

# Rapport

Moet het UWV contact opnemen met de behandelaar(s) van de werknemer die een deskundigenoordeel aanvraagt?

Een onderzoek naar de totstandkoming van een deskundigenoordeel

## Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam gedeeltelijk gegrond.

**Datum: 6 april 2017**

**Rapportnummer: 2017/048**

## **SAMENVATTING**

Re-integratie is een zaak tussen werknemer en werkgever. Als de re-integratie vastloopt, kan het UWV gevraagd worden om een onafhankelijk deskundigenoordeel over de situatie te geven.

Het UWV doet dan onderzoek aan de hand van een specifieke vraag rond de re-integratie, in dit geval 'Doet mijn werkgever genoeg om mij weer aan het werk te helpen?' 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.

Verzoekster beschikte bij haar aanvraag niet over stukken die volgens de door het UWV vastgestelde procedure in principe nodig zijn om de vraag te kunnen beantwoorden. Haar advocaat had in een begeleidende brief met bijlagen betoogd dat er een arbeidsconflict was en de werkgever niet de bedoeling had om verzoekster in het eigen werk te laten terugkeren. Bovendien was er geen recente medische informatie beschikbaar omdat de bedrijfsarts geweigerd zou hebben met de behandelaar van verzoekster contact op te nemen.

De arbeidsdeskundige vroeg advies aan de verzekeringsarts. Nadat de verzekeringsarts had vastgesteld dat er geen belemmeringen voor verzoekster waren, sprak de arbeidsdeskundige afzonderlijk met verzoekster en haar werkgever en kwam tot de conclusie dat de werkgever zich voldoende had ingespannen.

Verzoeksters advocaat beklagde zich erover dat de verzekeringsarts ondanks haar verzoek daartoe geen contact met de behandelaar van verzoekster had opgenomen en dat het oordeel van de arbeidsdeskundige gelet op het arbeidsconflict en de daarover bestaande richtlijnen onbegrijpelijk was.

Het UWV vond de klachten ongegrond en daarom wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. Die stelt na onderzoek vast dat niet is gebleken dat verzoekster er uitdrukkelijk om gevraagd heeft dat de verzekeringsarts met haar behandelaars contact opnam. Wel oordeelt de Nationale ombudsman dat de verzekeringsarts in zijn rapportage had moeten vermelden dat er contact met de bedrijfsarts was geweest. Ook had hij moeten vermelden welke informatie hij van de bedrijfsarts verkregen had en bij zijn beoordeling gebruikt had. Op dit punt vindt de Nationale ombudsman de klacht gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

De klacht over de arbeidsdeskundige acht de Nationale ombudsman ongegrond. Bij de beantwoording van deze vraag wordt van de arbeidsdeskundige een oordeel verwacht over de re-integratie inspanningen op het moment van aanvraag. Anders dan bij de WIA-beoordeling waarbij de hele ziekteperiode beoordeeld wordt, hoeft de arbeidsdeskundige niet de STECR-richtlijn arbeidsconflicten bij zijn beoordeling te betrekken.

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat de verzekeringsarts in het kader van een door haar gevraagd deskundigenoordeel re-integratie inspanningen werkgever, ondanks haar uitdrukkelijk verzoek daartoe, geen informatie bij haar behandelaar heeft opgevraagd.

Verzoekster klaagt ook over de motivering van het standpunt van de arbeidsdeskundige dat de re-integratie inspanningen van de werkgever voldoende zijn.

## HET DESKUNDIGENoordeel

In de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) staat dat de werkgever of de werknemer het UWV kan vragen om een oordeel over het al dan niet op het moment van aanvragen bestaan van arbeidsongeschiktheid van de werknemer, over de re-integratie-inspanningen van de werknemer of de werkgever en over de vraag of de aangeboden arbeid passend is.

De procedure rond het deskundigenoordeel is in beleidsregels en interne UWV-werkinstructies neergelegd. Op de website van het UWV is daarvan een samenvatting te vinden. Daar staat ook het aanvraagformulier waarvan gebruik moet worden gemaakt. Op dat formulier staan de vier verschillende onderwerpen waarover een oordeel gevraagd kan worden. Per formulier kan maar een onderwerp/vraag aangekruist worden en bij elk onderwerp staat welke informatie de aanvrager mee moet sturen.

Het onderzoek naar de vraag of de werknemer al dan niet ziek is wordt door een verzekeringsarts gedaan, de drie andere vragen (is de aangeboden arbeid passend, doet de werkgever voldoende, doet de werknemer voldoende) worden door de arbeidsdeskundige behandeld. De arbeidsdeskundige kan de verzekeringsarts om advies vragen over de medische aspecten.

Tegen een deskundigenoordeel kan niet in bezwaar of beroep gegaan worden. De klachtprocedure bij de Nationale ombudsman biedt aanvullende rechtsbescherming.

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoekster werkte gemiddeld 15 uur per week als cateringmedewerkster in Leeuwarden. Na een aantal eerdere ziekmeldingen viel zij op 31 augustus 2015 uit voor haar werkzaamheden. De slechte arbeidsrelatie met haar leidinggevende speelde daarbij ook een rol. De werkgever zou het dienstverband met verzoekster willen beëindigen en hij zou er bij haar op aangedrongen hebben dat zij zich beter meldde, zodat ontslag mogelijk werd.

De bedrijfsarts adviseerde op 27 oktober 2015 dat verzoekster uitvoerende taken zou gaan doen in haar eigen functie. De re-integratie zou starten op een vestiging in Emmeloord, omdat men daar niet bekend was met haar voorgeschiedenis. Dit was

belangrijk omdat de bedrijfsarts een conflictarme omgeving voor de re-integratie had geadviseerd.

Verzoekster startte met de re-integratie én vroeg op 6 november 2015 bij het UWV een deskundigenoordeel aan met als vraag 'Doet mijn werkgever genoeg om mij weer aan het werk te helpen?'. Haar advocaat meldde in een begeleidende brief onder meer dat de voorgestelde re-integratie in strijd was met de STECR-richtlijn arbeidstherapie.<sup>1</sup> Bij de aanvraag van het deskundigenoordeel had verzoekster onder meer het advies van de bedrijfsarts van 27 oktober 2015 gevoegd en een rapport van 30 juni 2015 van een psycholoog met een behandelingsadvies voor verzoekster. Ook zat er correspondentie van en met de werkgever bij.

Een probleemanalyse van de bedrijfsarts en het plan van aanpak van werkgever en werknemer ontbraken omdat verzoekster deze stukken niet had. Op grond van de Wet verbetering poortwachter moet de bedrijfsarts uiterlijk in de zesde week van arbeidsongeschiktheid een probleemanalyse opstellen en werkgever en werknemer moeten uiterlijk in de achtste week afspraken over de re-integratie maken en deze opschrijven in een plan van aanpak. Op het aanvraagformulier voor het deskundigenoordeel staat dat de probleemanalyse, het plan van aanpak, het advies van de bedrijfsarts en eventueel een verslag van het re-integratiebedrijf in beginsel meegestuurd moeten worden.

De aanvraag is door een arbeidsdeskundige in behandeling genomen. Hij wilde eerst van de verzekeringsarts horen of verzoekster op medische gronden gevraagd kon worden zich beschikbaar te stellen voor het eigen werk en of de bedrijfsarts het advies van de behandelaar juist had vertaald. Na dossierstudie rapporteerde de verzekeringsarts op 3 december 2015 dat er geen medische gronden waren die tegen een werkhervatting in het eigen werk pleiten en dat het advies van de bedrijfsarts een uitwerking overeenkomstig het advies van de behandelaar was.

De arbeidsdeskundige sprak op 10 december 2015 met de werkgever en op 14 december 2015 met verzoekster. De werkgever mailde op 14 december 2015 nog dat de andere door verzoekster voorgestelde re-integratielocaties niet conflictarm waren. Naar aanleiding van het gesprek op 14 december 2015 met verzoekster stuurde haar advocaat de arbeidsdeskundige diezelfde dag een e-mail met onder meer de volgende passage:

'Verder is niet onbelangrijk dat de behandelaar van cliënte heeft aangegeven de huidige situatie zo belastend te vinden, dat dit het behandeltraject niet ten goede komt. Ook dit blijft in uw mail onderbelicht. Ik hoop dan ook dat u deze aspecten nog in uw te geven

---

<sup>1</sup> De Stichting Expertisecentrum Re-integratie (STECR), is een expertisecentrum voor het gehele domein van zorg, werk en inkomen, met daarbij '(arbeids)participatie' als centraal thema. De STECR Werkwijzers maken deel uit van het wet- en regelgevingscomplex van de Wet Verbetering Poortwachter en worden door UWV en (tucht)rechters toegepast.

oordeel wilt betrekken en acht het van groot belang dat e.e.a. medisch inhoudelijk tussen verzekeringsarts, behandelaar en u wordt afgestemd.'

Het UWV oordeelde vervolgens op 16 december 2015 dat de werkgever voldoende meewerkte aan de re-integratie van verzoekster.

De advocaat van verzoekster vroeg het UWV twee keer schriftelijk om een nadere toelichting. Zij wilde onder meer weten waarom de verzekeringsarts geen contact had opgenomen met de behandelaars van verzoekster. Ook was haar niet duidelijk welke stukken de verzekeringsarts bestudeerd had en of er met de bedrijfsarts contact was opgenomen. De verzekeringsarts zou ontwikkelingen van na de aanvraag hebben meegewogen en de arbeidsdeskundige had zonder nader onderzoek vastgesteld dat alleen de vestiging Emmeloord conflictarm was, terwijl dat ook gold voor Drachten. Bovendien bestond er nog geen duidelijkheid over de vergoeding van de extra reiskosten voor het reizen naar Emmeloord en was de reistijd naar Emmeloord langer dan volgens de toepasselijke CAO toelaatbaar is. Ook had verzoekster herhaaldelijk om mediation gevraagd, maar dit was door de houding van de werkgever niet van de grond gekomen. De conclusie van het UWV dat de werkgever voldoende had gedaan aan verzoeksters re-integratie vond zij dan ook onbegrijpelijk.

#### **DE KLACHT BIJ HET UWV**

Omdat zij geen antwoord kreeg op haar vragen, diende de advocaat een klacht in bij het UWV. Zij benadrukte dat aan de problemen rond de re-integratie een arbeidsgeschil ten grondslag lag. De bedrijfsarts had in strijd met de richtlijn 'Communicatie met behandelaars' geweigerd om bij verzoeksters behandelaars informatie in te winnen. Dit was nadrukkelijk onder de aandacht van de verzekeringsarts gebracht. Die oordeelde echter, zonder contact op te nemen met verzoekster of haar behandelaar, dat het advies van de bedrijfsarts een uitwerking van het advies van de behandelaar was. Omdat het UWV haar vragen hierover niet had beantwoord, is er sprake van een motiveringsgebrek. Ook was het vereiste van hoor en wederhoor geschonden.

Met de weigering om met verzoekster in gesprek te gaan had de werkgever in strijd met de STECR-richtlijn arbeidsconflicten gehandeld. De conclusie dat de werkgever zich voldoende had ingespannen achtte verzoeksters advocaat dan ook onbegrijpelijk. Omdat het deskundigenoordeel niet behoorlijk in behandeling was genomen, vond verzoeksters advocaat dat zij de kosten daarvoor niet verschuldigd was. Daarnaast had de behandeling van de aanvraag te lang geduurd en over de vertraging in de afhandeling was verzoekster niet tijdig geïnformeerd.

#### **REACTIE VAN HET UWV**

Het UWV merkte op dat bij een deskundigenoordeel met deze vraag de arbeidsdeskundige de leidende deskundige is in het proces. Hij kan indien nodig advies bij de verzekeringsarts inwinnen. Dat was hier gebeurd. Volgens de adviseur

verzekeringsarts<sup>2</sup> van het UWV had de betrokken verzekeringsarts de met de aanvraag meegezonden informatie bestudeerd en kon hij zich in het standpunt van de bedrijfsarts vinden. De verzekeringsarts had het niet nodig gevonden met de bedrijfsarts contact op te nemen, omdat er geen verschil van mening en/of inzicht was, maar het had misschien wel voor de hand gelegen als de verzekeringsarts dit in zijn rapportage vermeld had. De adviseur gaf ook aan dat met een behandelaar alleen contact wordt opgenomen als de betrokken werknemer eerst zelf door de verzekeringsarts is gezien. Dat speelt bij een deskundigenoordeel met de vraag of de betrokken werknemer wel of niet arbeidsgeschikt is en niet bij de vraag die hier voorlag.

De arbeidsdeskundige had zowel met de werkgever als met verzoekster gesproken. Hij had vastgesteld dat de werkgever akkoord was met het door de bedrijfsarts voorgestelde traject en dat de kosten vergoed zouden worden. De reistijd naar Emmeloord was geen probleem, omdat verzoekster met eigen vervoer reist. Dat over de (vergoeding van) reistijd en reiskosten nadien een verschil van mening is gerezen, valt buiten de reikwijdte van een deskundigenoordeel. De STECR-richtlijnen waren niet aan de orde omdat er geen deskundigenoordeel over een arbeidsconflict is gedaan. De klacht over de behandelduur was gegrond. De kosten voor het deskundigenoordeel waren verschuldigd omdat het op de juiste manier tot stand was gekomen.

#### **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Volgens de advocaat van verzoekster was het deskundigenoordeel onzorgvuldig tot stand gekomen omdat het UWV ondanks het daartoe gedane uitdrukkelijke verzoek geen contact had opgenomen met de behandelaar van verzoekster en omdat de verzekeringsarts had nagelaten een eigen zorgvuldig medisch onderzoek te doen. Door de verzekeringsarts was het vereiste van hoor en wederhoor geschonden.

De arbeidsdeskundige had in zijn rapportage andere informatie neergelegd dan verstrekt was door verzoekster. Er was geen antwoord gegeven op de vraag waarom geen contact met de behandelaars was opgenomen. De klachtbehandeling had te lang geduurd en verzoekster was niet tijdig over de vertraging geïnformeerd. Het UWV was ook niet inhoudelijk ingegaan op alle klachtonderdelen.

#### **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

Het UWV is gevraagd om een reactie op de in onderzoek genomen klachtonderdelen die hiervoor onder het kopje 'Wat is de Klacht' vermeld staan. Ook heeft de Nationale ombudsman het UWV een aantal vragen gesteld en verzocht om de nog ontbrekende stukken uit het dossier aan hem toe te zenden.

#### **REACTIE VAN HET UWV**

---

<sup>2</sup> De adviseur verzekeringsarts is een ervaren UWV-verzekeringsarts. Hij kan bij klachten over deskundigenoordelen om inhoudelijk advies gevraagd worden bij beantwoording van de vraag of de bij het deskundigenoordeel betrokken verzekeringsarts professioneel juist heeft gehandeld.

De arbeidsdeskundige moest de vraag beantwoorden in hoeverre de re-integratie-inspanningen van de werkgever op 11 november 2015 voldoende waren. Een eventuele wijziging van de belastbaarheid na deze datum was voor de beantwoording niet relevant. Na bestudering van de aanvraag wilde de arbeidsdeskundige van de verzekeringsarts horen of het advies van de bedrijfsarts als uitgangspunt voor de beoordeling van de re-integratie-inspanningen van de werkgever kon worden gebruikt.

Noch in de aanvraag, noch in de bijlagen bij de aanvraag was (de verzekeringsarts van) het UWV verzocht om informatie bij de behandelaar op te vragen of daar contact mee op te nemen. De verzekeringsarts zou medische informatie bij de bedrijfsarts opgevraagd en bestudeerd hebben. Volgens de verzekeringsarts was het advies van de bedrijfsarts een uitwerking conform de evaluatie van de behandelaar. Verzoekster was het ermee eens en zij had er mee ingestemd om het advies aan haar werkgever terug te koppelen.

Op de vraag van de Nationale ombudsman waar is vastgelegd wanneer de verzekeringsarts de aanvrager wel of niet ziet, verwees het UWV naar de werkinstructie gebaseerd op de richtlijn 'Communicatie met behandelaars'. Volgens deze instructie moet de verzekeringsarts betrokkene eerst op zijn spreekuur zien om zich zelf een oordeel over diens gezondheidstoestand te kunnen vormen om dan daarna eventueel (met toestemming van betrokkene) gericht medische informatie aan de behandelaar te vragen. Met de vaststelling dat er op de datum waarop het deskundigenoordeel betrekking had – 11 november 2015 – geen verschil van mening bestond tussen de bedrijfsarts en de behandelaar, had de verzekeringsarts conform deze voorwaarden gehandeld. In de richtlijn 'Communicatie met behandelaars' gelden drie uitgangspunten:

- "1. Cliënt is de voornaamste bron van informatie over zijn klachten, problemen en gezondheidstoestand.
2. De verzekeringsarts vormt zich altijd éérs in een persoonlijk contact met cliënt een beeld van diens probleem, voordat hij contact opneemt met de behandelaar.
3. Communicatie met de behandelaar op specifieke indicatie heeft aanvullende betekenis ten opzichte van de eigen beoordeling. "

Alleen het eerste punt was hier aan de orde omdat er een oordeel was gevraagd over de situatie op 11 november 2015. De advocaat van verzoekster gaf op 14 december 2015 aan dat op dat moment de situatie te belastend was voor haar cliënte. Of de situatie op die datum te belastend was, is echter niet relevant voor de beantwoording van de vraag of de werkgever op 11 november 2015 zich voldoende had ingespannen.

Over het buiten toepassing laten van de STECR-richtlijn merkte het UWV op dat de arbeidsdeskundige de STECR-richtlijn arbeidsconflicten niet had gevolgd omdat hij geen uitspraak over een arbeidsconflict kan doen. In de STECR-richtlijn arbeidsconflicten staat dat de verzekeringsarts degene is die het bestaan van ongeschiktheid tot werken toetst.

De klacht over het niet tijdig communiceren over de termijn van de klachtafhandeling vond het UWV gegrond. De vertraging was veroorzaakt door een foutieve registratie in de computersystemen. De overige klachtonderdelen achtte het UWV ongegrond.

## **REACTIE VAN VERZOEKSTER**

Volgens de advocaat van verzoekster was een deskundigenoordeel gevraagd omdat de werkgever verzoekster niet had uitgenodigd voor overleg over re-integratie in een passende conflictarme werkomgeving terwijl hij dit volgens het advies van de bedrijfsarts wel had moeten doen.

De verzekeringsarts zou dan wel bij de bedrijfsarts medische informatie opgevraagd hebben, maar omdat de bedrijfsarts geen informatie bij de behandelaar had opgevraagd, beschikte de verzekeringsarts niet over actuele en recente medische informatie van verzoeksters behandelaar, terwijl haar gezondheidstoestand wel was verslechterd.

Om te kunnen beoordelen of er zorgvuldig en conform de richtlijn 'Communicatie met behandelaars' was gehandeld, had het UWV inzage moeten geven in de informatie die de verzekeringsarts bij zijn beoordeling had betrokken. Zonder actuele medische gegevens kon de verzekeringsarts niet vaststellen dat er geen verschil van mening bestond tussen de bedrijfsarts en de behandelaar. Het onderzoek was onzorgvuldig en zonder hoor en wederhoor uitgevoerd omdat de verzekeringsarts slechts was afgegaan op de informatie van de bedrijfsarts.

Volgens de advocaat zag haar e-mail van 14 december 2015 op informatie van oktober/november 2015 van de behandelaar van verzoekster. Over die informatie leek de verzekeringsarts niet te beschikken. Het verzoek om met haar behandelaar contact op te nemen was weliswaar niet bij de aanvraag van het deskundigenoordeel gedaan, maar volgens de advocaat van verzoekster wel zodra duidelijk was dat verzoekster niet zou worden opgeroepen voor het spreekuur van de verzekeringsarts. De verzekeringsarts had verzoekster alsnog moeten uitnodigen en hij had met haar behandelaar contact moeten opnemen.

Bovendien had het UWV de STECR-richtlijn arbeidsconflicten moeten toepassen nu verzoekster in haar aanvraag had gemeld dat een arbeidsconflict ten grondslag lag aan de problemen op de werkvloer en de werkgever hierover niet met haar in gesprek wilde gaan. Dit naar analogie van de arbeidskundige toets bij een WIA-aanvraag. Daar moet het UWV volgens deze richtlijn oordelen dat de re-integratie niet adequaat is verlopen als een werknemer ten gevolge van een arbeidsconflict ziek blijft. Ook bij een deskundigenoordeel zou de arbeidsdeskundige volgens de advocaat van verzoekster aan deze richtlijn moeten toetsen.

Het UWV had pas in het kader van de klachtbehandeling bij de Nationale ombudsman de vragen uit de primaire klacht (gedeeltelijk) beantwoord, maar had nog steeds niet



gereageerd op het verwijt dat in strijd met de STECR-richtlijn arbeidstherapie was gehandeld.

## **VERSLAG VAN BEVINDINGEN**

Van het onderzoek door de Nationale ombudsman werd een verslag van bevindingen opgemaakt. Verzoekster en het UWV werden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Aan het UWV werd daarbij specifiek gevraagd om het verschil te verklaren tussen de opmerking in de primaire klachtafhandeling dat de verzekeringsarts geen contact met de bedrijfsarts had opgenomen en de reactie op de vraag van de Nationale ombudsman dat er wel contact was opgenomen met de bedrijfsarts.

Het UWV antwoordde dat de verzekeringsarts na ontvangst van de aanvraag van het deskundigenoordeel informatie van de bedrijfsarts had verkregen. Het ging om een brief van de bedrijfsarts van 19 november 2015 waarin het rapport van 30 juni 2015 en het evaluatieverslag van 20 oktober 2015 van verzoeksters behandelaar als bijlagen waren verwerkt. Deze stukken had de verzekeringsarts bestudeerd en meegewogen bij zijn beoordeling. De verzekeringsarts kon zich niet meer herinneren of het contact met de bedrijfsarts schriftelijk of telefonisch had plaatsgevonden.

Het verslag van bevindingen gaf het UWV verder geen aanleiding voor andere opmerkingen. Ook de advocaat van verzoekster liet weten zich in het verslag te kunnen vinden.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

*De klacht over het ontbrekende contact met de behandelaar van verzoekster*

Dit klachtonderdeel toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van goede motivering dat inhoudt dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burger. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De Nationale ombudsman merkt op dat niet is gebleken dat verzoekster bij haar aanvraag uitdrukkelijk verzocht heeft om informatie bij haar behandelaars op te laten vragen door de verzekeringsarts. Ook in de e-mail van 14 december 2015 aan de arbeidsdeskundige van het UWV wordt hier niet uitdrukkelijk om gevraagd. Zij geeft daarin wel aan hier groot belang aan te hechten. Op dat moment had de verzekeringsarts het dossier echter al bestudeerd en de arbeidsdeskundige geadviseerd. Verzoekster had ook de verslechtering van haar medische situatie op het moment waarop het oordeel zag niet onderbouwd, daarom was er geen aanleiding voor de arbeidsdeskundige om haar verzoek aan de verzekeringsarts voor te leggen.

Daarbij merkt de Nationale ombudsman op dat bij een deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen de arbeidsdeskundige een verzekeringsarts voor advies kan inschakelen.

De verzekeringsarts kan zijn onderzoek dan in beginsel beperken tot dossierstudie en contact met de bedrijfsarts. Het behoort tot de professionele deskundigheid van de verzekeringsarts om te bepalen of hij het daarnaast nodig acht betrokkene op het spreekuur te zien. Nu hij dit niet nodig vond, is ook de vraag niet aan de orde of hij met de behandelaar van verzoekster contact op had moeten nemen. Er kan alleen sprake zijn van eventueel contact met behandelaars als betrokkene door de verzekeringsarts is gezien en de verzekeringsarts na overleg met de bedrijfsarts contact met de behandelaar nodig acht.

Over de vraag of de verzekeringsarts in zo'n geval contact op moet nemen met de behandelaar heeft de Nationale ombudsman in zijn rapport 2011/060 geoordeeld dat het tot de medische professionaliteit van de verzekeringsarts hoort om daartoe al dan niet te besluiten (Achtergrond, onder 1).

De Nationale ombudsman zet echter wel vraagtekens bij de communicatie over het verzekeringsgeneeskundig onderzoek. De verzekeringsarts heeft de aangeleverde gegevens bestudeerd, zo blijkt uit de rapportage van 3 december 2015. Uit deze rapportage blijkt echter niet dat de verzekeringsarts contact heeft opgenomen met de bedrijfsarts.

In de primaire klachtafhandeling vermeldde het UWV dat de verzekeringsarts de meegezonden informatie bestudeerd had, dat hij zich kon vinden in het standpunt van de bedrijfsarts en dat hij het niet nodig had gevonden met de bedrijfsarts contact op te nemen, omdat er geen verschil van mening en/of inzicht was.

In zijn reactie aan de Nationale ombudsman schreef het UWV dat er wel contact met de bedrijfsarts is geweest. De bedrijfsarts had het UWV naar aanleiding van de aanvraag van het deskundigenoordeel een brief gestuurd met als bijlage een evaluatieverslag van verzoeksters behandelaar van kort voor de aanvraagdatum van het deskundigenoordeel.

Nu de verzekeringsarts wel contact heeft gehad met de bedrijfsarts na de ontvangst van de aanvraag van het deskundigenoordeel, had hij dit naar het oordeel van de Nationale ombudsman in zijn rapportage moeten vermelden. Gelet op de uitgebreide toelichting van de advocaat van verzoekster bij de aanvraag had hij ook moeten vermelden welke informatie hij van de bedrijfsarts had verkregen en had bestudeerd.

Daarnaast had het UWV de vragen die verzoeksters advocaat hierover meteen na ontvangst van het deskundigenoordeel stelde, moeten beantwoorden. Toen reactie op haar vragen uitbleef en zij een formele klacht indiende, gaf het UWV vervolgens ook nog een onjuist antwoord.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk

### *De klacht over de motivering van het deskundigenoordeel door de arbeidsdeskundige*

Dit klachtonderdeel toetst de Nationale ombudsman eveneens aan het vereiste van goede motivering.

Verzoekster stelt dat de arbeidsdeskundige niet tot zijn conclusie had kunnen komen dat de werkgever voldoende deed aan haar re-integratie, nu zij bij de aanvraag had benadrukt dat er sprake was van een arbeidsconflict en juist dit de reden was om het deskundigenoordeel aan te vragen. Bovendien was er nog discussie over de reistijd en reiskosten. Volgens verzoekster had de arbeidsdeskundige conform de werkwijze bij de WIA-beoordeling de STECR-richtlijn arbeidsconflicten moeten toepassen. Er is geen (goed) antwoord gegeven op de vraag waarom hij dit niet heeft gedaan.

Volgens het UWV is bij een deskundigenoordeel met deze vraag de STECR-richtlijn niet aan de orde. Dit kan spelen als een oordeel gevraagd wordt over de vraag of de werknemer ziek of niet ziek is. In dat geval is het de verzekeringsarts die het bestaan van ongeschiktheid tot werken al dan niet als gevolg van een arbeidsconflict toetst. Ook hoefde de arbeidsdeskundige zich niet uit te laten over arbeidsrechtelijke zaken als reiskosten en reistijd omdat dit de reikwijdte van het deskundigenoordeel te boven gaat. Bovendien had de arbeidsdeskundige van de werkgever vernomen dat hij de reistijd en -kosten zou vergoeden.

De Nationale ombudsman stelt vast dat volgens de deskundigenoordeel procedure de vraag of de werkgever zich voldoende inspant door de arbeidsdeskundige wordt behandeld en dat de vraag of er sprake is van ziekte of van een arbeidsconflict of een combinatie van beiden door de verzekeringsarts wordt beantwoord. Dat er bij de WIA-beoordeling door de arbeidsdeskundige wel aan de STECR-richtlijn arbeidsconflicten wordt getoetst, betekent niet dat dit ook in deze procedure zou moeten. Bij de WIA-beoordeling wordt naar de hele periode (van twee jaar) ziekte gekeken. Bij het deskundigenoordeel gaat het om een momentopname. Is op dit moment datgene wat de werkgever doet voldoende? In dat licht bezien is het standpunt van de arbeidsdeskundige dat de werkgever met de voorgenomen re-integratie van verzoekster op een conflictarme locatie voldoende deed, te begrijpen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de arbeidsdeskundige in zijn rapportage voldoende en begrijpelijk toegelicht waarom op dat moment de re-integratie-inspanningen van de werkgever voldoende waren.

De onderzochte gedraging is behoorlijk

### **CONCLUSIE**

De Nationale ombudsman acht de klacht over de verzekeringsarts gedeeltelijk gegrond. Niet gebleken is dat verzoekster een uitdrukkelijk verzoek heeft gedaan om contact met de behandelaar van betrokkene op te nemen en overigens behoort het tot de professionele deskundigheid van de verzekeringsarts om te bepalen of dit noodzakelijk

is. Wel had de verzekeringsarts moeten motiveren dat zijn beoordeling gebaseerd was op informatie die zowel van verzoekster als van de bedrijfsarts afkomstig was. Hij had ook moeten vermelden welke informatie van de bedrijfsarts was verkregen. Op dat punt is de klacht gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

De klacht dat de arbeidsdeskundige van het UWV zijn standpunt onvoldoende heeft gemotiveerd, is ongegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## RELEVANTE LITERATUUR EN WET- EN REGELGEVING

### Beleidsregel deskundigenoordelen Wet SUWI van 30 november 2010

#### *Artikel 2 Gegevens bij aanvraag*

1. Het UWV stelt voor het aanvragen van een deskundigenoordeel een formulier beschikbaar.
2. Indien de aanvraag van een deskundigenoordeel niet vergezeld gaat van:
  - a. een beschrijving van de bedongen arbeid;
  - b. een beschrijving van de arbeid waarover een deskundigenoordeel passende arbeid wordt gevraagd;
  - c. een actueel oordeel of advies van de bedrijfsarts of arbodienst;
  - d. de probleemanalyse en de bijstellingen daarvan;
  - e. het plan van aanpak en de bijstellingen daarvan;
  - f. de evaluaties van de uitvoering van het plan van aanpak;
 vraagt het UWV die gegevens en bescheiden, voor zover deze nodig zijn om het gevraagde deskundigenoordeel te kunnen geven, bij de aanvrager op, en stelt deze daartoe een termijn van één week.
3. Het UWV geeft geen deskundigenoordeel indien de aanvrager de opgevraagde gegevens en bescheiden niet binnen de gestelde termijn heeft verstrekt.
4. Het derde lid is niet van toepassing indien het tijdig verstrekken van de opgevraagde gegevens en bescheiden niet in redelijkheid van de aanvrager kan worden gevergd.

## ACHTERGROND/BIJLAGEN

### 1. Rapport 2011/060

"Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit vereiste, dat ook van toepassing is op verzekeringsartsen van het UWV, houdt onder meer in dat overeenkomstig de standaard 'Communicatie met behandelaars' wordt gehandeld.

Op grond van de standaard 'Communicatie met behandelaars' gelden drie uitgangspunten bij de indicatiestelling: de cliënt is de voornaamste bron van informatie over zijn klachten, problemen en gezondheidstoestand; de verzekeringsarts vormt zich altijd eerst in een persoonlijk contact met de cliënt een beeld van diens probleem, voordat hij contact opneemt met de behandelaar; communicatie met de behandelaar op specifieke indicatie heeft aanvullende betekenis ten opzichte van de eigen beoordeling.

Op grond van zijn medische professionaliteit dient de arts een eigen oordeel te vormen op basis van de informatie waarover hij beschikt. Oordelen van andere artsen kunnen hierbij als één van de informatiebronnen dienen, maar mogen niet in de plaats komen van de oordeelsvorming door de arts zelf. Dit is ook in overeenstemming met uitgangspunten van de standaard 'Communicatie met behandelaars'."