde mee dat het op grond van wettelijke bepalingen niet mogelijk was om eerder een WIA-uitkering dan wel voorschot daarop aan verzoeker toe te kennen. Het UWV wees verzoeker erop dat hij zich voor een werkloosheidsuitkering zou kunnen melden bij het Duitse Arbeitsamt. Deze instantie was volgens het UWV op grond van Europese regelgeving verplicht deze uitkering aan verzoeker te verstrekken. Het klachtonderdeel dat betrekking had op het niet uitbetalen van de WIA-uitkering werd voorts ongegrond geacht.

7. Het UWV liet op 16 april 2007 weten dat verzoekers dossier op dat moment bij de verzekeringsarts in behandeling was en dat gevraagd was spoed te zetten achter de afhandeling van de claimbeoordeling. Voorts gaf het UWV aan dat verzoekers wachttijd op grond van de bij het UWV bekende gegevens pas in augustus 2007 zou eindigen.

8. Op 19 april 2007 liet het UWV weten dat de verzekeringsarts de aanvraag op 18 april 2007 had beoordeeld en dat deze had vastgesteld dat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag 1 juli 2005 zou zijn. De wachttijd zou dan eind juni 2007 zijn beëindigd. Verzoekers dossier was op 19 april 2007 naar de arbeidsdeskundige gestuurd. De arbeidsdeskundige zou de aanvraag met behulp van de loongegevens, die het UWV bij de DRV had opgevraagd, afhandelen. Het UWV deelde op dezelfde dag nog mee dat er een afwijzende beslissing naar de DRV was gestuurd.

9. Op verzoek van de Nationale ombudsman faxte het UWV op 10 mei 2007 een kopie van de afwijzende beslissing van 23 april 2007.

10. Het UWV reageerde als volgt op de nadere vragen die de Nationale ombudsman op 11 mei 2007 had gesteld. De aanvraag van cliënt is ontvangen op 20 juni 2006. Deze aanvraag was afkomstig van de DRV. Op 4 oktober 2006 rappelleerde de DRV inzake de WIA-aanvraag. Op 20 december 2006 stuurde het UWV naar de DRV een informatieverzoek ter vaststelling van de Nederlandse verzekeringstijdvakken alsmede ontbrekende gegevens over verzoekers arbeidsverdiensten van de laatste drie jaar. Op 27 december 2006 rappelleerde de DRV nogmaals over de afhandeling van de WIA-aanvraag. Het UWV ontving op 4 januari 2007 de op 20 december 2006 opgevraagde informatie van de DRV. De medische rapportage was op 17 april 2007 afgerond. Op 19 april 2007 was de rapportage van de arbeidsdeskundige afgerond. Het UWV stuurde op 20 april 2007 een afwijzende beschikking naar de DRV. Een gecorrigeerde versie van de

afwijzende beschikking werd op 23 april 2007 naar de DRV gestuurd. Deze beschikking werd vervolgens op 3 mei 2007 naar verzoeker gestuurd. De foutieve beschikking werd op dezelfde dag geretourneerd aan het UWV.

11. Op 16 mei 2007 ontving de Nationale ombudsman stukken van het UWV, waaruit bleek dat, wanneer en bij wie er in de betrokken periode gegevens door het UWV waren opgevraagd ten behoeve van verzoekers WIA-aanvraag.

12. Ten slotte ontving de Nationale ombudsman zowel op 18 mei 2007 als op 29 mei 2007 stukken van verzoeker inzake zijn WIA-aanvraag.

## **II. Beoordeling**

13. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Uit het vereiste van voortvarendheid volgt dat de overheid zich in beginsel aan de wettelijke termijnen moet houden, hoewel dit vaak slechts termijnen van orde zijn. Aangezien wettelijke termijnen vaak de minimumeisen van voortvarendheid formuleren, zal overschrijding van de wettelijke termijn over het algemeen ook in strijd zijn met het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid. Het betekent echter ook dat afdoening binnen de wettelijke termijn geen garantie is dat voldoende voortvarend is gehandeld. Anderzijds kan er sprake zijn van zwaarwegende omstandigheden of bijzondere gevallen, waardoor overschrijding van de wettelijke termijn toch behoorlijk kan zijn.

14. De Nationale ombudsman merkt allereerst op dat een beschikking ingevolge de artikelen 4:13 van de Awb (zie Achtergrond, onder 1) en 101 van de WIA (zie Achtergrond, onder 2) in beginsel dient te worden gegeven binnen de redelijke termijn van acht weken na ontvangst van de aanvraag. Daarbij moet met betrekking tot WIA-aanvragen een onderscheid worden gemaakt tussen aanvragen die ongeveer acht weken voorafgaand aan het einde van de wachttijd worden ingediend en aanvragen die ruim voorafgaand aan het einde van de wachttijd worden ingediend oftewel de "te vroege" aanvragen.

Ten aanzien van de eerste categorie staat niet ter discussie dat daarop de redelijke beslistermijn van acht weken van toepassing is. Bij "te vroege" WIA-aanvragen geldt niet per definitie hetzelfde. Ten aanzien van deze aanvragen acht de Nationale ombudsman het in beginsel niet onredelijk dat het UWV de aanvraag uiterlijk acht weken voorafgaand aan het einde van de wachttijd daadwerkelijk in behandeling neemt. Voor de beoordeling van een WIA-aanvraag is het immers veelal van belang dat daaraan een recente medische keuring ten grondslag ligt. Het ligt dan wel op de weg van het UWV om de aanvrager binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag daarvan (schriftelijk) in kennis te stellen. Indien echter op voorhand al duidelijk is dat een WIA-uitkering direct in behandeling kan worden genomen, bijvoorbeeld omdat een medische keuring (rond het einde van de wachttijd) niet nodig is en/of onomstotelijk vaststaat dat er geen recht is op

een WIA-uitkering, dient het UWV binnen de redelijke termijn van acht weken na ontvangst van de WIA-aanvraag een beslissing te nemen.

Gelet op het vorenstaande geeft de Nationale ombudsman het UWV in overweging om na ontvangst van een WIA-aanvraag te beoordelen of deze direct of uiterlijk acht weken voorafgaand aan het einde van de wachttijd in behandeling kan worden genomen en om de aanvrager binnen een redelijke termijn na ontvangst van de WIA-aanvraag schriftelijk daarvan op de hoogte te stellen.

15. Omdat in dit geval een medische keuring (rond het einde van de wachttijd) niet nodig was, is er naar het oordeel van de Nationale ombudsman sprake van een "te vroege" WIA-aanvraag die direct in behandeling kon worden genomen. De redelijke beslistermijn van acht weken na ontvangst van de aanvraag is daarom hier van toepassing.

16. Niet in geschil is dat verzoeker op 20 juni 2006 een WIA-aanvraag heeft ingediend, dat het UWV ten behoeve van deze aanvraag op 20 december 2006 gegevens heeft opgevraagd bij de DRV, welke gegevens op 4 januari 2007 door het UWV zijn ontvangen, en dat het UWV op 20 april 2007 een beslissing heeft genomen op verzoekers WIA-aanvraag. Weliswaar werd de beslistermijn ingevolge artikel 4:15 van de Awb met ingang van 20 december 2006 tot 4 januari 2007 opgeschort, maar dat laat onverlet dat de redelijke beslistermijn van acht weken na ontvangst van de aanvraag toen al ruimschoots overschreden was. Ook overigens is gesteld noch gebleken dat de beschikking niet binnen acht weken gegeven kon worden, omdat het UWV informatie had gevraagd aan een instantie buiten Nederland. De beslistermijn bedroeg uiteindelijk 9 ½ maand. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het UWV daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

17. De Nationale ombudsman is verder niet gebleken van zwaarwegende omstandigheden of bijzondere gevallen, op grond waarvan overschrijding van de wettelijke termijn toch behoorlijk kan zijn. Dat de afhandeling van de aanvraag was vertraagd door achterstand binnen het UWV, die was ontstaan door een hoog ziekteverzuim bij de teamondersteuners, betreft naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen zwaarwegende of bijzondere omstandigheid. Een hoge werkdruk bij een bestuursorgaan als gevolg van ziekte, onderbezetting of anderszins kan wellicht als een verklaring dienen voor termijnoverschrijding, maar levert geen rechtvaardiging op.

18. De Nationale ombudsman wijst er ten slotte nog op dat evenmin is gebleken dat het UWV verzoeker er (schriftelijk) van in kennis heeft gesteld dat een beschikking niet binnen de termijn van acht weken kon worden gegeven en dat die termijn met een redelijke termijn zou worden verlengd. Ingevolge het bepaalde in de artikelen 101, derde lid, van de WIA en 4:14 van de Awb was het UWV echter wel daartoe gehouden.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Heerlen is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

## AANBEVELING

Het UWV wordt in overweging gegeven om na ontvangst van een WIA-aanvraag te beoordelen of deze direct of uiterlijk acht weken voorafgaand aan het einde van de wachttijd in behandeling kan worden genomen en om de aanvrager vervolgens binnen een redelijke termijn na ontvangst van de WIA-aanvraag schriftelijk daarvan op de hoogte te stellen.

## Instemming

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat:

het UWV de procedurele afhandeling van "te vroege" aanvragen, die volgens het UWV vaak zouden voorkomen bij laatstelijk Duits verzekerde cliënten, zou onderzoeken en de nodige wijzigingen zou doorvoeren en;

het UWV erop zou toezien dat cliënten voortaan goed en tijdig worden geïnformeerd over de termijn waarbinnen zij een afhandeling van hun aanvraag zouden kunnen verwachten en over eventuele uitkeringsrechten die zij op grond van Europese richtlijnen in Duitsland zouden kunnen claimen.

## Onderzoek

Op 1 november 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Lechbruck am See (Duitsland) met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te 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.

Op 14 november 2006 werden er vragen gesteld aan het UWV.

Op 27 november 2006 werden er vragen gesteld aan verzoeker.

Op 1 december 2006, 19 december 2006, 5 januari 2007, 15 februari 2007, 22 maart 2007, 26 maart 2007 en 9 mei 2007 werden er nadere vragen gesteld aan het UWV.

Voorts werden er op 11 mei 2007 zowel aan verzoeker als aan het UWV nadere vragen gesteld.

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

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

Het UWV berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van op- of aanmerkingen.

De reactie van verzoeker gaf verder geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

#### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Het verzoekschrift van 1 november 2006;

De reactie van het UWV van 16 november 2006;

De reactie van het UWV van 13 december 2006;

De reactie van het UWV van 3 januari 2007;

De reactie van het UWV van 5 januari 2007;

De reactie van het UWV van 26 februari 2007;

De klachtafhandelingsbrief van 27 februari 2007;

De reactie van verzoeker van 21 maart 2007;

De reactie van het UWV van 16 april 2007;

De reactie van het UWV van 19 april 2007;

De beslissing van het UWV van 23 april 2007;

De reactie van het UWV van 16 mei 2007;

De op 16 mei 2007 van het UWV ontvangen stukken;

De op 18 mei 2007 en 29 mei 2007 van verzoeker ontvangen stukken.



## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

#### Artikel 4:13

"1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan."

#### Artikel 4:14

"1. Indien een beschikking niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien het bestuursorgaan na het verstrijken van de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn niet langer bevoegd is.

3. Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, stelt het bestuursorgaan de aanvrager daarvan in kennis en noemt het daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

#### Artikel 4:15

"De termijn voor het geven van een beschikking wordt opgeschort met ingang van de dag waarop het bestuursorgaan krachtens artikel 4:5 de aanvrager uitnodigt de aanvraag aan te vullen, tot de dag waarop de aanvraag is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken."

### 2. Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen

#### Artikel 47

"1. Recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontstaat voor de verzekerde die ziek wordt indien:

- a. hij de wachttijd heeft doorlopen;
- b. hij volledig en duurzaam arbeidsongeschikt is; en
- c. er op hem geen uitsluitingsgrond van toepassing is.

2. Het recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontstaat niet eerder dan op de eerste dag na afloop van de wachttijd of indien op die dag de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 43, onderdeel b, van toepassing is, op de dag dat zich die uitsluitingsgrond niet meer voordoet."

#### Artikel 54

"1. Recht op een WGA-uitkering ontstaat voor de verzekerde die ziek wordt indien:

- a. hij de wachttijd heeft doorlopen;
- b. hij gedeeltelijk arbeidsgeschikt is; en
- c. er op hem geen uitsluitingsgrond van toepassing is.

2. Het recht op een WGA-uitkering ontstaat niet eerder dan op de eerste dag na afloop van de wachttijd of indien op die dag de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 43, onderdeel b, van toepassing is, op de dag dat zich die uitsluitingsgrond niet meer voordoet.

3. De WGA-uitkering bestaat voor de verzekerde die voldoet aan de referte-eis, bedoeld in artikel 58 uit een loongerelateerde uitkering en na afloop hiervan uit een loonaanvullingsuitkering of een vervolgutkering.

4. De WGA-uitkering bestaat voor de verzekerde die niet voldoet aan de referte-eis, bedoeld in artikel 58 uit een loonaanvullingsuitkering of een vervolgutkering."

#### Artikel 64, eerste lid

"Het UWV stelt op aanvraag vast of recht op een uitkering op grond van artikel 47 of artikel 54 ontstaat."

#### Artikel 101

"1. Onverminderd artikel 102, worden de beschikkingen op grond van deze wet en de daarop berustende bepalingen gegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking is gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in het derde of vierde lid is gedaan.
3. Indien een beschikking niet binnen de termijn van acht weken kan worden gegeven, wordt die termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis gesteld.
4. Indien in verband met het geven van een beschikking als bedoeld in het eerste lid informatie is gevraagd aan een persoon of instantie buiten Nederland en om die reden de beschikking niet binnen acht weken gegeven kan worden, wordt die termijn verlengd met ten hoogste zes maanden en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld."