



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR):

- pas op 24 juli 2008 een beslissing heeft genomen op de door hem op 24 augustus 2007 ingediende aanvraag voor een bijdrage in de kosten van aanschaf van een nieuwe auto;
- pas op 15 januari 2009 voor het eerst heeft gereageerd op zijn bezwaarschrift van 27 september 2008;
- zijn bezwaarschrift van 27 september 2008 heeft opgevat als een verzoek om informatie;
- vervolgens pas op 24 maart 2009 een beslissing heeft genomen op zijn bezwaarschrift van 27 september 2008.

Beoordeling Bevindingen

1. Verzoeker diende bij brief van 24 augustus 2007 bij de PUR een aanvraag in voor een voorziening in het kader van de Wet uitkering vervolgingslachtoffers 1940-1945 (Wuv). De aanvraag betrof een tegemoetkoming voor de aanschaf van een auto.

2. Bij brief van 26 november 2007 deelde de Nederlandse Vice-Consul te Brussel verzoeker mee een kopie van de aanvraag van 27 augustus 2007 met enige vertraging van de PUR te hebben ontvangen. De Vice-Consul bood verzoeker namens de PUR excuses aan voor deze vertraging. Om de aanvraag alsnog zo snel mogelijk te kunnen behandelen diende verzoeker binnen veertien dagen nog een aantal nadere gegevens te verstrekken.

3. Verzoeker stuurde op 28 november 2007 en op 8 januari 2008 door hem ingevulde formulieren naar de Vice-Consul van Nederland te Brussel. De medische verklaring van de huisarts zou een maand later volgen, omdat de huisarts tot begin februari 2008 met vakantie was.

4. Bij beschikking van 24 juli 2008 wees de PUR de aanvraag van verzoeker voor een tegemoetkoming in de aanschaf van een auto af. De PUR overwoog in zijn beschikking onder meer:

"De aanvraag voor een voorziening voor de aanschaf van een auto wordt afgewezen, omdat deze voorziening in verband met uw uit de vervolging voortvloeiende klachten niet medisch noodzakelijk of medisch-sociaal wenselijk is."

Wel kende de PUR verzoeker een vergoeding toe voor vervoer voor het onderhouden van sociale contacten.

Indien verzoeker het met deze beslissing niet eens was, kon hij binnen dertien weken na datum beschikking een bezwaarschrift indienen bij de Nederlandse ambassade te Brussel.

5. Verzoeker diende op 27 september 2008 bij de Vice-Consul te Brussel een bezwaarschrift in tegen een door hem van de PUR ontvangen berekeningsbeslissing van 30 september 2008. Volgens verzoeker klopten de door de PUR op zijn uitkering ingehouden bedragen niet.

Tevens merkte verzoeker in zijn bezwaarschrift van 27 september 2008 onder meer het volgende op:

"Na 13 maanden wachttijd is (...) op 24 juli 2008 uiteindelijk een vergoeding toegekend voor vervoer voor het onderhouden van sociale contacten.

(deze beslissing kwam eerst op 20-09-2008 in mijn bezit)

Ondanks positief medisch advies ter zake, is de vergoeding voor de aanschaf van een vervangende auto voor het bestaande onbetrouwbaar geworden exemplaar afgewezen op grond van "niet medisch noodzakelijk of medisch-sociaal wenselijk"

Ik vraag mij af waarop deze denigrerende en beledigende uitspraak op is gebaseerd?

(...)

Ik ben vanzelfsprekend bereid mijn bezwaren mondeling toe te lichten."

6. De PUR berichtte verzoeker bij brief van 15 januari 2009 onder meer het volgende:

"...Door omstandigheden ontvingen wij uw brief met als kenmerk 'Betreft (...) d.d.

30 september 2008 bezwaarschrift tegen de berekeningsbeslissing' pas vandaag. Gezien de inhoud hebben wij deze brief niet als bezwaarschrift opgevat maar als een verzoek om informatie. Ter beantwoording kunnen wij u als volgt berichten.

(...)

Met de beschikking van 24 juli 2008 is de door u aangevraagde auto afgewezen. Dat de formulering "niet medisch noodzakelijk of medisch-sociaal wenselijk" denigrerend en beledigend op u overkomt betreuren wij. Op grond van door ons verricht onderzoek kon aan u geen auto worden toegekend. Aangezien uw brief van 27 september 2008 is gericht tegen de berekeningsbeslissing van 30 september 2008 kan het niet als bezwaar tegen de afwijzing van de auto gelden. Daarvoor had u in bezwaar dienen te gaan tegen de beschikking van 24 juli 2008. Indien u dat alsnog wenst te doen dan verzoeken wij u om dat via de ambassade te Brussel te doen..."

7. Verzoeker deelde de PUR bij brief van 23 januari 2009 het volgende mee:

"...Op 24 augustus 2007 heb ik een aanvraag voor een tegemoetkoming in de kosten van aanschaf van een vervangende auto bij uw bureau ingediend.

Op 13 november 2007 kreeg ik het verzoek om deze aanvraag via de Ambassade in Brussel in te sturen, wat ik op 16 november 2007 heb gedaan.

Op 26 november 2007 verzocht de ambassade mij middels een aantal formulieren om aanvullende informatie, welke ik op 28 november 2007 heb gestuurd, op 8 januari 2008 gevolgd door antwoorden op nog een serie vragen en een verklaring van onze huisarts.

Op 20 september 2008 kwam ik in het bezit van uw boven omschreven beschikking welke op 24 juli 2008 was gedateerd - de oorzaak van de late bezorging is mij niet bekend.

De motivering van de afwijzende beslissing werd, ondanks zeer zorgvuldige en uitgebreide onderbouwing van mijn aanvraag door verschillende bekwame en bevoegde personen in een alinea van drie regeltjes: niet medisch noodzakelijk of medisch-sociaal wenselijk op grond van door u verricht onderzoek samengevat!

Welk onderzoek u heeft gedaan, door wie het werd uitgevoerd en op welke gronden of rapporten bovenstaande denigrerende en beledigende formulering tot stand kwam, werd helaas niet vermeld.

Het antwoord van uw instelling, gedateerd 15 januari 2009 - dus 16 weken ná mijn bezwaar is in hoge mate onbevredigend en volstrekt onduidelijk. Dat u uw antwoord betreurt neemt niet weg dat ik voor de zoveelste keer ernstig wordt gedupeerd door uw afwijzing.

Ik verzoek u een voor beroep vatbare beslissing binnen een redelijke termijn te willen afgeven of uw besluit ten aanzien van mijn aanvraag opnieuw in overweging te nemen..."

8. De PUR liet verzoeker bij brief van 6 februari 2009 weten binnen 21 weken een beslissing op het bezwaarschrift te zullen nemen. Deze termijn kon eventueel met vijf weken worden verlengd.

9. Bij beschikking van 24 maart 2009 verklaarde de PUR het bezwaar van verzoeker tegen de afwijzing van zijn verzoek voor een andere auto niet gegrond. De PUR bleef van mening dat een voorziening voor een auto niet kon worden toegewezen, omdat er voor deze voorziening geen medische noodzaak of medisch-sociale wenselijkheid was op grond van ziekten of gebreken die in verband staan met de vervolging. Daarbij werd overwogen dat:

"...gebleken is dat u in staat bent om gebruik te maken van een taxi. Voorts wijzen wij u er op dat er eerder wel een positief medisch advies is gegeven over de voorziening vervoer voor het onderhouden van sociale contacten maar niet over de voorziening voor een auto...".

10. Verzoeker wendde zich vervolgens op 16 april 2009 tot de Nationale ombudsman met zijn klacht over de trage wijze van handelen door de PUR. Verzoeker merkte in zijn brief op begrip te hebben voor een zorgvuldige handelwijze, maar om een behandeltermijn van 26 weken als normaal voor te stellen, vond hij, voor een instelling die vanwege het leeftijdsbestand dagelijks minstens drie klanten door overlijden verliest, erg lang.

11. In reactie op de klacht merkte de PUR in zijn brief aan de Nationale ombudsman van 25 augustus 2009 op dat op de aanvraag van verzoeker inderdaad niet binnen de wettelijke behandeltermijn was beslist. De reguliere behandeltermijn is dertien weken vermeerderd met vier weken verlenging, in totaal zeventien weken. In deze zaak kwam er een opschortingsperiode bij van elf weken waarin de PUR in afwachting was van informatie van verzoeker en had de PUR achttien weken moeten wachten op nadere informatie van de huisarts, terwijl de huisarts was verzocht binnen twee weken te reageren. Wanneer deze extra 27 weken bij de reguliere behandeltermijn van zeventien weken zou worden opgeteld resulteerde dit volgens de PUR in een behandelingsduur van 44 weken. Aangezien de PUR binnen 48 weken een beslissing had genomen, betekende dit dat de behandeltermijn door de PUR feitelijk met vier weken was overschreden, aldus de PUR.

Wat betreft het feit dat de PUR pas op 15 januari 2009 had gereageerd op het bezwaarschrift van verzoeker van 27 september 2008 was dat de PUR de brief van 27 september 2008 pas op 15 januari 2009 van de ambassade had ontvangen. De ambassade had desgevraagd aangegeven dat deze vertraging was ontstaan door langdurige ziekte van de consulaire medewerker. De PUR had direct op 15 januari 2009 richting verzoeker gereageerd. De PUR erkende dat de brief van verzoeker van 27 september 2008 ten onrechte als een verzoek om informatie was opgevat. Dit was echter binnen drie weken rechtgezet met de brief van de PUR van 5 februari 2009, zodat verzoeker volgens het PUR hier geen nadelige gevolgen van had ondervonden.

Ten aanzien van de behandelingsduur van het bezwaarschrift gaf de PUR aan dat binnen de wettelijke behandeltermijn, zonder verlenging, een beslissing was genomen op het bezwaarschrift. De PUR ging hierbij uit van de ontvangstdatum op 3 oktober 2008 op de ambassade. De wettelijke behandeltermijn was 21 weken, vermeerderd met de opschortingen resulteerde dit volgens de PUR in een wettelijke einddatum van 24 maart 2009. Dit was de datum van de verzending van de beschikking op bezwaar. De PUR merkte hierbij op dat deze termijn op grond van artikel 43 lid 3 Wuv nog had kunnen worden verlengd met twaalf weken. Dit was echter niet nodig gebleken.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de beslissing van 24 juli 2008

1. Verzoeker klaagt er over dat de PUR pas op 24 juli 2008 een beslissing heeft genomen op de door hem op 24 augustus 2007 ingediende aanvraag voor een bijdrage in de kosten van een nieuwe auto.
2. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan aanvragen in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.
3. De PUR merkte op dat op de aanvraag van verzoeker inderdaad niet binnen de wettelijke behandeltermijn was beslist. De reguliere behandeltermijn is dertien weken eventueel vermeerderd met vier weken verlenging, in totaal zeventien weken. In deze zaak kwam er volgens de PUR een opschortingsperiode bij van elf weken waarin de PUR in afwachting was van informatie van verzoeker en had de PUR achttien weken moeten wachten op nadere informatie van de huisarts, terwijl de huisarts was verzocht binnen twee weken te reageren. Wanneer deze extra 27 weken bij de reguliere behandeltermijn van zeventien weken zou worden opgeteld resulteerde dit volgens de PUR in een geldende behandelingstermijn van 44 weken. Aangezien de PUR binnen 48 weken een beslissing had genomen, betekende dit dat de behandeltermijn door de PUR feitelijk met vier weken was overschreden, aldus de PUR.
4. Ingevolge artikel 32 Wv (zie Achtergrond) diende de PUR binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag een beschikking op de aanvraag van verzoeker te geven. Indien de PUR vanwege bijzondere omstandigheden niet binnen deze termijn kon beslissen, kon deze termijn eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. De PUR diende verzoeker wel van deze verlenging in kennis te stellen.

De PUR heeft na bijna 48 weken, op 24 juli 2008 een beslissing genomen op de aanvraag van verzoeker van 24 augustus 2007. Hiermee is hoe dan ook sprake van een overschrijding van de geldende behandelingstermijn. Immers, zelfs als wordt uitgegaan van de door de PUR zelf genoemde termijn van 44 weken waarin opschortingen van de behandelingstermijn zijn opgenomen is niet tijdig beslist. Voor zover de PUR de overschrijding van de wettelijke termijn nuanceert door aan te voeren dat de PUR in afwachting was van nadere stukken afkomstig van verzoeker en verzoekers huisarts, wordt nog het volgende opgemerkt. Allereerst geldt dat niet is gebleken dat (namens) de PUR in de periode van 24 augustus 2007 tot 13 november 2007 in deze zaak enige actie is ondernomen. In zoverre wordt het er voor gehouden dat opgetreden vertraging voor rekening van de PUR komt. Daarnaast is niet gebleken dat de PUR verzoeker dan wel diens huisarts heeft gerappelleerd om de voor de afhandeling van de aanvraag benodigde

informatie te verstrekken. Daarmee heeft de PUR geen blijk gegeven van bewaking van de termijn.

Een en ander leidt tot de conclusie dat de PUR jegens verzoeker onvoldoende voortvarend heeft gehandeld door op 24 juli 2008 een beslissing te nemen op de aanvraag van verzoeker van 24 augustus 2007.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de behandelingsduur van het bezwaarschrift

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de PUR pas op 15 januari 2009 heeft gereageerd op zijn bezwaarschrift van 27 september 2008.

2. De PUR weerspreekt niet dat deze termijn te lang was maar merkt op dat pas op 15 januari 2009 de brief van verzoeker van 27 september 2008 werd ontvangen. De reden hiervoor was langdurige ziekte van de consulaire medewerker. Tot 15 januari 2009 was de PUR daarom niet van de inhoud van deze brief op de hoogte. De PUR heeft na ontvangst van de brief van verzoeker op 15 januari 2009 deze brief nog dezelfde dag afgehandeld. In zoverre treft de PUR geen rechtstreeks verwijt.

3. Bovenstaande neemt echter niet weg dat voor zover de PUR gebruik maakt van de diensten van de ambassade tekortkomingen van de ambassade moeten worden toegerekend aan de PUR. Dit brengt in weerwil tot hetgeen onder 2. staat vermeld mee dat vanwege de te late reactie jegens verzoeker is tekortgeschoten en dat dat moet worden toegerekend aan de PUR.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de reactie van 15 januari 2009

1. Voorts klaagt verzoeker er over dat de PUR in de reactie van 15 januari 2009 zijn bezwaarschrift heeft opgevat als een verzoek om informatie.

2. Het beginsel van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur dienen te werken. Dit impliceert dat een bestuursorgaan aan hem gerichte correspondentie zorgvuldig dient te lezen zodat direct adequaat op de correspondentie kan worden gereageerd.

3. De PUR geeft aan de brief van verzoeker van 27 september 2008 pas op 15 januari 2009 van de ambassade te Brussel te hebben ontvangen. De reden hiervoor was langdurig ziekte van de consulaire medewerker. De PUR heeft de brief van 27 september 2008 nog dezelfde dag afgehandeld. De PUR erkent dat de brief van 27 september 2008 ten onrechte als een verzoek om informatie is gezien en niet als een bezwaarschrift. Dit

was echter rechtgezet met het versturen van een ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift op 6 februari 2009, aldus de PUR.

4. De Nationale ombudsman overweegt dat het niet correct is dat de PUR, zoals achteraf ook door de PUR wordt erkend, de brief van verzoeker van 27 september 2008 niet direct als bezwaarschrift in behandeling heeft genomen maar als een verzoek om informatie heeft afgehandeld. In zoverre is de PUR uit het oogpunt van administratieve nauwkeurigheid jegens verzoeker tekortgeschoten. Dat de omissie circa drie weken later is rechtgezet doet hier niet aan af.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de beslissing van 24 maart 2009

1. Verder klaagt verzoeker er over dat de PUR pas op 24 maart 2009 een beslissing heeft genomen op zijn bezwaarschrift van 27 september 2008.

2. Ingevolge artikel 43, tweede en derde lid Wuv dient de PUR binnen 21 weken een beslissing te nemen op het bezwaarschrift van verzoeker. Ingeval van bijzondere omstandigheden kan deze termijn eenmaal met ten hoogste twaalf weken worden verlengd. Van deze verlenging dient de PUR schriftelijk mededeling te doen aan verzoeker (zie Achtergrond).

3. De reden dat de PUR het bezwaarschrift van verzoeker in eerste instantie heeft aangemerkt als een verzoek om informatie was zoals hiervoor onder III.4 reeds is aangegeven niet juist en kan niet worden beschouwd als een bijzondere omstandigheid die een langere behandelingsduur dan 21 weken rechtvaardigt. De PUR stelt dat het bezwaarschrift van verzoeker op 3 oktober 2008 is ontvangen. De PUR heeft, na bijna 25 weken, op 24 maart 2009 op dit bezwaarschrift een beslissing genomen. Dit betekent dat de PUR niet binnen de gestelde wettelijke termijn en daarmee niet met de vereiste voortvarendheid het bezwaarschrift van verzoeker heeft afgehandeld.

De onderzochte gedraging is ook op dit onderdeel niet behoorlijk.

De motivering (zie bevindingen onder punt 9.) in de beslissing op bezwaar is wel uitgebreider geformuleerd dan alleen de aangelegde toets: medische noodzaak of medisch-sociale wenselijkheid. De Nationale ombudsman had graag gezien dat deze motivering verzoeker eerder had bereikt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Pensioen- en Uitkeringsraad te Leiden, is gegrond ten aanzien van:

- het nemen van een beslissing op 24 juli 2008 op de aanvraag van 24 augustus 2007 en de reactie van 15 januari 2009 op het bezwaarschrift van 27 september 2008 wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;
- het opvatten van het bezwaarschrift van 27 september 2008 als een verzoek om informatie wegens strijd met het beginsel van administratieve nauwkeurigheid;
- het op 24 maart 2009 nemen van een beslissing op het bezwaarschrift van 27 september 2008 wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 20 april 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Antwerpen (België), met een klacht over een gedraging van de Pensioen- en Uitkeringsraad te Leiden.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Pensioen- en Uitkeringsraad 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 betrokkenen gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Het verzoekschrift van 16 april 2009 met bijlagen gericht aan de Nationale ombudsman.
2. Reactie van de Pensioen- en Uitkeringsraad van 25 augustus 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wet van 22 november 1972, houdende regelen betreffende de verlening van uitkeringen aan de slachtoffers van vervolging, Stb. 669 (Wet uitkeringen vervolgingslachtoffers 1940-1945)

Artikel 32, vierde lid

"De beschikking op een aanvraag krachtens artikel 7, eerste lid, onder a, voorzover de aanvrager reeds op grond van artikel 22 als vervolgd is erkend, artikel 7, eerste lid, onder b en c, voor zover de overledene aanspraken op deze wet heeft doen gelden of de artikelen 20 en 21, voor zover de aanvrager reeds eerder aanspraken op deze wet heeft doen gelden, wordt gegeven binnen dertien weken na de datum waarop de aanvraag bij de Raad is ingekomen.

Indien de Raad ten gevolge van bijzondere omstandigheden niet binnen deze termijn kan beslissen, kan hij eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging doet de Raad schriftelijke mededeling aan de belanghebbende."

Artikel 43, tweede en derde lid

"2. In afwijking van artikel 7:10, eerste, derde en vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht beslist de Raad binnen dertien weken na ontvangst van het bezwaarschrift. Ingeval van bijzondere omstandigheden kan deze termijn eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. Van de verlenging doet de Raad schriftelijk mededeling aan de belanghebbende.

3. Indien de belanghebbende in het buitenland gevestigd is, worden de termijnen, bedoeld in het tweede lid, ieder met acht weken verlengd."