



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Heerlen tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (30 maart 2007), ondanks zijn herhaaldelijk verzoek, geen nieuwe, herziene beslissing heeft genomen over zijn recht op WAO-uitkering vanaf 1 mei 2000, rekening houdend met de informatie die hij het UWV op en na 26 november 2004 heeft verstrekt.

## Beoordeling

### Algemeen

#### I. Bevindingen

1. Verzoeker heeft een arbeidsverleden in Portugal, Nederland en Frankrijk. Bij beslissing van 16 maart 2001 kende Gak Nederland bv te Amsterdam (rechtsvoorganger van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen; hierna wordt gesproken over UWV) verzoeker een WAO-uitkering toe in verband met zijn arbeidsongeschiktheid. De hoogte was bepaald door toepassing van een zogenaamde pro rato berekening (berekening waarbij naar de verhouding van de verzekerde tijdvakken in andere landen wordt gekeken); het UWV had rekening gehouden met een verzekeringstijdvak in Nederland van ruim 29 jaar en in Portugal van ruim drie jaar.

2. Op 12 mei 2004 stuurde verzoeker het UWV te Amsterdam een aangetekende brief waarin hij onder meer aangaf dat hij in Nederland (voor meer dan dertig jaar), Portugal en Frankrijk samen voor meer dan 35 jaar verzekerd was geweest. Hij vroeg het UWV om de beslissing van 16 maart 2001 te herzien.

3. Het UWV Amsterdam reageerde bij brief van 17 juni 2004. Het gaf daarin onder meer aan met welke werkperiodes in Nederland het bij de beslissing was uitgegaan (periodes vanaf 1 januari 1966) en vroeg verzoeker om bewijsstukken te overleggen van zijn werkperiodes in Nederland en in Frankrijk. Dat verzoeker in laatstgenoemd land ook verzekerd was geweest, was tot op dat moment onbekend bij het UWV.

4. Op 26 november 2004 gaf verzoeker in een aangetekend verstuurd brief aan dat en wanneer hij in Portugal (gedurende vijf jaar), Frankrijk (diverse periodes tot en met 9 juli 1965) en Nederland (periodes vanaf 22 november 1965) had gewerkt en stuurde bijlagen mee waaruit dat volgens hem bleek.

5. Op 17 en 24 juni 2005 rappelleerde verzoeker telefonisch bij het UWV.

Op 27 juni 2005 rappelleerde verzoeker schriftelijk bij het UWV te Heerlen met een aangetekend verstuurd brief. Hij vroeg onder meer een bevestiging van de ontvangst van de brief en om afwikkeling van de brief van 26 november 2004.

6. Het UWV reageerde daarop op 21 juli 2005. Het gaf aan dat verzoekers dossier sinds begin 2005 in behandeling was bij Heerlen. De behandelend medewerker was op vakantie. Bij diens terugkomst zou - zo werd toegezegd - het dossier zo spoedig mogelijk onder zijn aandacht worden gebracht.

7. Op 17 november 2005, 21 maart en 11 april 2006 rappelleerde verzoeker telefonisch bij het UWV. Op 14 april 2006 rappelleerde verzoeker schriftelijk, waarbij hij kopieën meezond van alle correspondentie tussen hem en het UWV vanaf 12 mei 2004. Verder stuurde hij een kopie mee van de aanvraag voor een uitkering in Frankrijk en gaf hij aan dat die bij beslissing van 20 januari 2006 was toegekend. Tevens voegde hij een kopie bij van de wijziging per 1 januari 2006 van zijn uitkering uit Portugal.

8. Op 31 augustus 2006 bezocht verzoeker het kantoor van het UWV om te rappelleren.

9. Op 11 september 2006 liet het UWV verzoeker bij brief weten dat het in april 2006 de Franse uitkeringsinstantie om informatie had gevraagd inzake de Franse tijdvakken en om een kopie van de Franse beslissing. Het gaf aan dat na ontvangst daarvan een beoordeling zou plaatsvinden.

10. Op 29 september 2006 rappelleerde verzoeker schriftelijk. Hij gaf onder meer aan dat het UWV in de brief van 11 september 2006 niet reageerde op zijn melding (in de brief van 12 mei 2004) dat hij langer in Nederland had gewerkt dan de tijd die in de beslissing was aangegeven en de bewijsstukken die hij daartoe op 26 november 2004 had verstuurd.

11. Op 16 oktober 2006 stuurde verzoeker het UWV in Heerlen een kopie van een herzieningsbeslissing van het Franse orgaan in Chambéry d.d. 28 september 2006. In de beslissing stond dat bij de berekening van de Franse uitkering was uitgegaan van 360 gewerkte dagen in Frankrijk in 1965. Verzoeker verzocht het UWV om deze beslissing mee te nemen in de berekening van de Nederlandse pro-rato-breuk en verzocht nogmaals om herziening wat betreft het Nederlandse verzekeringstijdvak (met ingang van 22 november 1965 in plaats van 1 januari 1966).

12. Op 8 december 2006 rappelleerde verzoeker schriftelijk bij het UWV. Hij stuurde onder meer een kopie mee van een beslissing van het Franse orgaan in Chambéry van 28 november 2006 waarmee een deel van zijn Franse uitkering werd teruggevorderd. Hij verzocht nogmaals om herziene beslissing, rekening houdend met alle door hem verstrekte gegevens betreffende zijn verzekering in Nederland, Portugal en Frankrijk.

13. Op 15 februari 2007 gaf hij aan het UWV een wijziging door van de hoogte van zijn inkomen per 1 januari 2007 uit Portugal en Frankrijk en verzocht hij om een reactie op zijn brieven van 29 september, 16 oktober en 8 december 2006.

14. Op 26 maart 2007 uitte hij nogmaals zijn ongenoegen over het uitblijven van enig bericht door het UWV en stuurde hij een kopie op van de beslissing van de SVB (gedateerd 15 januari 2007) waarin de SVB onder meer aangaf dat hij voor de AOW verzekerd is geweest van 22 november 1965 (tot en met 31 december 1996). Verzoeker gaf tevens aan dat hij zijn vertrouwen in het UWV volkomen verloren had en zich tot de Nationale ombudsman zou wenden.

15. In het kader van het onderzoek naar de klacht liet het UWV op 3 mei 2007 onder meer weten dat de afhandeling van verzoekers brieven vertraging had opgelopen doordat afhandeling van het dossier eerst in Amsterdam, later in Heerlen, eerst door de medewerker Uitkeren, later door de procesbegeleider plaatsvond. Daarnaast had diverse malen herverdeling van de bestanden plaatsgevonden waardoor het dossier steeds weer in andere handen kwam.

Verder gaf het UWV aan dat in december 2006 de relevante bewijsstukken voor de Franse tijdvakken en Franse rente waren ontvangen en dat de uitkering in juni 2007 zou worden aangepast. In een nagezonden reactie op 8 mei 2007 herriep het UWV dat laatste echter. Het UWV gaf aan dat de informatie van de beschikking die uit Frankrijk was ontvangen niet juist was (de periode waarin verzoeker volgens die beschikking zou hebben gewerkt, kwam niet overeen met de tijdvakken die bleken uit bewijsstukken) waardoor er opnieuw informatie uit Frankrijk was opgevraagd (met een zogenaamd E 205 formulier) en de uitkering dus pas later aangepast zou gaan worden.

Onder de bijlagen bij de eerste reactie van het UWV bevonden zich brieven waarmee een E205 formulier was opgevraagd:

op 11 september 2006 in Parijs

op 4 mei 2007 in Chambéry.

16. Op 18 mei 2007 werd nadere informatie aan het UWV gevraagd, onder meer over het opvragen van de informatie in Frankrijk.

Het UWV gaf aan dat het op 11 september 2006 een E205 en een kopie van de Franse toekenningbeslissing had opgevraagd uit Frankrijk, dat het op 28 november 2006 bericht had ontvangen van de Franse instantie en dat het op 4 mei 2007 opnieuw een E205 had opgevraagd. De kopieën van de Franse toekenningbeslissing en bewijzen daarvan die verzoeker het UWV had toegestuurd waren voor het UWV, zo deelde het mee, niet voldoende om te kunnen oordelen, omdat het tijdvak dat in de Franse beslissing werd genoemd niet overeenkwam met de door verzoeker opgegeven perioden en tevens de Nederlandse periode overlapte.

Op de vraag waarom er niet eerder informatie uit Frankrijk was opgevraagd, wees het UWV erop dat door de overdracht van het dossier van Amsterdam naar Heerlen niet altijd

alle post en dossierstukken beschikbaar waren. Het UWV wees erop dat er tot het bezoek van verzoeker aan het kantoor Heerlen, eind augustus 2006, nagenoeg niets was ondernomen om de juistheid van de tijdvakken en de pro rata factor van de uitkering vast te stellen. Het dossier was in het ongereede geraakt, deels door de verhuizing van het dossier naar Heerlen, deel door wijzigingen in de bestandsverdeling, waardoor het steeds in handen van een andere behandelaar kwam. In de systemen stonden geen openstaande processen geregistreerd, waardoor dit door de manager onopgemerkt kon blijven. Na het bezoek waren de benodigde acties in gang gezet.

17. Het UWV werd gevraagd of het voldoende informatie had om te oordelen of de beslissing van maart 2001 al dan niet herzien moest worden wat betreft de verzekerde tijdvakken in Nederland en Portugal, of de informatie die verzoeker daartoe met zijn brief van 26 november 2004 had opgestuurd voldoende was. Het UWV gaf daarop aan voldoende informatie te hebben voor de herziening van de Nederlandse en de Portugese tijdvakken.

18. Onder de bijlagen bij de reactie van het UWV van 8 juni 2007 bevonden zich onder meer brieven waarmee een E 205 formulier was opgevraagd:

op 19 april 2006 in Parijs

op 11 september 2006 in Parijs

op onbekende datum in Chambéry

19. Beide reacties van het UWV inclusief de bijlagen werden op 14 juni 2007 naar verzoeker gestuurd. Op 3 juli 2007 reageerde verzoeker daarop. Hij wees onder meer op de lange tijdsduur tussen het moment waarop hij om herziening had gevraagd en het moment waarop het UWV informatie in Frankrijk had opgevraagd. Daarnaast wees hij op de lange duur tussen de verzoeken van het UWV aan Frankrijk en op het feit dat op één van de door het UWV ingevulde formulieren die naar Frankrijk waren gestuurd, een onjuiste geboortedatum van hem was vermeld.

20. Op 31 juli 2007 werd het UWV nogmaals om aanvullende informatie gevraagd, mede omdat de bijlagen die bij eerdere reacties waren gevoegd, met name de formulieren waarmee informatie uit Frankrijk was opgevraagd, niet compleet en in chronologische volgorde waren meegestuurd.

In zijn reactie van 27 augustus 2007 gaf het UWV daarnaar gevraagd aan dat er op 19 april 2006 informatie was opgevraagd in Parijs. Op 4 mei 2007 was informatie opgevraagd in Chambéry (bij een adres dat vermeld stond op één van de stukken die verzoeker had aangeleverd), waar op 6 augustus 2007 werd gerappelleerd. De informatie moest volgens het UWV echter in Parijs worden opgevraagd, hetgeen inmiddels was gebeurd. De informatie die het UWV - zo had het in zijn vorige reactie aangegeven - op 28 november

2006 uit Frankrijk had ontvangen, was de terugvorderingbeslissing van het Franse orgaan. Aangezien deze beslissing geen nieuw inzicht bood in de juiste Franse tijdvakken, had het UWV nogmaals informatie opgevraagd.

Daarnaar gevraagd gaf het UWV verder aan dat het rappel van een E 205 formulier volgens vast beleid binnen zes weken moet plaatsvinden.

21. De bijlagen die het UWV met zijn reactie meestuurde bevatten kopieën van de volgende brieven waarmee informatie in Frankrijk was opgevraagd:

- op 19 april 2006 in Parijs
- op 11 september 2006 in Parijs
- op 4 mei 2007 in Chambéry
- op 6 augustus 2007 in Chambéry.

In alle gevallen werd een zogenaamd E 205 F formulier gevraagd; op 11 september 2006 werd tevens een kopie gevraagd van de Franse beslissing.

22. Het UWV erkende verder dat de brief met bijlagen die verzoeker op 26 november 2004 naar het UWV had opgestuurd, voldoende informatie bevatte voor de herziening van de Nederlandse en Portugese tijdvakken en dat er dus een voorlopige aanpassing op basis van uitsluitend die tijdvakken had kunnen plaatsvinden. Op de vraag waarom er aan de hand van die informatie geen nieuwe beslissing was genomen, antwoordde het UWV dat het op basis van de UWV-richtlijnen destijds had geoordeeld dat er eerst een officieel E-205 formulier van de Franse tijdvakken moest worden opgevraagd.

23. Op 2 oktober 2007 deelde het UWV daarnaar gevraagd nog mee dat het formulier nog niet uit Frankrijk was ontvangen, maar dat er op 18 september 2007 was gerappelleerd bij de Franse instantie in Parijs.

## II. Verdere ontwikkelingen

24. Op 10 december 2007 nam een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch contact op met verzoeker en het UWV om hen uit te nodigen voor een gesprek over deze zaak met de substituut ombudsman op basis van de bovenstaande bevindingen.

25. Op 11 december 2007 stuurde het UWV verzoeker een herziene beslissing onder intrekking van de beslissing van 16 maart 2001. Het UWV stelde daarin dat verzoeker in totaal in Nederland, Portugal en Frankrijk iets langer dan 33 jaar verzekerd was geweest. Het verschil met de beslissing van 16 maart 2001 betrof het feit dat bij de berekening nu ook rekening was gehouden met een verzekerd tijdvak in Frankrijk. Als gevolg van de herziening werd verzoekers uitkering, zo gaf het UWV aan, met ingang van 1 januari 2008

verlaagd.

26. Op 16 januari 2008 diende verzoeker een bezwaarschrift in tegen de beslissing van 11 december 2007. Hij gaf aan dat het UWV ook in de nieuwe beslissing niet van de juiste verzekerde tijdvakken was uitgegaan. Hij vermeldde nogmaals de tijdvakken waarop hij verzekerd was geweest.

27. Op 30 januari 2008 stuurde UWV Heerlen verzoeker een brief waarin stond dat zijn bezwaarschrift in behandeling was bij UWV Amsterdam.

28. Op 1 april 2008 stuurde UWV Amsterdam verzoeker een brief waarin stond dat zijn bezwaarschrift in behandeling was bij UWV Heerlen.

29. Op 9 mei 2008 vond het gesprek plaats van de substituut ombudsman met partijen over de gang van zaken in dit dossier en over een mogelijke oplossing voor toekomstige contacten tussen verzoeker en het UWV. Partijen gaven in dat gesprek aan, dat er voldoende informatie voor handen was om een beslissing te nemen. Afgesproken werd dat het UWV zich zou inspannen om binnen een maand tot een afronding in de zaak te komen en dat het verzoeker daarover op of voor 9 juni 2008 zou berichten.

30. Op 13 mei 2008 stuurde het UWV Heerlen verzoeker een beslissing op zijn bezwaarschrift van 16 januari 2008. In die beslissing stond onder meer dat het bezwaar niet-ontvankelijk werd verklaard omdat de bestreden beslissing (van 11 december 2007) was ingetrokken.

31. Op 16 mei 2008 stuurde het UWV Heerlen verzoeker een brief naar aanleiding van het gesprek op het Bureau Nationale ombudsman. Het UWV gaf aan dat, als zou worden uitgegaan van de gegevens verstrekt in het bezwaarschrift van 16 januari 2008, de uitkomst van de pro rato-berekening en dus de hoogte van de uitkering lager zou zijn dan genoemd in de beslissing van 11 december 2007. Het UWV deed verzoeker het voorstel om de beslissing van 11 december 2007 in te trekken en de oorspronkelijke pro rato-berekening (uit de beslissing van 16 maart 2001) te handhaven. Voorwaarde was, dat verzoeker zijn bezwaarschrift van 16 januari 2008 zou intrekken.

32. Op 30 mei 2008 herinnerde het UWV verzoeker schriftelijk aan de brief van 16 mei 2008 en vroeg het verzoeker voor 9 juni 2008 daarop te reageren.

33. Verzoeker liet de Nationale ombudsman vervolgens telefonisch op 2 juni 2008 weten dat hij in verwarring was door de inhoud van de brieven van 13 en 16 mei 2008 en de tegenstrijdigheid ervan en hij gaf aan dat hem een aantal punten uit de brief van 16 mei 2008 (waaronder de berekening van het dagloon) niet duidelijk waren.

De Nationale ombudsman vroeg het UWV op 2 en 5 juni 2008 om een toelichting. De uiteindelijke reactie van het UWV werd op 6 juni 2008 naar verzoeker gestuurd. Verzoeker

liet het UWV vervolgens via de Nationale ombudsman weten dat hij akkoord ging met het voorstel uit de brief van 16 mei 2008. Op 16 juni 2008 bracht het UWV verzoeker schriftelijk op de hoogte van de definitieve vaststelling van zijn uitkering conform het voorstel van 16 mei 2008.

### III. Beoordeling

34. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

35. Op grond van artikel 87 van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) dienen beschikkingen over het verzekerd zijn op grond van die wet binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag te worden genomen. Als in verband met het geven van die beschikking informatie in het buitenland moet worden opgevraagd en de beschikking om die reden niet binnen dertien weken gegeven kan worden, wordt de termijn verlengd met ten hoogste zes maanden en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld. Als een bestuursorgaan in verband met de beoordeling van de aanvraag nadere informatie heeft gevraagd aan de aanvrager, wordt de beslistermijn opgeschort met ingang van de dag waarop het bestuursorgaan die nadere informatie vraagt tot op de dag waarop de aanvraag is aangevuld.

36. Verzoeker heeft het UWV in mei 2004 gevraagd een nieuwe beschikking te nemen over zijn recht op uitkering op basis van andere verzekeringstijdvakken dan die waarop de beslissing van 2001 is gebaseerd. Hij heeft die aanvraag op verzoek van het UWV op 26 november 2004 aangevuld. Het UWV heeft op 19 april 2006 (dus bijna anderhalf jaar later) voor het eerst actie ondernomen in dit dossier, door informatie uit Frankrijk op te vragen. Het UWV heeft vervolgens - afgaande op de verstrekte informatie - in september 2006, mei 2007, augustus 2007 en september 2007 wederom de Franse instantie benaderd. Vervolgens heeft het UWV op 11 december 2007 (drie jaar na ontvangst van de complete aanvraag) een beslissing genomen op de aanvraag.

37. Verzoeker heeft belang bij een nieuwe beslissing; hij wil duidelijkheid over zijn recht op uitkering en over de financiële consequenties die een herziening met zich zal meebrengen. Het feit dat hij vanaf 2005 herhaaldelijk navraag heeft gedaan in verband met het uitblijven van een beslissing, zegt in dit verband voldoende.

Het is mede gezien het belang van verzoeker volstrekt onacceptabel dat het anderhalf jaar heeft geduurd voordat het UWV hoe dan ook enige actie in het dossier heeft ondernomen. Behalve onacceptabel is het echter ook onbegrijpelijk, nu verzoeker in die periode veelvuldig (zo'n zeven keer) heeft gerappelleerd. Door het UWV genoemde omstandigheden als de overdracht van het dossier naar een ander kantoor en wisselingen in de behandelend medewerker, kunnen deze vertraging in de afhandeling slechts deels verklaren, maar zij vormen geenszins een rechtvaardiging daarvan richting verzoeker.



38. Dat de zaak vervolgens na april 2006 niet alsnog binnen afzienbare termijn is afgehandeld, komt mede door het feit dat het UWV met het nemen van de beslissing heeft gewacht op informatie van de Franse instantie, bij die instantie - in strijd met zijn eigen beleid - niet tijdig (om de zes weken) heeft gerappelleerd en kennelijk tot twee maal toe de verkeerde instantie in Frankrijk heeft benaderd.

De Nationale ombudsman is van mening dat het niet voorhanden zijn van informatie van de Franse instantie niet rechtvaardigt dat de beslissing zo lang is aangehouden. Uit het onderzoek is niet afdoende gebleken dat rechtstreekse informatie van de Franse instantie noodzakelijk is voor het nemen van een beslissing. Verzoeker heeft het UWV zelf op de hoogte heeft gebracht van de inhoud van de Franse beslissingen die hij heeft ontvangen en kopieën van beslissingen gestuurd. Gezien verzoekers belang bij een nieuwe beslissing en de lange periode die is verstreken sinds verzoeker de aanvraag heeft ingediend, had het UWV een beslissing moeten nemen op basis van de informatie die door verzoeker was verstrekt.

Overigens had het UWV - zo heeft het tijdens onderzoek aangegeven - eind 2004 al een (voorlopige) beslissing kunnen nemen betreffende de Nederlandse en Portugese verzekeringstijdvakken en daarmee (in ieder geval deels) de gewenste duidelijkheid kunnen verstrekken.

39. Het UWV heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid doordat het drie jaar na indiening van de aanvraag nog steeds geen beslissing heeft genomen. Het heeft daarmee de wettelijke termijn ruimschoots overschreden en onbehoorlijk gehandeld jegens verzoeker, die belang heeft aan duidelijkheid over zijn recht op uitkering. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

40. Met het beoordelen van de voortvarendheid is het beeld nog niet compleet. Het is voor een burger niet alleen van belang dat de overheid slagvaardig handelt maar ook dat de overheid de burger tijdens de afhandeling van zijn aanvraag van de voortgang én de vertraging daarin, op de hoogte houdt en in de behandeling van het dossier van de aanvraag nauwkeurig is.

41. Zoals eerder al is aangegeven, heeft verzoeker in deze zaak veelvuldig gerappelleerd. Daarnaast heeft hij ook telkens de informatie van de Franse instantie naar het UWV doorgestuurd. Het UWV heeft op nagenoeg geen van verzoekers (rappel)berichten gereageerd. Gedurende de behandeling van de aanvraag heeft het UWV welgeteld twee keer een bericht aan verzoeker gestuurd (21 juli 2005 en 11 september 2006); in geen van beide gevallen is aangegeven hoe lang het nog zou duren voordat een beslissing zou worden genomen. Op grond van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, dienen bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie te voorzien. Het UWV heeft zich daar in dit geval absoluut niet aan gehouden. De onderzochte gedraging is niet

behoorlijk.

42. Het UWV is ondanks herhaald verzoek van de Nationale ombudsman niet in staat gebleken om de voor het onderzoek benodigde en gevraagde informatie te verstrekken. De informatie die tijdens het onderzoek is verstrekt is op punten onvolledig, onduidelijk en/of tegenstrijdig. Afgezien van het feit dat hierdoor het onderzoek van de Nationale ombudsman is bemoeilijkt en onnodig is vertraagd, is het een sterke aanwijzing dat het UWV niet secuur en overeenkomstig het vereiste van administratieve nauwkeurigheid heeft gehandeld. Als er aan zorgvuldige dossiervorming was gedaan en het dossier goed was bijgehouden, dan zou het immers geen probleem zijn om de gevraagde informatie te verstrekken en zouden kopieën uit het dossier voor zich spreken. Nu riepen die kopieën alleen maar meer vragen op.

Het beeld dat er in deze zaak niet secuur is gewerkt, wordt verder bevestigd door het feit dat het UWV, nadat het in 2006 twee keer informatie in Parijs heeft opgevraagd en in 2007 twee keer in Chambéry, tot de conclusie komt dat het toch informatie in Parijs moet opvragen. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

43. Tot slot plaatst de Nationale ombudsman nog een kanttekening.

De betrokken afdelingen van het UWV werken blijkbaar langs elkaar heen en stemmen hun handelen niet op elkaar af. In dat verband is ook tekenend dat verzoeker in januari 2008 een brief ontvangt waarin staat dat zijn bezwaarschrift in behandeling is bij UWV Amsterdam en drie maanden later een brief ontvangt waarin staat dat UWV Heerlen het in behandeling heeft. Ook is in dit verband tekenend dat het UWV verzoeker op 13 mei 2008 een brief stuurt met de onjuiste mededeling dat hij zijn bezwaarschrift van 16 januari 2008 heeft ingetrokken; drie dagen later stuurt het UWV hem een brief waarin staat dat hij - als hij akkoord gaat met het daarin genoemde voorstel - zijn bezwaarschrift van 16 januari 2008 moet intrekken.

44. Dat het toch opgelost kon worden, blijkt uit de ontwikkelingen die zich uiteindelijk in de zaak hebben voorgedaan na het gesprek op het Bureau Nationale ombudsman op 9 mei 2008. De deelnemers aan het gesprek van de zijde van het UWV hebben zich met succes ingespannen om de zaak binnen een maand af te ronden op basis van de informatie die voorhanden was (en door verzoeker was verstrekt); daarbij is een beslissing in het voordeel van verzoeker genomen. Met instemming heeft de Nationale ombudsman hiervan kennis genomen.

## **Slotbeschouwing**

Verzoeker is met zijn arbeidsverleden in Portugal, Nederland en Frankrijk afhankelijk van een juiste toepassing van het EG-recht dat de opeenvolging van verschillende verzekeringen binnen Europa regelt. Het UWV is belast met de uitvoering daarvan.

Verzoeker gaf in 2004 te kennen dat zijn WAO uitkering onjuist berekend was. Na verschillende brieven en rappellen volgde tot maart 2007 geen relevante reactie en daarom wendde hij zich tot de Nationale ombudsman. Tijdens het daarop volgende onderzoek heeft tussen het UWV en de substituut ombudsman een gesprek plaatsgevonden over het uitblijven van de juiste berekening van verzoekers uitkering. Na dit gesprek heeft het UWV uiteindelijk een beslissing genomen met gebruikmaking van de door verzoeker verstrekte gegevens.

De vertraging in de herrekening van de uitkering van verzoeker op basis van zijn arbeidsverleden in meerdere Europese landen is onder meer veroorzaakt doordat het UWV niet bij buitenlandse instanties rappelleerde toen de noodzakelijke informatie niet binnen de daarvoor geldende termijn binnenkwam. Daarnaast is het UWV zelf uitzonderlijk traag geweest en is het UWV tekort geschoten in het verstrekken van de goede informatie aan verzoeker.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid, actieve en adequate informatievoorziening en administratieve nauwkeurigheid.

## **Onderzoek**

Op 2 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 30 maart 2007, van de heer G. te Rijswijk, 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 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) 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 herhaaldelijk een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek, zoals opgenomen onder punt I. 1 t/m 33, werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoeker deel mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Het UWV berichtte dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

#### Informatieoverzicht

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

1. De beschikking van het UWV van 16 maart 2001
2. Verzoekers brieven aan het UWV van 12 mei en 26 november 2004, 27 juni 2005, 14 april, 29 september, 16 oktober, 8 december 2006, 15 februari en 26 maart 2007.
3. Brieven van het UWV aan verzoeker van 17 juni 2004, 21 juli 2005 en 11 september 2006.
4. Het verzoekschrift, gedateerd 30 maart 2007.
5. De reacties van het UWV van 3 mei, 8 mei, 8 juni en 27 augustus en 3 oktober 2007 met diverse bijlagen.
6. Notitie van het telefoongesprek tussen verzoeker een medewerkster van de Nationale ombudsman op 3 juli 2007
7. De beschikking van het UWV van 11 december 2007
8. Het gesprek van partijen met de substituut ombudsman op 9 mei 2008
9. De brief van het UWV van 13 mei 2008 aan verzoeker
10. Het voorstel van het UWV aan verzoeker van 16 mei 2008.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

Artikel 87, eerste en tweede lid

1. Een aanvraag tot het geven van een beschikking over het verzekerd zijn op grond van deze wet kan door de werknemer uitsluitend bij het Uitvoeringsinstituut werknemers-

verzekeringen worden ingediend. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen geeft de beschikking binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

2. 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 dertien weken gegeven kan worden, wordt die termijn verlengd met ten hoogste zes maanden en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld.

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 4:5, eerste lid onder c

Het bestuursorgaan kan besluiten de aanvraag niet te behandelen, indien:

(...)

c. de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad de aanvraag binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn aan te vullen.

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.