



# Rapport

## Klacht

1. Verzoeker klaagt over de onzorgvuldige en trage wijze waarop een door een van zijn werknemers gevraagd deskundigenoordeel tot stand is gekomen. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) heeft daarbij geen hoor en wederhoor toegepast. Ook de reikwijdte van het deskundigenoordeel werd door het UWV vergroot.
2. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat het UWV zijn klacht niet conform haar Klachtenreglement 2005 heeft behandeld.
3. Tot slot klaagt hij erover dat het UWV niet heeft gereageerd op zijn verzoek om compensatie van de door hem geleden schade.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoeker diende via een gemachtigde een klacht in bij de Nationale ombudsman. Vanuit de Nationale ombudsman werd met deze gemachtigde gecorrespondeerd. Voor de leesbaarheid van dit rapport wordt hierna alleen gesproken over verzoeker.

### I. Bevindingen

1. Verzoeker is werkgever en nam op 1 december 2007 een werkneemster in dienst in de functie van beveiligder / hondenbegeleider. Op 27 april 2008 raakte deze werkneemster arbeidsongeschikt. Op 19 mei 2008 adviseerde de bedrijfsarts om aangepaste werkzaamheden uit te voeren, waarbij de verwachting werd uitgesproken dat binnen twee tot vier weken volledige werkhervatting mogelijk was. Per 30 juni 2008 werd werkneemster volledig arbeidsgeschikt geacht door de bedrijfsarts. Werkneemster werd vervolgens ingepland voor arbeid op 4 juli 2008. Op die dag achtte werkneemster zich niet in staat om te werken en meldde zich weer ziek. De bedrijfsarts verklaarde op 11 juli 2008 dat werkneemster volledig arbeidsgeschikt diende te worden beschouwd vanaf 4 juli 2008 en meldde werkneemster hersteld per deze datum.
2. Op 31 juli 2008 diende werkneemster een aanvraag deskundigenoordeel inzake passende arbeid in bij het UWV. In het kader van het deskundigenoordeel oordeelde de verzekeringsarts op 29 augustus 2008 dat er geen terugkeer mogelijk was bij de werkgever van werkneemster. Op 3 september 2008 oordeelde de arbeidsdeskundige dat er voor werkneemster geen re-integratie realiseerbaar was bij haar werkgever. De conclusie van het deskundigenoordeel luidde:

"Het door de werkgever aangeboden werk is niet passend c.q. passend te maken en er zijn géén andere herplaatsingsmogelijkheden bij eigen werkgever."

In het kader van het deskundigenoordeel vonden de volgende onderzoeksactiviteiten plaats:

"Naar aanleiding van de vraagstelling vond dossierstudie plaats

Op 01-09-2008 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden met cliënt

Op 01-09-2008 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden met de werkgever in de persoon van de (verzoeker; No) (Directeur)

Op 01-09-2008 heb ik beiden telefonisch mijn conclusie meegedeeld."

Bij brief van 4 september 2008 werd dit aan werkneemster en verzoeker kenbaar gemaakt. Naar aanleiding van de uitkomst van het deskundigenoordeel eiste werkneemster via haar advocaat loondoorbetaling van verzoeker over de periode 4 juli 2008 tot 8 september 2008, de dag waarop het dienstverband door werkneemster werd beëindigd. Zij had elders een werkplek aanvaard.

3. Verzoeker diende op 2 oktober 2008 een klacht in bij het UWV en tevens een verzoek tot schadevergoeding. Hij klaagde erover dat het deskundigenoordeel niet zorgvuldig tot stand was gekomen. Op grond daarvan is verzoeker ernstig financieel benadeeld waardoor er schade is geleden die door het UWV dient te worden vergoed.

De klachtbrief werd volgens verzoeker zowel aangetekend verzonden op 2 oktober 2008 als per fax op 3 oktober 2008. Omdat er na twee weken nog geen ontvangstbevestiging was ontvangen, werd op 16 oktober 2008 schriftelijk gerappelleerd. Op 21 oktober 2008 stuurde het UWV een ontvangstbevestiging naar verzoeker. Op 4 november 2008 zond verzoeker een schadespecificatie naar het UWV. Hierop werd door het UWV op 6 november 2008 een ontvangstbevestiging gestuurd. Op 1 december 2008 rappelleerde verzoeker telefonisch het UWV Klachtenbureau. Het UWV deelde verzoeker mee dat hij uiterlijk 5 december 2008 bericht zou krijgen van het UWV. Op 9 december 2008 werd de klachtafhandelingsbrief door verzoeker per fax ontvangen. De originele brief is volgens verzoeker nimmer aangekomen. De klacht werd door het UWV ongegrond verklaard.

4. Het UWV verklaarde in zijn klachtafhandelingsbrief van 9 december 2008 dat werkneemster op 31 juli 2008 het regiokantoor Heerlen had gevraagd een deskundigenoordeel te geven over de geschiktheid voor het verrichten van passende arbeid bij haar werkgever (verzoeker). Op 4 september 2008 had het UWV het deskundigenoordeel afgegeven en verklaard:

"...dat het werk dat door haar werkgever is aangeboden voor haar niet passend is c.q. niet passend te maken is en er geen andere herplaatsingsmogelijkheden bij de werkgever zijn. Het betreffende oordeel is opgesteld door onze verzekeringsarts de heer X en onze arbeidsdeskundige de heer Y..."

Verder stelde het UWV in zijn brief van 9 december 2008:

“...Desgevraagd heeft (de heer X) ons laten weten zijn standpunt te hebben gebaseerd op door (werkneemster; No) beschikbaar gestelde medische informatie van haar huisarts en op zijn bevindingen tijdens een arbeidsmedisch onderzoek op 27 augustus 2008. Daarnaast heeft hij gepoogd in contact te treden met de bedrijfsarts van (werkneemster; No), de heer A van Arboned Maastricht. Deze is evenwel niet meer bij Arboned Maastricht werkzaam en diens opvolger, de heer B, bleek wegens vakantie afwezig te zijn...”.

Over de rol van de verzekeringsarts liet het UWV weten:

“...Omwille van een tijdige afhandeling van het deskundigenoordeel heeft (de heer X) zich aan de hand van de door de administratie van Arboned telefonisch verstrekte gegevens laten informeren. Vervolgens heeft (de heer X) de belastbaarheid van (werkneemster; No) vastgesteld per 15 mei 2008 (i.c. de datum waarop verzoeker haar vervangende werkzaamheden heeft aangeboden) en per 4 juli 2008 (i.c. de datum waarop (werkneemster; No) zich weer heeft ziek gemeld). De (heer X) heeft uitdrukkelijk te kennen gegeven dat ook zonder het vakinhoudelijke overleg met de bedrijfsarts zijn oordeel zorgvuldig tot stand is gekomen en niet anders zou hebben geluid indien het betreffende overleg zou hebben plaatsgevonden...”.

Over de rol van de arbeidsdeskundige deelde het UWV mee:

“...Uit de rapportage van onze arbeidsdeskundige, de heer Y, blijkt dat hij in het kader van zijn beoordeling op 1 september 2008 telefonisch overleg heeft gevoerd met (werkneemster; No) en met (verzoeker; No). Op basis van de door (de heer X) opgestelde rapportage en Functie Mogelijkheden Lijst heeft hij niet alleen geconcludeerd dat (werkneemster; No) ongeschikt is voor haar eigen werk, maar ook dat het aangeboden werk voor haar niet passend was en er geen andere herplaatsingsmogelijkheden bij (verzoeker; No) zijn. De (heer Y) heeft zowel (werkneemster; No) als (verzoeker; No) van zijn conclusie in kennis gesteld...”.

Op grond hiervan kwam het UWV met de volgende conclusies:

“...Concluderend kunnen we stellen dat is gebleken dat onze verzekeringsarts bij het opstellen van het deskundigenoordeel ten aanzien van (werkneemster; No) geen vakinhoudelijk overleg heeft gevoerd met de bedrijfsarts doch dat hij zich heeft laten informeren door de administratie van Arboned. Naar onze mening heeft dit niet geleid tot een onvolledige of onzorgvuldige beoordeling. Tijdens de beoordelingsprocedure is hoor en wederhoor toegepast en zijn beide partijen geïnformeerd over de conclusie...”.

Tot slot gaf het UWV in zijn brief van 9 december aan:

“...Bij de beoordeling hebben onze verzekeringsarts en arbeidsdeskundige zich gebogen over de vraag of (werkneemster; No) vanuit de situatie van ongeschiktheid voor haar eigen werk in staat geacht kan worden ander, aangepast werk bij (verzoeker; No) te verrichten. Zowel op 15 mei en 4 juli 2008 is dat niet het geval. Naar onze mening is er geen sprake van een tijdvak waarover uitspraken zijn gedaan doch twee data waarop de beoordeling zich heeft toegespitst...”.

Het UWV gaf in de brief niets aan over de afhandeling van de door verzoeker ingediende aansprakelijkheidsstelling voor de door hem geleden schade.

5. Verzoeker wendde zich op 23 februari 2009 tot de Nationale ombudsman met zijn klacht. De kern van de klacht richtte zich op de handelwijze rondom het deskundigenoordeel, dat naar mening van verzoeker niet zorgvuldig tot stand was gekomen. Hij gaf aan dat er geen overleg is geweest tussen de bedrijfsarts en de verzekeringsarts van het UWV ter voorbereiding van het deskundigenoordeel en verzoeker is niet geconsulteerd in het kader van het deskundigenoordeel.

Verder klaagde verzoeker over de duur van de klachtafhandeling en over schending van de procedurevoorschriften, zoals het niet sturen van een ontvangstbevestiging op een aangetekende brief.

6. Op 24 maart 2009 werd de klacht door de Nationale ombudsman voorgelegd aan het UWV, waarbij de volgende vragen werden gesteld:

Wat is de datum van de aanvraag deskundigenoordeel door werkneemster?

Welke informatie heeft de Arbodienst verstrekt aan de verzekeringsarts van het UWV?

Zou informatie van de bedrijfsarts (in plaats van de administratie) verschil hebben gemaakt bij de conclusies van het deskundigenoordeel?

Op 9 april 2009 reageerde het UWV als volgt:

De aanvraagdatum van het deskundigenoordeel is 31 juli 2008; een ontvangstdatum(stempel) ontbreekt. Na bespreking in het intake-team is het dossier compleet bevonden. De aanvraag was compleet op 14 augustus 2008.

Uit de medische rapportage blijkt:

“...Overleg met de medische administratie van de Arbodienst leert dat verzekerde eerst per 27 april 2008 ziek gemeld is, 15 mei bij collega A op het spreekuur is geweest waarbij geadviseerd is in aangepast werk te hervatten. Per 05 juni werd ze opnieuw gezien. Collega A adviseerde toen per 30 juni 2008 tot herstel. Verzekerde hervatte het werk niet, meldde zich per 04 juli 2008 opnieuw ziek. Collega B zag haar per 17 juli en handhaafde

de eerdere beslissingen. Collega A werkt niet meer bij Arboned, collega B is op vakantie zodat verder inhoudelijk overleg nu niet mogelijk is..."

Voor de feitelijke gegevens van de Arbodienst zou er geen verschil zijn met de informatie die de bedrijfsarts had kunnen geven. Het waren verslagen, bevindingen en conclusies van de arbo-artsen.

De schadeclaim is op 15 december 2008 doorgestuurd naar de afdeling Juridische Zaken van het UWV in Amsterdam. Ook verzekerde (werkneemster) is hierover op dezelfde datum schriftelijk geïnformeerd. Er werden door het UWV bij de brief van 9 april 2009 geen stukken meegezonden.

7. Met de brief van 18 mei 2009 gaf verzoeker zijn reactie op de antwoorden van het UWV. De feitelijke informatie die verstrekt was, vond verzoeker niet relevant. Deze gegevens, informatie over data waarop gegevens waren verstrekt, waren al bekend. Het gaat verzoeker om het overleg tussen bedrijfsarts en verzekeringsarts over de medische overwegingen, waarbij de meerwaarde voor verzoeker ligt in het medisch inhoudelijk overleg. Wat betreft de schadevergoedingsclaim gaf verzoeker aan dat niet hij maar verzekerde (werkneemster) is geïnformeerd over het doorsturen van zijn claim op 15 december 2008. In de klachtafhandelingsbrief van 9 december 2008 is het doorsturen van de claim niet vermeld.

8. Op 26 mei 2009 werd de reactie van verzoeker doorgestuurd naar het UWV. Op 1 juli 2009 liet het UWV weten dat voorafgaande aan het deskundigenoordeel inhoudelijk overleg met een arbo-arts niet mogelijk was. Daarom had de verzekeringsarts via de administratie van de arbo-arts kennis genomen van de overwegingen zoals die in het dossier vermeld staan. Op basis daarvan had de verzekeringsarts een inhoudelijke overweging gemaakt. Hij bleef van mening dat inhoudelijk overleg niet tot andere conclusies had geleid. Het deskundigenoordeel werd inhoudelijk correct bevonden en de gevolgde procedure deed daar niet aan af. Het UWV achtte dit klachtonderdeel ongegrond. De schadeclaim was inmiddels afgewezen; het UWV stuurde een kopie mee van de brief afkomstig van de juridische afdeling.

Het UWV gaf aan niet onrechtmatig gehandeld te hebben. De conclusies uit het deskundigenoordeel waren naar de mening van het UWV juist, ook al zou het oordeel niet op de juiste wijze tot stand zijn gekomen (hetgeen het UWV overigens ontkende). Het UWV liet verzoeker ten slotte weten dat deze zich kan wenden tot de civiele rechter.

Deze laatste reactie van het UWV werd op 2 juli 2009 doorgestuurd naar verzoeker.

Op 24 november 2009 werd van het UWV alsnog het ontbrekende door werkneemster ingevulde aanvraagformulier deskundigenoordeel bij de Nationale ombudsman ontvangen.

## **II. Beoordeling**

## 1. Ten aanzien van de totstandkoming van het deskundigenoordeel

9. Het vereiste van hoor en wederhoor stelt betrokkenen in staat te worden gehoord bij de voorbereiding van een handeling of beslissing. Dit vereiste betekent dat een overheidsinstantie burgers in de gelegenheid moet stellen om voor hun belangen op te komen. Het doel van een deskundigenoordeel in een situatie als de onderhavige is een antwoord te krijgen op de vraag of er sprake is van passende of passend te maken arbeid en eventuele herplaatsingsmogelijkheden van de werknemer bij de eigen werkgever. In dat verband brengt het vereiste van hoor en wederhoor mee dat het UWV zowel bij de (Arbodienst van de) werkgever als bij de werknemer informatie verzamelt om tot een dergelijk weloverwogen oordeel te komen. Bij de beoordeling dient het UWV zich te baseren op de verkregen informatie van beide partijen. Uit het onderzoek is gebleken dat de verzekeringsarts van het UWV weliswaar telefonisch contact heeft gezocht met de bedrijfsarts van de Arbodienst, maar omdat de bedrijfsarts en diens vervanger op dat moment niet bereikbaar waren, heeft dit contact plaatsgevonden met een medewerker van de administratie van de Arbodienst. Laatstgenoemde heeft mondeling dossiergegevens verstrekt aan de arts van het UWV. De uitkomst van dit telefonisch contact is slechts zeer summier vermeld in de arbeidsdeskundige rapportage van 3 september 2008. De bedrijfsarts van verzoeker is dus niet geconsulteerd. Gezien de tegenstrijdige oordelen van de verzekeringsarts en de bedrijfsarts over de geschiktheid van werknemster voor passende arbeid had het in de rede gelegen dat de verzekeringsarts hierover medisch inhoudelijk contact had gehad met de bedrijfsarts van de Arbodienst of met diens vervanger. Overleg tussen deze twee medici heeft echter niet plaatsgevonden. Dat de verzekeringsarts overleg heeft gevoerd met de medische administratie van de Arbodienst is in de ogen van de Nationale ombudsman niet toereikend. Op basis van de voorhanden zijnde gegevens heeft dan ook geen voldoende zorgvuldige afweging kunnen plaatsvinden.

De gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman merkt op dat het UWV een aanvraag voor een deskundigenoordeel ook nog binnen een redelijke termijn dient af te ronden. Werkneemster heeft op 31 juli 2008 een deskundigenoordeel aangevraagd, deze is door het UWV gecompleteerd op 14 augustus 2008. De afgifte van het deskundigenoordeel dateert van 4 september 2008 en derhalve is de aanvraag niet binnen twee weken na completering afgewikkeld.

## 2. Ten aanzien van de klachtafhandeling

10. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat een overheidsinstantie burgers, met het oog op de behartiging van hun belangen, actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet. Het UWV dient, conform het Klachtenreglement een ontvangstbevestiging te sturen naar de klager. Verder moet een

klacht binnen een termijn van zes weken afgehandeld worden. Indien het niet mogelijk is de klacht binnen deze wettelijke termijn af te handelen dan dient het UWV de klager hiervan gemotiveerd schriftelijk in kennis te stellen en aan te geven dat de afhandelingstermijn met vier weken zal worden verlengd.

Op de klachtbrief van verzoeker van 2 oktober 2008 is in eerste instantie door het UWV geen ontvangstbevestiging verzonden. Niet eerder dan nadat verzoeker een rappèlbrief op 16 oktober 2008 aan het UWV had gericht, is op 21 oktober 2008 door het UWV een ontvangstbevestiging verzonden. Het UWV heeft uit eigen beweging geen ontvangstbevestiging verzonden. Het UWV heeft verder verzoeker niet op eigen initiatief

meegedeeld dat de termijn niet zou worden gehaald en dat de termijn met vier weken zou worden verlengd.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

### 3. Ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding

11. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een overheidsinstantie slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dit impliceert dat het UWV binnen een redelijke termijn een verzoek om schadevergoeding afhandelt.

Het door verzoeker op 4 november 2008 ingediende en gespecificeerde verzoek om schadecompensatie is door het UWV niet eerder dan met de brief van 1 juli 2009 afgehandeld. In de klachtafhandelingsbrief van 9 december 2008 heeft het UWV ten aanzien van de aansprakelijkheidsstelling geen verwijzing opgenomen dat zijn verzoek om schadecompensatie naar de Juridische Afdeling van het UWV, die dergelijke aansprakelijkheidsverzoeken behandelt, zal worden doorgestuurd. In deze brief is zelfs geen bericht opgenomen dat zijn verzoek in behandeling was genomen. Op grond van de laatste alinea van de klachtbrief van verzoeker had het voor het UWV in de rede gelegen een dergelijke passage wel op te nemen in de antwoordbrief op zijn klacht. Verzoeker zou hiermee ter zake zijn geïnformeerd

De behandelingsduur bedraagt daarmee bijna acht maanden. Er zijn door het UWV geen feiten of omstandigheden aangevoerd die een dergelijke lange behandelingstermijn verklaren danwel rechtvaardigen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Heerlen is gegrond:



- ten aanzien van de totstandkoming van het deskundigenoordeel wegens strijd met het vereiste van hoor en wederhoor;
- ten aanzien van de klachtafhandeling wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding wegens strijd met het voortvarendheidsvereiste;

## Onderzoek

Op 24 februari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Landgraaf, ingediend door de heer mr. G.H. de Haan te Cuijk, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Noch gemachtigde noch het UWV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

Aanvraagformulier deskundigenoordeel van werkneemster van 31 juli 2008

Rapportage van arbeidsdeskundige van 3 september 2008

Brief van het UWV aan verzoeker van 4 september 2008, brief van het UWV aan werkneemster van 4 september 2008

De klachtbrief van verzoeker van 2 oktober 2008, de rappèlbrief van verzoeker van 16 oktober 2008

De ontvangstbevestiging van het UWV van 21 oktober 2008 en de klachtafhandelingbrief van het UWV van 9 december 2008, waarin het UWV verzoekers klacht ongegrond heeft verklaard.

Het verzoekschrift van 23 februari 2009 gericht aan de Nationale ombudsman.

Reactie van verzoeker van 18 mei 2009

Reacties van het UWV van 9 april 2009 en 1 juli 2009

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

1. Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (wet van 29 november 2001, Stb 624)

Artikel 32, eerste lid en derde lid, aanhef en onder b

“1. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen stelt op verzoek van een werkgever of een werknemer een onderzoek in naar en geeft een oordeel over het bestaan van ongeschiktheid tot werken indien de werknemer een geschil heeft met zijn werkgever over recht op loon als bedoeld in artikel 629, eerste lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek of recht op bezoldiging als bedoeld in artikel 76a, eerste lid, van de Ziektewet.

3. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen stelt op verzoek van een werkgever of een werknemer dan wel een eigenrisicodragers als bedoeld in artikel 1, eerste lid onderdeel h van de Ziektewet of personen als bedoeld in artikel 29 tweede lid onderdeel a, b en c van die wet, die laatstelijk tot hem in dienstbetrekking stonden, een onderzoek in naar en geeft een oordeel over:

b. de vraag of de werkgever ten aanzien van zijn zieke werknemer, respectievelijk de eigenrisicodragers ten aanzien van de persoon aan wie hij ziekengeld moet betalen, voldoende en geschikte re-integratie-inspanningen heeft verricht.”

2. Werkinstructie Deskundigenoordeel van het UWV (januari 2010)

Doel deskundigenoordeel

“ Het deskundigenoordeel (on)geschiktheid tot werken is met name bedoeld om de positie van de zieke werknemer tegenover zijn werkgever te verstevigen nu UWV bij ziekte in principe geen rol meer speelt. De overige deskundigenoordelen zijn bedoeld om een (dreigend) stagnerend re-integratietraject uit de impasse te halen (“smeeroliefunctie”) ofwel om een oordeel te vragen over de re-integratie-inspanningen.”

(...)

## First opinion

De first opinion hoeft niet altijd van de bedrijfsarts te komen. Maar bij een deskundigenoordeel over de (on)geschiktheid tot werken ligt het wel voor de hand dat de bedrijfsarts een uitspraak heeft gedaan. Bovendien moet de verzekeringsarts, als hij over een medische kwestie wil overleggen, kunnen communiceren met de bedrijfsarts. Dit laatste geldt voor alle deskundigenoordelen.

(...)

## Overleg met de bedrijfsarts

De verzekeringsarts overlegt altijd met de bedrijfsarts tenzij er argumenten zijn om daarvan af te wijken. (...) Ook de arbeidsdeskundige kan voor een nadere toelichting op de belastbaarheid van de werknemer een toelichting vragen aan de bedrijfsarts.

(...)

## Deskundigenoordeel passende arbeid

Het deskundigenoordeel 'passende arbeid' heeft alleen betrekking op de vraag of de concreet door de werkgever aangeboden of de door de zieke werknemer beoogde arbeid passend is. Het is niet de bedoeling dat UWV onderzoekt of er bij de werkgever passende arbeid voorhanden is."

## 3. Artikel 9:11 Algemene wet bestuursrecht

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3. van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

## 4. Klachtenreglement UWV uit 2005 (van toepassing op klacht van verzoeker)

### Art. 6. Ontvangstbevestiging

"1. UWV bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen.

(...)

### Art. 11. Afhandelingstermijn

1. UWV handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.

2. UWV kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

de Nationale ombudsman