



# Rapport

Rapport over een deskundigenoordeel van het UWV

**Datum: 11 december 2014**

**Rapportnummer: 2014/205**

## Klacht

Verzoeker, werkgever, klaagt erover dat het UWV hem, bij twee achtereenvolgende deskundigenoordelen, onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld om zijn kant van het verhaal te doen en dat te onderbouwen met stukken.

## Onderzoek

Op 8 augustus 2014 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, ingediend namens B. BV te Zwanenburg, met een klacht over een gedraging van het UWV te Eindhoven.

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.

Verzoeker werd ook in de gelegenheid gesteld een reactie te geven.

## Samenvatting

Re-integratie is een zaak tussen werknemer en werkgever. Soms loopt de re-integratie vast en komen werknemer en werkgever er niet meer uit. Het is in dat geval mogelijk om het UWV te vragen om een onafhankelijk deskundigenoordeel over de situatie te geven. Het UWV doet onderzoek aan de hand van een specifieke vraag rond de re-integratie, bijvoorbeeld "is het door de werkgever aangeboden werk passend voor mij?" en geeft daarover een oordeel. Het UWV geeft geen advies. Het is de bedoeling dat werkgever en werknemer met het oordeel in de hand weer samen verder kunnen.

Soms biedt het deskundigenoordeel echter geen oplossing of leidt het juist tot meer problemen in de relatie werknemer/werkgever.

De Nationale ombudsman stelt vast dat het niet of onvoldoende bij de procedure betrekken van één van beide partijen tot dergelijke problemen kan leiden. Een belangrijk aandachtspunt daarom voor het UWV. Want het is natuurlijk bijzonder spijtig als een deskundigenoordeel, dat een heel goed middel kan zijn om de re-integratie weer op gang te krijgen, uiteindelijk alleen maar bijdraagt aan het verslechteren van de relatie werkgever/werknemer.

## Bevindingen

### Het eerste deskundigenoordeel

#### *Een zieke werknemer*

Verzoeker is een bedrijf dat in heel Nederland opereert. Een medewerker van een vestiging van dit bedrijf in het Zuiden van het land viel op 11 januari 2014 uit wegens spanningsklachten. Op 24 januari 2014 was door werkgever daarom een gesprek met deze medewerker, de heer Pietersen<sup>1</sup>, gepland. Er zou dan gesproken worden over het hervatten van het werk en over de werksituatie. Ook zou worden gesproken over de probleemanalyse van de bedrijfsarts en het plan van aanpak.

De heer Pietersen verscheen echter niet op de afspraak. Daarom stuurde de werkgever hem diezelfde dag een brief. De heer Pietersen werd erop gewezen dat hij bij het UWV een deskundigenoordeel kon aanvragen, mocht hij het niet eens zijn met het advies van de bedrijfsarts. De werkgever zag zich nu genoodzaakt het loon nu niet meer uit te betalen, in ieder geval totdat het deskundigenoordeel van het UWV was ontvangen, zo werd verder aangegeven.

Op 31 januari 2014 vroeg de heer Pietersen inderdaad een deskundigenoordeel aan bij het UWV. De heer Pietersen wilde weten of hij, naar het oordeel van het UWV, zijn eigen werk als bedrijfsleider weer kon doen.

#### *Het eerste deskundigenoordeel*

De arbeidsdeskundige van het UWV, die de aanvraag behandelde, stelde een rapportage op. In die rapportage gaf hij aan dat de heer Pietersen zelf vond dat hij zijn eigen werk niet kon doen. Hij achtte zichzelf volledig arbeidsongeschikt en dus niet in staat tot enige vorm van arbeid. Zijn huisarts was dit met hem eens. Verder gaf de arbeidsdeskundige aan dat de werkgever echter wilde dat hij weer ging werken in aangepast werk en inmiddels een gedeeltelijke loonstop had ingesteld.

Gezien de vraagstelling van de werknemer was ook het oordeel van een verzekeringsarts van het UWV nodig. Die arts zag de heer Pietersen op 10 februari 2014 en pleegde overleg met de bedrijfsarts, op 11 februari 2014.

De arts van het UWV stelde vervolgens vast dat de heer Pietersen nog niet door de bedrijfsarts was gezien; alles was via een verzuimbegeleider gelopen. Pas nadat de heer Pietersen een deskundigenoordeel had gevraagd was hij opgeroepen door de bedrijfsarts.

De verzekeringsarts kwam tot de conclusie dat de heer Pietersen in ieder geval op 27 januari 2014 niet in staat was geweest te hervatten in passend werk, zeker nu niet bekend was in welke mate hij dan zou moeten hervatten.

Hierna was de arbeidsdeskundige weer aan zet; hij sprak op 12 februari 2014 met de partner van de heer Pietersen, dit omdat de heer Pietersen bij de bedrijfsarts werd

---

<sup>1</sup> Fictieve naam.

verwacht die dag. Hij informeerde mevrouw Pietersen over zijn bevindingen en gaf aan dat de heer Pietersen op basis van het advies van de bedrijfsarts zou moeten beginnen met het re-integreren.

Diezelfde dag had de arbeidsdeskundige ook – telefonisch – contact met werkgever. Hij noteerde over dit gesprek dat de werkgever kennis had genomen van de zienswijze en oordeelsvorming van het UWV. Werkgever zou met werknemer in contact treden om, op basis van het onderzoek door het UWV en door de bedrijfsarts, opnieuw te bezien in hoeverre de re-integratie bij werkgever kon worden opgepakt. Werkgever werd er ook over geïnformeerd dat de loonstop in dit geval niet correct was geweest, gezien de ongeschiktheid voor het eigen werk op 27 januari 2014.

In zijn rapportage gaf de arbeidsdeskundige nog aan dat de geschiktheid voor het eigen werk niet adequaat was beoordeeld, daar de heer Pietersen op dat moment nog niet door een bedrijfsarts was gezien.

#### *Een klacht*

Op 27 februari 2014 diende werkgever een klacht in bij het UWV over het deskundigenoordeel. Naar de mening van werkgever ging het, gezien de vraagstelling "kan ik mijn eigen werk weer volledig doen?" om een arbeidskundige vraagstelling. In dat geval dient werkgever gehoord te worden door het UWV. Dat was echter niet gebeurd. Ook was werkgever het niet eens met de conclusie over de loonstop; als hij in de gelegenheid was gesteld zijn visie te geven had hij het UWV documenten kunnen laten zien waaruit bleek dat de loonstop wel terecht was geweest.

Op 10 maart 2014 gaf het UWV een reactie op de klacht. De arbeidsdeskundige had, daarnaar gevraagd, aangegeven dat hij wel contact had gehad met werkgever, op 12 februari jl. Dat stond ook in zijn rapportage. Ook had hij werkgever gewezen op een procedurele fout en de daaraan verbonden loonstop.

Over de loonstop was er dus wel contact geweest en de werkgever was toen ook in de gelegenheid uitleg te geven en/of documenten op te sturen. Echter, gezien hetgeen de verzekeringsarts had vastgesteld was het niet zeer waarschijnlijk dat de heer Pietersen op 27 januari 2014 zijn werk kon doen, zeker niet nu niet bekend was in welke mate hij dat dan had moeten doen. Ook de bedrijfsarts had – telefonisch – vastgesteld dat werknemer niet in staat was te hervatten toen werkgever dat van hem vroeg.

#### *Reactie van de werkgever*

Op 19 maart 2014 reageerde de werkgever. Hij gaf aan dat inderdaad telefonisch contact was opgenomen door de arbeidsdeskundige, maar dat dat contact niet meer inhield dan een monoloog van deze arbeidsdeskundige, met een vermanende ondertoon. Stukken waren, zo had hij aangegeven, niet nodig geweest want het rapport was toch al klaar.

Van hoor en wederhoor was dus geen sprake geweest en daarop zag nu ook juist de klacht.

Ook gaf de werkgever aan dat Pietersen wél met een bedrijfsarts had gesproken en dus niet alleen met een verzuimbegeleider. Dat contact was, omwille van de tijd, aanvankelijk telefonisch en vond op 15 januari 2014 plaats. Reden was dat de werkgever met

werknemer graag een gesprek wilde, onder meer omdat sprake zou zijn van werkgerelateerde problematiek. Dat gesprek zou op 24 januari 2014 plaatshebben. Na het contact met de bedrijfsarts had de werknemer aangegeven dat hij niet op het voorgestelde gesprek met werkgever wilde komen. Maar dat gesprek was nu juist bedoeld om het te hebben over de mogelijkheden van werknemer. De bedrijfsarts achtte werknemer ook in staat om naar het gesprek te gaan.

Met een brief van 16 en hierna van 24 januari 2014 was de heer Pietersen bovendien gewezen op de consequenties van het niet meewerken aan werkhervatting.

Of de heer Pietersen op 27 januari 2014 al dan niet geschikt was om het eigen werk te doen was helemaal niet aan de orde geweest en was ook nooit door de bedrijfsarts gesteld. Werkgever was ook van mening dat de heer Pietersen zijn eigen werk op dat moment niet kon doen. Het ging hier om het niet in voldoende mate meewerken aan zijn re-integratie.

Werkgever diende werknemer ook aan die verplichtingen te houden; zou dat onvoldoende gebeuren, dan zou aan werkgever immers een sanctie opgelegd kunnen worden.

### **Het tweede deskundigenoordeel**

#### *Nog steeds geen oplossing tussen werkgever en werknemer*

Op 12 februari 2014 bezocht de heer Pietersen alsnog het spreekuur van de bedrijfsarts. Die stelde vast dat de heer Pietersen verminderd belastbaar was. Ook was sprake van werkgerelateerde problematiek. Hij adviseerde werkgever, de heer Pietersen op korte termijn uit te nodigen voor een gesprek hierover. Ook kon dan gesproken worden over hervatting van het werk in aangepaste vorm. Het streven was om in een periode van circa zes weken tot volledige hervatting te komen.

Overigens was de heer Pietersen zelf van mening dat hij nog niet kon werken.

Het gesprek tussen werkgever en de heer Pietersen vond inderdaad plaats, op 17 februari 2014. In een brief die de werkgever de heer Pietersen na dit gesprek stuurde werd aangegeven dat de heer Pietersen kenbaar had gemaakt niet te zullen hervatten, op wat voor manier dan ook. Ook een ander filiaal was geen optie gebleken voor de heer Pietersen.

Het loon zou vanaf 1 februari 2014 weer uitbetaald worden; als de heer Pietersen echter niet zou hervatten conform het advies van de bedrijfsarts, zou opnieuw een loonstop plaatsvinden. Mocht de heer Pietersen het niet eens zijn met het advies van de bedrijfsarts, dan kon hij opnieuw een deskundigenoordeel vragen.

Dat deskundigenoordeel werd uiteindelijk door de werkgever zelf aangevraagd, op 19 februari 2014. De vraagstelling luidde: 'Doet mijn werknemer genoeg om weer aan het werk te gaan?'

#### *Het onderzoek*

Ook nu vond contact met de verzekeringsarts plaats; deze zag de heer Pietersen op 4 maart 2014. De arts kwam tot de conclusie dat de heer Pietersen, medisch gezien, in

staat was om te werken. Wel waren er beperkingen; hij was op dat moment en ook voorlopig nog aangewezen op weinig stresserend werk. Dat werd ook nader uitgewerkt.

De arbeidsdeskundige zag werknemer op 19 maart. Hij informeerde hem over de bevindingen van het UWV. De heer Pietersen, zo werd aangegeven, kon zich hierin vinden. Hij zou na het gesprek contact zoeken met zijn werkgever om afspraken hierover te maken.

Contact tussen het UWV en de werkgever was niet tot stand gekomen, zo bleek uit de rapportage van het UWV; het opgegeven telefoonnummer werd steeds doorgeschakeld naar een fax, zo was aangetekend. Werkgever was daarom via een op 19 maart verzonden e-mail verzocht om contact. Wel zou de zaak nu alvast schriftelijk worden afgehandeld, dit in verband met de deadline die voor het UWV gold (19 maart, zo werd aangegeven).

Op 19 maart 2014 liet het UWV werkgever weten dat de door de heer Pietersen uitgevoerde re-integratieinspanningen voldoende waren, mits hij per direct de afspraken rond het hervatten in passend werk opvolgde. In de rapportage van de arbeidsdeskundige was dat verder uitgewerkt.

Op 20 maart 2014 vond alsnog telefonisch contact met de werkgever plaats; het oordeel was toen al afgegeven.

#### *Een tweede klacht*

Op 28 maart 2014 diende de werkgever opnieuw een klacht in bij het UWV. Hij gaf aan zich niet te kunnen vinden in het oordeel; er waren immers meerdere documenten overgelegd waaruit bleek dat de heer Pietersen zich niet aan zijn verplichtingen had gehouden. Zo was duidelijk dat hij zich niet had gehouden aan wat tijdens het eerste deskundigenoordeel was vastgesteld, te weten het advies van de bedrijfsarts opvolgen.

En het aanbod om op een andere vestiging te beginnen was al eerder gedaan, maar toen wilde de heer Pietersen hieraan niet meewerken.

Op 20 maart had toch nog telefonisch contact plaatsgevonden; het oordeel was toen al klaar. Opnieuw was de werkgever niet gehoord; ook was geen contact gezocht met de bedrijfsarts. En opnieuw was, op basis van eenzijdige informatie, een oordeel geveld. De werkgever voelde zich dan ook niet serieus genomen door het UWV.

De heer Pietersen was nu wel op het spreekuur van de bedrijfsarts geweest en deze had voorgesteld weer te hervatten, rekening houdend met zijn beperkingen. Werkgever had daarbij voorgesteld dat hij in een ander filiaal zou beginnen. De heer Pietersen vond echter dat hij helemaal niet kon hervatten, ook niet in aangepast werk.

Over deze klacht vond nog verdere e-mailwisseling plaats, maar dat leidde niet meer tot nieuwe standpunten.

### **Een klacht bij de Nationale ombudsman**

Op 8 augustus 2014 diende werkgever een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij schreef dat het UWV het eerste deskundigenoordeel had afgegeven op basis van onvolledige, onjuiste en eenzijdig verkregen informatie. Werkgever was op geen enkel moment gehoord.

Bij het tweede deskundigenoordeel was iets vrijwel identieks gebeurd: ook nu was werkgever niet gehoord en ook was door het UWV geen contact gezocht met de bedrijfsarts.

Met de reactie van het UWV op zijn klacht hierover was hij het niet eens.

#### *Onderzoek door de Nationale ombudsman*

Met een brief aan het UWV van 29 augustus 2014 stelde de Nationale ombudsman onderzoek in naar de klachten van de werkgever. Het UWV werd verzocht om een reactie op de klacht. Ook werd gevraagd om alle relevante stukken.

Op 15 oktober 2014 werd een reactie ontvangen van het UWV. Het UWV gaf aan de door de Nationale ombudsman van werkgever ontvangen klacht te zien als een herhaling van zetten, argumenten en tegenargumenten die verder niets toevoegden en niet tot een ander standpunt konden leiden. Het UWV was dan ook van mening dat de deskundigenoordelen op een zorgvuldige wijze tot stand waren gekomen.

Van het UWV werden geen nadere stukken ontvangen. Een adviseur verzekeringsarts van de desbetreffende regio nam hierover contact op met een medewerkster van de Nationale ombudsman. Hij gaf aan dat deze stukken informatie bevatten die onder het medisch beroepsgeheim vallen. Hij kon die stukken daarom niet opsturen zonder machtiging van de heer Pietersen.

Uiteindelijk werd een compromis bereikt in die zin, dat de verzekeringsarts de desbetreffende passages onleesbaar zou maken. Hij vond het echter van belang om dit ook nog af te stemmen met de heer Pietersen. De heer Pietersen maakte vervolgens kenbaar, niet in te stemmen met toezending van deze (deels gecensureerde stukken) aan de Nationale ombudsman.

Als gevolg hiervan beschikt de Nationale ombudsman alleen over de stukken die de werkgever hem heeft toegestuurd.

## Beoordeling

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het vereiste van behoorlijk overheids-optreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De Nationale ombudsman onderzoekt regelmatig klachten die een deskundigenoordeel betreffen. Over de juistheid van dat oordeel laat hij zich niet uit, wel over de gevolgde procedure.

Klachten rond deskundigenoordelen hebben vaak betrekking op hoor en wederhoor, zo ook in deze zaak. Duidelijk is dat het opnemen van telefonisch contact en het horen twee verschillende dingen zijn. Onder horen verstaat de Nationale ombudsman in dit verband: de ander in de gelegenheid stellen zijn verhaal te doen en aan deze kant van het verhaal ook daadwerkelijk aandacht besteden door het te betrekken bij de besluitvorming. Niet alleen omdat zo kan worden voorkomen dat een oordeel wellicht op onjuiste of onvolledige informatie wordt gebaseerd maar ook omdat beide partijen zich dan 'gehoord voelen'.

In dit geval ging het echter beide keren mis. De eerste keer nam de arbeidsdeskundige wel telefonisch contact op, maar vooral om enkele mededelingen te doen. Het onderzoek was op dat moment afgerond; dat blijkt ook uit het feit dat de uitkomsten daarvan diezelfde dag werden besproken met de partner van werknemer.

Blijkbaar wilde de arbeidsdeskundige van het UWV de werkgever vooral voorhouden dat niet juist was gehandeld omdat eerst een spreekuurcontact met de bedrijfsarts had moeten plaatsvinden. De werkgever heeft naderhand aangegeven dat er wel contact was geweest tussen werknemer en de bedrijfsarts, zij het uitsluitend telefonisch. De bedrijfsarts achtte de werknemer toen in staat om op 24 januari 2014 met zijn werkgever te praten over de problemen op het werk en werkhervatting. Zou het UWV eerder over deze informatie hebben beschikt, dan was het oordeel wellicht anders uitgevallen.

De tweede keer werd de werkgever, die toen ook de aanvrager van het deskundigenoordeel was, opnieuw niet de gelegenheid gegeven zijn visie in te brengen. De arbeidsdeskundige deed in dat verband een beroep op de maximale behandelingstermijn voor aanvragen om een deskundigenoordeel.

Dat voor dergelijke aanvragen een (korte) behandelingstermijn geldt is begrijpelijk, het is belangrijk dat snel een oordeel volgt zodat werkgever en werknemer weer verder kunnen. In dit geval lijkt het er echter op dat dat bij de behandeling door het UWV vertraging is ontstaan en dat werkgever – evenals werknemer overigens – op het laatste nippertje werd benaderd voor zijn reactie. Dat het UWV het oordeel, onder deze omstandigheden, afrondde zonder de werkgever de kans te geven alsnog zijn visie te geven is niet juist geweest.

De gedraging is niet behoorlijk.



## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Eindhoven is gegrond wegens schending van het vereiste van luisteren naar de burger.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman