



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Rijswijk heeft gesteld dat de beschikking van 4 april 2007 daadwerkelijk op 4 april 2007 is verzonden, terwijl verzoekster de beschikking pas op 18 mei 2007 heeft ontvangen.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoekster werd begin 2007 door het UWV opgeroepen voor een herbeoordeling in het kader van de WAO. Op 4 april 2007 gaf het UWV Rijswijk een beschikking af, waarmee het verzoekster niet langer arbeidsongeschikt achtte en haar WAO-uitkering per 22 mei 2007 beëindigde. Deze beschikking ontving verzoekster, naar haar zeggen, pas op 18 mei 2007. Dit was zes weken en 2 dagen na de datum, waarop de beschikking was genomen. Een bezwaarschrift moet binnen 6 weken ná dagtekening van de beschikking ingediend worden. Omdat verzoekster na het bezoek aan de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige in het kader van de WAO-beoordeling reeds wist dat zij volledig arbeidsgeschikt zou worden verklaard, was zij in afwachting van de beschikking om hiertegen bezwaar aan te tekenen. Verzoekster wilde zo snel mogelijk bezwaar aantekenen. Zij had in 2006 namelijk ook al een bezwaarprocedure in het kader van de WAO doorlopen. Haar bezwaarschrift werd toen gegrond verklaard en verzoekster werd volledig arbeidsongeschikt verklaard.

2. Verzoekster had een sociaal pedagogisch hulpverlener, die haar in deze kwestie begeleidde. Verzoekster was op 21 maart 2007 in het kader van de herbeoordeling WAO bij de arbeidsdeskundige op het spreekuur verschenen. Toen verzoekster begin april 2007 nog geen beschikking over haar WAO-recht had ontvangen, belden verzoekster en haar hulpverlener met het KlantenContactCentrum (KCC) van het UWV om te vragen of de WAO-beschikking er aan kwam. Immers verzoekster wilde zo snel mogelijk bezwaar aantekenen, omdat zij het niet eens was met de verwachte beschikking tot beëindiging van haar WAO-recht. Onder meer op 17 en 25 april en 7 mei 2007 belden de hulpverlener en verzoekster met het KCC om navraag te doen. De KCC-medewerkers deelden hun op de verschillende data mee dat de beschikking waarschijnlijk zo spoedig mogelijk zou worden verzonden en dat de beschikking in ieder geval voor 22 mei 2007 verstuurd werd, omdat per die datum de WAO-uitkering werd stopgezet. Op 15 mei 2007 had verzoeksters hulpverlener telefonisch contact met de behandelend medewerker bij het UWV. In dat telefoongesprek vernam de hulpverlener dat de beschikking reeds op 4 april 2007 was verzonden. Omdat de beschikking van het UWV op 15 mei 2007 nog niet door verzoekster ontvangen was, tekende haar advocaat pro forma bezwaar aan met daarbij het verzoek aan het UWV om stukken op te sturen. Op 18 mei 2007 ontving verzoekster de

WAO-beschikking met als datum 4 april 2007. Verzoeksters advocaat had net binnen de termijn van zes weken ná 4 april 2007 een pro forma bezwaarschrift ingediend. De ontvangst van het bezwaarschrift werd op 16 mei 2007 schriftelijk door het UWV bevestigd.

3. Op 21 mei 2007 diende verzoekster bij het UWV een klacht in over de late toezending van de beschikking van 4 april 2007. Het UWV liet verzoekster op 13 juni 2007 bij klachtafhandelingsbrief weten dat uit het dossier was gebleken dat de beschikking van 4 april 2007 inderdaad op 4 april 2007 naar verzoekster was gezonden. Het UWV kon niet nagaan waarom verzoekster de beschikking dan toch pas op 18 mei 2007 had ontvangen. Het UWV adviseerde verzoekster bij het indienen van het bezwaarschrift te vermelden dat zij de beschikking pas op 18 mei 2007 had ontvangen. Omdat verzoekster niet tevreden was met de klachtafhandeling door het UWV wendde zij zich tot de Nationale ombudsman. Verzoekster vond het vreemd dat het UWV stelde dat de beschikking daadwerkelijk op 4 april was verzonden en zij de beschikking pas op 18 mei 2007 had ontvangen. Zij was in de tussentijd niet verhuisd en bovendien hadden zij en haar hulpverlener in de maanden april en mei meerdere malen met het KCC gebeld met de vraag waar de beschikking bleef en bij deze gelegenheden werd hun meegedeeld dat de beschikking er nog aan moest komen.

4. De Nationale ombudsman opende een onderzoek door het UWV te vragen aan te tonen dat de beschikking daadwerkelijk op 4 april 2008 was verzonden en uitleg te geven hoe het kon dat de KCC-medewerkers verzoekster en haar hulpverlener hadden meegedeeld dat de beschikking er op korte termijn aan zou komen en niet hadden kunnen aangeven dat de beschikking inmiddels op 4 april was verzonden.

5. Het UWV liet de Nationale ombudsman weten dat het niet kon bewijzen dat de beschikking op 4 april 2007 verstuurd was. De beschikking was namelijk niet aangetekend verzonden en er was ook geen systeemuitdraai die het aannemelijk maakte dat de beschikking inderdaad op 4 april was verzonden. Het UWV gaf eveneens aan dat het niet kon verklaren waarom verzoekster de beschikking pas op 18 mei 2007 ontvangen had. Dat kon volgens het UWV net zo goed te wijten zijn aan de postbezorging van TNT. Het UWV was ervan uitgegaan dat de verzenddatum klopte, omdat deze datum op het exemplaar van de beschikking stond dat in het dossier zat. Was de beschikking later verzonden, dan had er een andere datum op het exemplaar van de beschikking in het dossier gestaan. Het UWV bood zijn verontschuldiging aan indien het daadwerkelijk de beschikking te laat had verzonden. Het plaatste nog wel de kanttekening dat het niet kon overzien wat het belang van verzoekster was om de juiste verzenddatum te achterhalen. Immers in bezwaar- en beroepsprocedures ligt de bewijslast bij de verzender.

6. Het UWV deelde de Nationale ombudsman nog mee dat het in verzoeksters dossier alleen gegevens heeft aangetroffen van telefonische contacten van verzoekster met het UWV op 24 april en 7 mei 2007. In deze telefoongesprekken zou geen dossierspecifieke informatie gevraagd zijn, maar algemene vragen over het afgeven van een beschikking na

afronding van een onderzoek. Op deze vragen hadden de KCC-medewerkers van het UWV aangegeven dat het gebruikelijk is dat een verzekerde na afronding van een onderzoek een beschikking ontvangt. Uit de gegevens van het UWV bleek niet dat een uiterste datum voor het verzenden van een beschikking aan verzoekster was genoemd. Een telefonisch contact op 17 april 2007 was niet bij het UWV bekend.

7. Naar aanleiding van de reactie van het UWV vroeg de Nationale ombudsman het UWV of het mogelijk was om een afdruk van het scherm van het dossierregistratiesysteem te krijgen waaruit de verzenddatum zou blijken. De Nationale ombudsman vroeg het UWV ook om uit te leggen hoe de registratie van uitgaande beschikkingen plaatsvond en waarom medewerkers van het KCC verzoekster en haar hulpverlener in de telefoongesprekken op 24 april en op 7 mei 2007 niet hadden kunnen informeren over de verzending van de beschikking op 4 april 2007.

8. In reactie op de vraagstelling van de Nationale ombudsman nam de teamleider Kwaliteitsgroep UWV Rijswijk, tevens klachtcoördinator UWV Rijswijk en Leiden, telefonisch contact op met de Nationale ombudsman om uitleg te geven. De teamleider liet weten dat verzoekster een beschikking had gekregen vanuit een werkterrein van het UWV dat het computersysteem UWV1 Cadans hanteerde. Het UWV heeft verschillende computersystemen voor verschillende werkprocessen en werkterreinen. Verzoekster had een beschikking gekregen vanuit een werkveld, waarbij uitgaande post niet in een computersysteem wordt geregistreerd. De teamleider legde uit dat de behandelend medewerker op dit werkterrein een beschikking opstelt. Het origineel gaat in een envelop en wordt verzonden aan de uitkeringsgerechtigde. Een kopie van de beschikking gaat in het fysieke dossier. Het computersysteem UWV1 Cadans biedt geen mogelijkheid om een uitgaand (of inkomend) poststuk met verzenddatum te registreren. In het computersysteem staan alleen de naam-, adres- en loongegevens alsmede de betalingsdata van de betreffende uitkeringsgerechtigde. De medewerker kan wel in een memo vermelden dat de beschikking op een bepaalde datum is verzonden, maar dit is niet verplicht. Omdat de uitgaande beschikking niet in het systeem geregistreerd kan worden, is het voor medewerkers van het KCC niet mogelijk om in het systeem na te gaan wanneer een beschikking verzonden is. Om die reden bleek het voor het UWV ook niet mogelijk te zijn om de Nationale ombudsman te voorzien van een afdruk van het scherm van het dossierregistratiesysteem. De teamleider merkte op dat de KCC-medewerkers, die met verzoekster en haar hulpverlener gesproken hadden de vragen als algemene vragen hadden opgevat in de trant van 'krijg ik na het WAO-onderzoek een beschikking'. De vragen waren niet als dossierspecifiek opgevat. Anders hadden de KCC-medewerkers wel een terugbelafpraak gemaakt om navraag te doen bij de behandelend medewerker van het UWV over de stand van zaken.

9. De teamleider Kwaliteitsgroep UWV Rijswijk liet de Nationale ombudsman weten dat op andere werkterreinen uitgaande post wel geregistreerd wordt. De teamleider gaf als voorbeeld aan dat een WIA-beschikking in het ResaFasa-systeem wordt geregistreerd. De

behandelend medewerker registreert in dat systeem dat de beschikking op een bepaalde datum is verzonden. Andere uitgaande (vervolg)correspondentie wordt ook in het systeem geregistreerd, zodat de uitgaande post chronologisch kan worden nagegaan. Ook hier worden inkomende poststukken niet geregistreerd. Voor de werkvelden, die gebruik maken van het ResaFasa-systeem kunnen de KCC-medewerkers, zodra de behandelen medewerker de uitgaande beschikking registreert, in het systeem zien wanneer er een beschikking is uitgegaan. De teamleider deelde nog mee dat er sprake is van een reorganisatie van de computersystemen bij het UWV, genaamd De Vernieuwing. Het creëren van één uniform dossierregistratiesysteem voor het UWV maakt hier onderdeel van uit. De afronding van De Vernieuwing zal 3 tot 4 jaar gaan duren.

II. Beoordeling

10. De gedraging, waarover verzoekster klaagt, is dat het UWV heeft gesteld dat het de beschikking van 4 april 2007 daadwerkelijk op 4 april 2007 aan haar verzonden heeft.

11. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit impliceert dat het UWV in zijn computerregistratiesysteem de datum moet kunnen vastleggen waarop een beschikking verzonden wordt en dat een uitkeringsgerechtigde bij navraag over de exacte verzenddatum geïnformeerd kan worden.

12. Verzoekster wist dat zij een beschikking zou krijgen, waarmee het UWV haar WAO-uitkering zou gaan beëindigen. Normaal gesproken kan iemand een bezwaarschrift indienen nadat de beschikking ontvangen is. Om die reden was verzoekster in afwachting van de betreffende beschikking. Omdat verzoekster geen beschikking ontving, namen zij en haar hulpverlener enkele malen telefonisch contact op met het KCC om na te gaan wanneer zij de beschikking tegemoet konden zien. De betreffende KCC-medewerkers hadden de vragen van verzoekster en haar hulpverlener als algemene vragen geïnterpreteerd en om die reden algemene antwoorden gegeven. Bovendien konden de KCC-medewerkers niet in het computersysteem zien wanneer de WAO-beschikking verzonden was. De beschikking (en daarmee de verzenddatum) kon namelijk niet door de behandelen medewerker in het computersysteem geregistreerd worden. Uiteindelijk vernam verzoeksters hulpverlener op 15 mei 2007 in een telefoongesprek met de behandelen medewerker van het UWV dat de WAO-beschikking reeds op 4 april 2007 was verzonden. Verzoeksters advocaat diende hierop diezelfde dag een pro forma bezwaarschrift in bij het UWV. Verzoekster ontving de beschikking van 4 april 2007 uiteindelijk pas op 18 mei 2007.

13. Een bezwaarschrift moet binnen zes weken na dagtekening van de beschikking ingediend worden. Verzoekster ontving de beschikking echter pas zes weken en 2 dagen na de dagtekening. De reactie van het UWV, dat verzoekster ook nog na zes weken een

bezwaarschrift kan indienen als zij de beschikking pas na zes weken ontvangen heeft omdat het bewijsrisico bij de verzender ligt, is juridisch gezien juist. Het betekent echter dat het verzoekster is, die de moeite zal moeten nemen om uit te leggen dat zij het bezwaarschrift daadwerkelijk te laat heeft ontvangen. Het risico is aanwezig dat het bezwaarschrift in eerste instantie niet ontvankelijk wordt verklaard, omdat het te laat is ingediend. Hoe dan ook, het is verzoekster die de nodige moeite zal moeten nemen om aan te tonen dat zij een goede reden heeft voor het te laat indienen van haar bezwaarschrift.

14. De Nationale ombudsman vindt dat de werkwijze, die het UWV op de werkterreinen waarbij gebruik wordt gemaakt van het computersysteem UWV1 Cadans, hanteert onvoldoende is. Nu kan, indien een beschikking niet (tijdig) bij een uitkeringsgerechtigde aankomt, in het computersysteem niet achterhaald worden wanneer de beschikking is verzonden. Er is slechts een kopie van het origineel in het fysieke dossier aanwezig. Hiermee is echter niet gezegd dat op de datum, die op de beschikking staat, de beschikking ook daadwerkelijk is verzonden. De Nationale ombudsman is zich ervan bewust dat het in het systeem zetten van een verzenddatum door een medewerker van het UWV, zoals in het ResaFasa-systeem, ook geen 100% garantie is dat die beschikking op die datum verzonden is, maar het biedt wel meer houvast. Immers, bij de werkwijze, die bij het UWV1 Cadans-systeem wordt gehanteerd, kunnen ook de KCC-medewerkers geen informatie achterhalen en de uitkeringsgerechtigde niet afdoende informeren. Bij het vermelden van een verzenddatum in een computersysteem heeft de uitkeringsgerechtigde tenminste een indicatie wanneer hij/zij de beschikking tegemoet kan zien of wellicht al had moeten ontvangen. De Nationale ombudsman vindt de huidige handelwijze van het UWV niet correct.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Het UWV is, blijkens de reactie van de teamleider Kwaliteitsgroep het UWV Rijswijk, bezig met een reorganisatie van het computersysteem, waardoor de situatie, zoals deze zich bij verzoekster heeft voorgedaan, in de toekomst niet meer zal kunnen voordoen. Het blijkt echter nog enkele jaren te duren voordat een dergelijk uniform computersysteem bij het UWV is ingevoerd. Dit betekent dat de UWV-medewerkers op de werkterreinen, die met het UWV1 Cadans-systeem werken, de komende tijd geen verzenddatum van een beschikking in het systeem zullen kunnen zetten en uitkeringsgerechtigden onvoldoende geïnformeerd zullen kunnen worden over de juiste verzenddatum van een beschikking. Totdat het nieuwe computersysteem wordt ingevoerd, ontbreekt het dus op de werkterreinen van het UWV, die met het UWV1 Cadans-systeem werken, aan een waarborg voor de goede verzending van beschikkingen en een waarborg voor een goede registratie van de verzenddatum van de beschikking in het computersysteem. Verder is er

geen uitzicht geboden op verbetering van de informatievoorziening over de verzenddatum van een beschikking. De oplossing van het UWV om te wachten totdat het nieuwe computersysteem is ingevoerd is te mager. Er moeten andere mogelijkheden gevonden kunnen worden om er, tijdelijk, voor te zorgen dat er wel een waarborg is voor goede verzending van beschikkingen en goede registratie van de verzenddatum in het computersysteem en een betere informatievoorziening over die verzending. De Nationale ombudsman heeft het UWV om die reden verzocht na te gaan welke tijdelijke oplossingen mogelijk zijn. De oplossing, die het UWV heeft aangedragen is neergelegd in een aanbeveling in dit rapport.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Rijswijk, is gegrond wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Aanbeveling

Het KCC van het UWV wordt in overweging gegeven om er vanaf 8 augustus 2008 voor te zorgen dat indien een verzoeker telefonisch contact opneemt met het KCC met de vraag waar zijn beschikking blijft en het bezoek van de verzoeker aan de verzekeringsarts dan wel de arbeidsdeskundige op dat moment al langer dan drie weken geleden is, de medewerker van het KCC een terugbelafsprake maakt met de verzoeker. De medewerker van het UWV die de verzoeker terugbelt, dient dan aan te kunnen geven wanneer de beschikking verzonden is dan wel wanneer de beschikking verzonden zal worden.

Bij brief van 23 september 2008 bevestigt het UWV de aanbeveling te zullen opvolgen.

Onderzoek

Op 29 mei 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Rijswijk.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het UWV 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.

De reactie van UWV gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. De beschikking van het UWV gedateerd 4 april 2007.
2. De brief van 13 juni 2007 van het UWV, waarmee verzoeksters klacht wordt afgehandeld.
3. Het verzoekschrift van 29 mei 2007 gericht aan de Nationale ombudsman.
4. De reacties van het UWV van 3 en 12 oktober 2007.

Achtergrond