



## Rapport

11

Een onderzoek rond twee deskundigenoordelen, afgegeven door het UWV  
Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over  
het UWV gegrond.

**Publicatiedatum**

**12 augustus 2014**

**Rapportnummer**

**2014/085**

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 leidt het deskundigenoordeel juist tot meer problemen in de relatie werknemer/werkgever. Dat is in dit geval ook zo. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de werkgever bij het tweede deskundigenoordeel, dat door werknemer was aangevraagd, ten onrechte buiten spel is gezet. Doordat hij niet bij de totstandkoming van dit oordeel werd betrokken was het uiteindelijke resultaat voor de werkgever onverteerbaar. Dat bracht hem ertoe om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen.

De klacht

Verzoeker, werkgever, klaagt over de wijze waarop het deskundigenoordeel, aangevraagd door een werknemer op 26 februari 2013, tot stand is gebracht. Hij klaagt er in het bijzonder over dat:

1. geen hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden;
2. het oordeel deels betrekking heeft op een periode waarover al een oordeel was gegeven en daarbij de verzekeringsarts van het UWV bovendien tot een tegengestelde conclusie komt;
3. het oordeel deels in strijd is met de feiten en daarnaast een kwalificatie van de werkgever bevat die onterecht is en niet ter zake doet.

## Achtergrond

Terugkerende arbeidsongeschiktheid

De heer De Vries<sup>1</sup> was al geruime tijd in dienst van distributiebedrijf H. als orderverzamelaar. Eind mei 2012 meldde hij zich ziek wegens rugklachten. Hierna pakte hij het werk, in aangepaste vorm, enkele keren weer op maar viel daarna steeds opnieuw uit. Tussen hem en de werkgever werden hierover gesprekken gevoerd en ook vond regelmatig contact met de Arbo-arts plaats. De heer De Vries en de werkgever bleven echter van mening verschillen over wat van de heer De Vries in

redelijkheid gevraagd kon worden. De heer De Vries gaf aan dat hij nog steeds veel pijn had en dat hij mede hierdoor erg vermoeid was. Hij was geestelijk en lichamelijk helemaal op. Het feit dat hij een gehoorbeperking heeft speelde hierbij ook een rol.

De werkgever vond dat voldoende rekening werd gehouden met de beperkingen van de heer De Vries en was van mening dat hij onvoldoende meewerkte bij zijn re-integratie. Zo kwam hij wel werken maar ging dan al snel weer naar huis omdat het niet lukte, of zat hij vooral in de kantine of kleedkamer. Op 4 september 2012 vond een gesprek hierover plaats.

Vervolgens zette de werkgever de loonbetaling aan de heer De Vries, per 5 september, stop. Met een brief van dezelfde datum werd aan de heer De Vries uitgelegd waarom deze beslissing was genomen. Hem werd ook een nieuw voorstel voor het opbouwen van zijn werk gedaan. Verder gaf de werkgever aan dat bij het UWV een deskundigenoordeel werd aangevraagd.

#### Een eerste deskundigenoordeel

Op 7 september 2012 vroeg de werkgever inderdaad een deskundigenoordeel aan bij het UWV, over de passendheid van het door de werkgever aangeboden werk. Het ging dan om het eigen werk van de heer De Vries, maar wel beginnend met een aangepast aantal uren per dag. Uiteindelijk zou dit dan uitgebouwd worden naar zijn normale, vijfdaagse werkweek.

In de periode 3 oktober tot 29 oktober 2012 vonden rond het deskundigenoordeel diverse contacten plaats tussen verzekeringsarts en arbeidsdeskundige van het UWV enerzijds en de heer De Vries en de bedrijfsarts anderzijds. Ook bespraken de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige de zaak en vond een bezoek aan het bedrijf van werkgever plaats. De verzekeringsarts had ook contact met de behandelaar van de heer De Vries.

De verzekeringsarts van het UWV zag de heer De Vries op het spreekuur op 15 oktober en deed toen onderzoek. Zij kwam tot de conclusie dat de heer De Vries in staat moest zijn om rugsparend, stressarm werk te doen, te beginnen met halve dagen, om zo het werk conform het voorstel van de bedrijfsarts op te bouwen. Wel bestond het vermoeden dat door de auditieve beperking van de heer De Vries sprake was van communicatiestoornissen en hierdoor van een verstoorde arbeidsrelatie, zo gaf de UWV-arts aan.

De arbeidsdeskundige van het UWV vond ook dat het opbouwen van de werkzaamheden door de heer De Vries mogelijk was en zag de slechthorendheid van de heer De Vries niet als een beletsel hierbij. De arbeidsdeskundige kwam tot de conclusie dat het aangeboden werk passend was. Het inzetten van een jobcoach of dovertolk, zoals op 4 september was voorgesteld door de bedrijfsarts, leek zowel verzekeringsarts als arbeidsdeskundige gewenst.

Dit oordeel werd op 9 november 2012 vastgesteld; de geschieddatum was 5 september 2012 en het oordeel had betrekking op de situatie per die datum, zo werd nog aangegeven.

#### Het vervolg van de re-integratie van de heer De Vries

Nadat het deskundigenoordeel door het UWV was afgegeven werden door de werkgever nadere afspraken gemaakt met de heer De Vries over het opbouwen van zijn werkzaamheden. Ook vond, op 14 november, een gesprek plaats in aanwezigheid van een schrijftolk. Verder zocht de werkgever

naar een geschikte jobcoach.

De heer De Vries had inmiddels een kort geding aangespannen over de loonstop die per 4 september was ingesteld door werkgever. Op 23 november deed de rechter hierin uitspraak. Het oordeel luidde dat de werkgever de loonbetaling terecht had stopgezet. De werkgever mocht afgaan op het advies van de bedrijfsarts en ook was de rechter gebleken dat de werkgever de belangen van de heer De Vries voldoende in het oog had gehad met het aanbod van aangepast werk.

Kort hierna viel de heer De Vries opnieuw uit, nu vanwege bijkomende psychische klachten. De bedrijfsarts stelde, onder meer op 6 december 2012, vast dat op dat moment sprake was van volledige arbeidsongeschiktheid. Het advies aan de werkgever was om te werken aan de arbeidsrelatie en gebruik te maken van de jobcoach. Ook een maand later, op 7 januari 2013, achtte de bedrijfsarts de heer De Vries nog arbeidsongeschikt. Inmiddels was wel gestart met de jobcoach.

Een tweede deskundigenoordeel

In februari 2013 vroeg de heer De Vries zelf een deskundigenoordeel aan bij het UWV. Hij gaf aan dat hij een oordeel wilde over zijn psychische situatie vanaf medio augustus 2012 en het oordeel van de bedrijfsarts hierin. Hij wilde geen oordeel over passend werk; dat was voor zijn rugklachten en dat was juist. Maar hij was ook psychisch niet in staat om te werken.

Uit de mailwisseling tussen hem en de arbeidsdeskundige van het UWV blijkt dat hij vooral niet tevreden was over de bedrijfsarts. Naar zijn mening had zij ten onrechte alleen naar zijn rugklachten gekeken en geen rekening gehouden met zijn psychische klachten. Ook vond hij dat zij geen verstand had van slechthorendheid en de gevolgen die deze situatie had voor zijn functioneren.

In de mailwisseling met de arbeidsdeskundige werd ook de vraagstelling verfijnd; uiteindelijk kwamen de heer De Vries en de arbeidsdeskundige tot de conclusie dat de juiste vraagstelling voor het deskundigenoordeel was: "doet mijn werkgever voldoende?". Als deze vraag was beantwoord was ook duidelijk of de heer De Vries zÅ©lf voldoende had gedaan, zo gaf de arbeidsdeskundige aan. De heer De Vries gaf hierop onder meer nog aan dat hij wilde weten of hij wel in staat was om te werken vanwege zijn psychische klachten en oververmoeidheid.

De verzekeringsarts stelde vervolgens, op 21 maart 2013, vast dat een uitspraak kon worden gedaan over de belastbaarheid vanaf 5 september 2012. Op 5 september was het uitgangspunt nog dat wÅ© sprake was van belastbaarheid. De noodzaak van een jobcoach en doventolk werden toen ook genoemd. Echter, alvorens dit advies te volgen had de werkgever een loonstop ingezet. Dit leidde tot een verdere, forse terugval in de psychische gesteldheid van de heer De Vries, zodat hij op 6 december volledig arbeidsongeschikt werd geacht door de bedrijfsarts. Ook nu nog was hij arbeidsongeschikt. De verzekeringsarts kenschetste de aanpak van de werkgever als inadequaat en zag de re-integratie, doordat geen gebruik was gemaakt van jobcoach en/of doventolk, als gedoemd te mislukken.

De verzekeringsarts concludeerde dat de heer De Vries na 5 september 2012 op psychische gronden niet in staat was te re-integreren. Zijn herstelgedrag kon gedurende de gehele ziekteperiode als voldoende en actief worden beschouwd.

Een klacht bij het UWV

De werkgever was het niet eens met het tweede deskundigenoordeel. Zijn gemachtigde diende daarom een klacht in bij het UWV. Hij wees erop dat de werkgever en de bedrijfsarts die tweede keer niet was gevraagd om hun visie te geven. De werkgever wist zelfs niet dat het tweede oordeel was aangevraagd. Ook gaf hij aan dat het tweede oordeel gedeeltelijk zag op de periode die bij het eerste oordeel al aan bod was geweest, te weten 5 september tot 30 oktober 2012. Toch luidde de conclusie tegenovergesteld. Waar de loonstop in het eerste oordeel nog als terecht werd gezien was deze op grond van het tweede oordeel niet alleen onterecht maar zelfs ziekmakend geweest.

En dat de loonstop, zoals de verzekeringsarts schreef, was ingesteld in strijd met het advies van de bedrijfsarts en de eerste verzekeringsarts klopte niet met de feiten; de heer De Vries werd immers pas op 15 oktober voor het eerst gezien door de arts van het UWV. Ook werd niet gesteld dat het inschakelen van een jobcoach en doventolk noodzakelijk was voordat tot werkhervatting kon worden overgegaan. En bovendien waren deze adviezen door de werkgever opgevolgd.

Verder had de werkgever moeite met de kwalificatie die hem in het tweede oordeel werd meegegeven. Hij vond deze onterecht en niet ter zake doend.

De reactie van het UWV

Het UWV achtte de klacht van de werkgever ongegrond. In een brief aan de gemachtigde gaf het UWV onder meer aan dat geen contact met de werkgever was gezocht omdat het bij het tweede oordeel ging om een medische vraag van de heer De Vries. Deze wilde dat het oordeel van de bedrijfsarts werd getoetst door het UWV. De rapportage van de verzekeringsarts was daarom leidend geweest en de conclusie van de arts van het UWV was overgenomen in de eindbeoordeling. Een arbeidskundige beoordeling had niet plaatsgevonden. Ook was het niet zo dat het eerste oordeel zag op de periode 5 september tot 30 oktober, zoals de gemachtigde van werkgever had aangegeven. De geschildatum was 5 september 2012 en de periode daarna was bij het eerste deskundigenoordeel niet beoordeeld.

De " tweede " verzekeringsarts had verder nog laten weten dat ze uitgebreide documentatie had ontvangen van de bedrijfsarts (voor de periode vÃ³r 5 september en na december 2012), van de huisarts (voor de gehele periode) en maatschappelijk werker. Tussendoor zag de bedrijfsarts de heer De Vries niet; in december herzag zij haar visie volledig. Er was daarom geen aanleiding om over de periode na 5 september met de bedrijfsarts te overleggen.

Een klacht bij de Nationale ombudsman

De werkgever kon zich niet vinden in de reactie van het UWV op zijn klacht en legde de kwestie daarom aan de Nationale ombudsman voor.

Deze legde de klacht en enkele nadere vragen per brief voor aan het UWV. Ook vroeg hij het UWV om kopieÃ«n van relevante stukken.

Het UWV liet de Nationale ombudsman het volgende weten:

Over de klacht dat geen hoor en wederhoor had plaatsgevonden merkte het UWV op dat eigenlijk geen sprake was van een inhoudelijk geschilpunt en dat hoor en wederhoor daarom niet nodig was geweest. Ten tijde van het deskundigenoordeel (maart 2013) had de verzekeringsarts de beschikking

over uitgebreide documentatie van de bedrijfsarts, de huisarts van cliënt en Algemeen Maatschappelijk Werk. Uit de documentatie van de bedrijfsarts bleek dat de heer De Vries na de te beoordelen periode (6 september 2012 tot 30 oktober 2012) weer was gezien door de bedrijfsarts. Het standpunt van deze arts was toen gewijzigd. Deze vond inmiddels dat de problematiek dermatologisch ernstig was dat deze bij voortdurend aan de re-integratie in de weg had gestaan.

Het UWV was het niet eens met de gemachtigde van werkgever dat het tweede oordeel deels betrekking had op een periode waarover al een oordeel was gegeven en dat de verzekeringsarts bovendien tot een tegengestelde conclusie kwam.

De periode 6 september tot 30 oktober 2012 was immers niet eerder onderwerp geweest van onderzoek. Het eerste deskundigenoordeel had als geschieddatum 5 september 2012 en de periode daarna was toen niet beoordeeld. Juist om deze reden ook was de vraag van de werknemer in het tweede deskundigenoordeel niet beoordeeld vanaf medio augustus, zoals de heer De Vries zelf wilde, maar pas vanaf 6 september.

Het UWV gaf nog aan dat wellicht verwarring was ontstaan omdat in het arbeidskundig rapport van 30 oktober 2012 " ten onrechte " de geschieddatum 10 september werd genoemd. De juiste geschieddatum was echter 5 september; zo was het ook aangegeven in de verzekeringsgeneeskundige rapportage van 29 oktober 2012.

Ten slotte ging het UWV nader in op de in de rapportage vermelde feiten en de klacht dat het oordeel een kwalificatie van de werkgever bevat die onterecht is en niet ter zake doet.

De inzet van begeleiding bij de communicatie tussen werknemer en werkgever door een onafhankelijk persoon zoals een jobcoach of dovertolk werd al genoemd door de bedrijfsarts zelf, begin september 2012. Ook in de volgende contacten met de bedrijfsarts werd hiervan melding gemaakt. Het belang van een goede re-integratie door het inzetten van een begeleider bij de communicatie tussen werkgever en werknemer werd bevestigd door de verzekeringsarts die bij het eerste deskundigenoordeel betrokken was. Eind november 2012 werd dit advies ten uitvoer gebracht.

Het UWV bevestigde dat de loonstop dateerde van vóór de aanvraag van het eerste deskundigenoordeel. Dit deed naar de mening van het UWV echter niets af aan het feit dat de loonstop een toenemende negatieve invloed uitoefende op de reeds bestaande klachten en zo mede leidde tot een toename van klachten. Dit werd door de huisarts bevestigd. De belastbaarheid van de heer De Vries nam hierdoor verder af en daarmee namen ook de re-integratiemogelijkheden af.

Het UWV concludeerde dat, afgezien van de onjuiste datum van 10 september in het rapport van de arbeidsdeskundige bij het eerste deskundigenoordeel, geen nieuwe zaken naar voren waren gekomen. Het deskundigenoordeel was op juiste en zorgvuldige wijze uitgevoerd.

Een gesprek met betrokkenen

Op 19 juni 2014 vond, op het Bureau Nationale ombudsman, een gesprek plaats over de klacht. Hierbij waren onder meer beide verzekeringsartsen van het UWV, een afgevaardigde van werkgever en de gemachtigde van werkgever aanwezig. Dit gesprek leverde enkele belangrijke inzichten op.

Wat de loonstop betreft: ook werkgever zag deze als het uiterste middel, maar omdat werknemer niet

deed wat de bedrijfsarts adviseerde werd het wel nodig geacht. Bovendien: zou werkgever dit nalaten, dan kon hem dat uiteindelijk ook door het UWV worden tegengeworpen tijdens de WIA-procedure.

Ook werd duidelijk dat de werkgever niet was geïnformeerd over het feit dat werknemer op een later moment zelf ook een deskundigenoordeel aanvraagde. Werkgever ontdekte dat pas toen het oordeel op de mat viel.

Het probleem voor werkgever zat vooral in de kwalificatie van werkgever: de loonsanctie zou 'ziekmakend' zijn geweest. Als werkgever wel in de procedure was betrokken en een uitleg had kunnen geven was het tweede oordeel anders uitgevallen of in ieder geval anders ervaren.

De tweede verzekeringsarts gaf aan geen bezwaar te hebben tegen een loonstop; die kan soms nodig zijn. En inderdaad is het iets dat het UWV ook kan verlangen in situaties waarin een werknemer, zonder plausibele reden, niet meewerkt aan zijn re-integratie. Maar naar het oordeel van de arts heeft de loonstop invloed gehad op de psychische gesteldheid van de werknemer. Zij benadrukte nog dat het niet de loonstop was maar het re-integratieproces als geheel dat zij ziekmakend vond; zo had ze het ook opgeschreven en bedoeld. Achteraf bezien was dat wellicht wat te kort door de bocht geweest. Maar de gehoorstoornis van werknemer was echt heel fors en zo'n stoornis werkt overal in door. En zij beschikte ook over informatie van vÃ³r die tijd, van de huisarts, die wees daar ook op.

Besproken werd ook of het UWV in zo'n situatie een andere rol zou kunnen vervullen. De tweede verzekeringsarts gaf aan dat dat in dit geval geen zin meer had; inmiddels was er wel gestart met de jobcoach. Om dan nog met bijvoorbeeld de bedrijfsarts te bellen, dat was haar rol niet meer. Maar onder andere omstandigheden was dat wellicht een optie geweest.

Een kanttekening hierbij was nog dat het UWV niet kan adviseren of interveniÃ«ren, gezien de andere taken rond re-integratie (denk bijvoorbeeld aan de beoordeling van het re-integratieverslag) en de rolverdeling tussen UWV, werkgever, werknemer en bedrijfsarts/Arbodienst; dan wordt het UWV een onderdeel van het proces, van het conflict.

Wat uiteindelijk toch vooral opviel in deze zaak was, dat ten opzichte van werkgever geen hoor en wederhoor is toegepast bij het tweede deskundigenoordeel. Omdat de betrokken artsen het eens waren hoeft dat niet, zo gaf het UWV aan. De gemachtigde van werkgever merkte hierover op dat hij en werkgever dat toch graag hadden gezien in dit geval. Hun standpunt was dat werknemer uitviel vanwege rugklachten. Zijn gehoorstoornis stond daar feitelijk los van. Dit had werkgever toen graag met het UWV willen delen, maar die mogelijkheid was er niet.

Van dit gesprek is een verslag gemaakt dat aan alle betrokkenen is voorgelegd en dat aan dit rapport is toegevoegd.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Werkgever klaagt over de wijze waarop een tweede deskundigenoordeel tot stand is gekomen. Hierna zal nader worden ingegaan op de drie onderdelen van zijn klacht; twee klachtonderdelen worden samen besproken.

Hoor en wederhoor

Bij het tweede deskundigenoordeel is de werkgever niet gehoord door het UWV; hij werd er alleen achteraf over geïnformeerd dat een deskundigenoordeel was afgegeven. De werkgever klaagt er ook over dat een deel van de in het tweede oordeel opgenomen gegevens aantoonbaar onjuist is en dat hierin bovendien een oordeel over hem wordt gegeven dat niet terecht is en niet ter zake doet.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt. Dit houdt ook in dat het UWV de schijn van partijdigheid dient te vermijden door alle direct bij een deskundigenoordeel betrokkenen te informeren en in de gelegenheid te stellen om een reactie te geven.

Het UWV heeft betoogd dat eigenlijk geen sprake was van een inhoudelijk geschil; ook de bedrijfsarts was immers van mening dat de heer De Vries niet kon werken. Bovendien beschikten de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige over voldoende informatie. Daarom was hoor en wederhoor niet nodig.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman gaat het UWV hiermee voorbij aan de belangen van de werkgever. Dat klemmt temeer daar in het tweede oordeel niet alleen uitspraken worden gedaan over de inspanningen van de heer De Vries, maar ook over het handelen van de werkgever. Het UWV had er daarom beter aan gedaan om de werkgever te informeren over de aanvraag en hem in de gelegenheid te stellen ook zijn visie te geven. Het belang hiervan is, tijdens het gesprek met betrokkenen, nog verder onderstreept.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de medische beoordeling van de tweede verzekeringsarts. Maar de Nationale ombudsman is wel van oordeel dat het verslag van de tweede verzekeringsarts op zijn minst vaststellingen bevat die vragen oproepen. Zo kan zij niet gevolgd worden in haar constatering dat de werkgever het advies van bedrijfsarts en UWV-arts naast zich heeft neergelegd en in plaats daarvan een loonstop heeft ingezet; het eerste deskundigenoordeel is immers pas aangevraagd nadat de loonstop was aangekondigd en het advies van de bedrijfsarts was bovendien nog zeer recent. Dat de werkgever het advies naast zich heeft neergelegd is ook in bredere zin niet juist; hij is hiermee wel aan de slag gegaan. Hooguit zou hierover opgemerkt kunnen worden dat het vrij lang heeft geduurd voordat de jobcoach echt van start kon, maar dat dat alleen aan werkgever was toe te rekenen is niet gebleken.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had deze situatie voorkomen kunnen worden als ook werkgever was betrokken bij dit tweede oordeel. Zijn visie had een andere kijk op de zaak kunnen geven en had er in ieder geval voor kunnen zorgen dat de feiten adequater werden weergegeven. Daarnaast had de verzekeringsarts er naar het oordeel van de Nationale ombudsman goed aan gedaan om in haar oordeel over werkgever enige nuance aan te brengen. In die zin kan de Nationale ombudsman begrijpen dat het tweede oordeel voor werkgever moeilijk te accepteren was.

De gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om een aanbeveling te doen op dit punt.

De relevante periode



De werkgever klaagt erover dat het tweede oordeel deels betrekking had op een periode waarover al een oordeel was gegeven en dat de verzekeringsarts daarbij bovendien tot een tegengestelde conclusie komt.

Het vereiste van maatwerk houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. Dat vereiste kan ook worden toegepast bij het deskundigenoordeel.

Zoals het UWV ook heeft aangegeven staat bij een deskundigenoordeel over passende arbeid een bepaalde geschildatum centraal. In dit geval was dat 5 september 2012. Arbeidsdeskundige en verzekeringsarts hebben uitgebreid onderzoek gedaan en dat onderzoek liep door tot eind oktober. Zo vond nog op 15 oktober een verzekeringsgeneeskundig onderzoek plaats door de verzekeringsarts. Het oordeel van de UWV-arts over de heer De Vries op dat moment is duidelijk: zij vindt, met de bedrijfsarts, dat hij in aangepast werk aan de slag kan. Zij onderschrijft ook het advies van de bedrijfsarts dat inschakeling van een jobcoach of doventolk verstandig is.

De verzekeringsarts die bij het tweede deskundigenoordeel betrokken was refereert aan het eerste deskundigenoordeel en geeft aan dat op 5 september 2012 sprake was van belastbaarheid; dat is toen immers vastgesteld. Daarom kan zij vanaf 6 september een oordeel geven. Ook stelt zij vast dat de heer De Vries in ieder geval op 6 december 2012 volledig arbeidsongeschikt was, naar de mening van de bedrijfsarts. Zelf vindt zij dat dat feitelijk al na 5 september het geval was. Zij concludeert dan ook dat de heer De Vries vanaf toen niet in staat was deel te nemen aan het re-integratietraject, op psychische gronden. Hij heeft dan ook voldoende meegewerkt aan zijn re-integratie.

Tijdens het gesprek met de substituut-ombudsman licht zij dit oordeel nog nader toe; zij geeft aan dat zij, als het ware met een helicopterview, terugkeek op het gehele proces. Zij kon toen niet anders dan vaststellen dat het re-integratieproces niet goed was verlopen. Zij zag de gehoorstoornis van werknemer hierbij als een belangrijke factor; zo'n stoornis heeft invloed op het gehele functioneren en op de communicatie met de omgeving.

Over de juistheid van de oordelen kan de Nationale ombudsman zich niet uitlaten. Wel stelt hij vast dat het lastig is om de twee oordelen met elkaar te rijmen. Het beeld dat ontstond is dat werknemer op 5 september nog belastbaar werd geacht en op 6 september feitelijk niet meer in staat werd geacht deel te nemen aan een re-integratietraject, maar nu op andere gronden. Dit klemt temeer daar de eerste arts pas op 15 oktober 2012 onderzoek deed bij werknemer. Op dat moment was hij, volgens de tweede arts, dus al enige tijd niet meer in staat zijn om te re-integreren.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman fungeerde de aanvraag van het tweede deskundigenoordeel zo eigenlijk als verkapt bezwaar tegen de uitkomst van het eerste. Het UWV had er verstandig aan gedaan om hierop alerter te zijn en, in overleg met de heer De Vries, een oplossing hiervoor te zoeken. Die oplossing had in het uiterste geval kunnen zijn dat geen nieuw oordeel werd afgegeven.

De gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV, die wordt toegerekend aan de Raad van

bestuur van het UWV, is gegrond;

ten aanzien van hoor en wederhoor, wegens strijd met het vereiste van onpartijdigheid;

ten aanzien van de relevante periode, wegens strijd met het vereiste van maatwerk.

## Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het UWV in overweging om bij de aanvraag van een deskundigenoordeel niet alleen de aanvrager maar ook de andere partij standaard te informeren en beide partijen ook in de gelegenheid te stellen zijn/haar visie te geven.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

### Gespreksverslag

Na een korte voorstelronde wordt nader ingegaan op de klacht waarover het hier gaat. Mevrouw T. (afgevaardigde van werkgever; N.o.) krijgt het woord. Zij geeft aan dat de werknemer niet deed wat de bedrijfsarts adviseerde. Een loonstop is dan het uiterste middel. Een zwaar middel, maar als de werkgever dit zou nalaten kan hem dat uiteindelijk ook door het UWV worden tegengeworpen. De heer M. (medewerker van het UWV) bevestigt dat laatste.

De werkgever vroeg ook direct een deskundigenoordeel aan, om het eigen handelen nog te laten toetsen. Mevrouw T. geeft aan dat het UWV bij dit eerste oordeel zeer uitvoerig onderzoek heeft gedaan, hierover was zij positief verrast.

Tussendoor speelde nog het kort geding dat door werknemer was ingesteld. Werknemer heeft een periode nog gewoon gewerkt. Toen de rechter vaststelde dat de loonstop terecht was ingesteld is hij volledig uitgevallen.

Dat werknemer op een later moment ook een deskundigenoordeel aanvraag ontdekte werkgever pas toen het oordeel op de mat viel. Mevrouw T. was over dit oordeel behoorlijk 'shocked', zoals ze aangeeft. Opeens had werkgever het helemaal verkeerd gedaan, werknemer werd door het UWV bevestigd in zijn beeld. Dit verstoorde alles wat op dat moment speelde. Bovendien werden er in het oordeel uitspraken gedaan over dingen die niet relevant waren.

Mevrouw Stehouwer (substituut ombudsman) zegt hierover: Het k n kloppen, het oordeel. De heer J. (gemachtigde van werkgever) bevestigt dat. Maar daar zat het probleem ook niet zozeer, dat zat vooral in de kwalificatie van werkgever: de loonsanctie zou 'ziekmakend' zijn geweest. Voor werknemer was dat aanleiding om ook weer vol erin te gaan. Had dit dan als voortschrijdend inzicht gekenschetst, dat hadden we kunnen begrijpen. Met een goede uitleg was het voor werkgever w  in orde geweest.

Mevrouw Stehouwer geeft, in reactie hierop, een toelichting op het begrip 'procedurele rechtvaardigheid'. Zou de procedure in dit geval goed zijn geweest, dan was de uitkomst ook

acceptabel geweest. 'Ziekmakend' is hier het grootste struikelblok gebleken.

De heer M. vertelt vervolgens meer over het dilemma voor het UWV bij het deskundigenoordeel. En geeft aan dat het UWV uiteindelijk wel een loonstop verwacht, in situaties waarin een werknemer zonder plausibele redenen onwillig blijft om de nodige re-integratie inspanningen te verrichten. Overigens loopt nu een WIA-procedure voor werknemer.

De tweede verzekeringsarts heeft teruggekeken, als het ware met een helicopterview. Maar hij begrijpt wel hoe dit door werkgever is ervaren.

Mevrouw Stehouwer vraagt de arts die het eerste oordeel deed, mevrouw W., "hoe speelde die loonstop voor u mee?" Zij geeft hierover aan dat die loonstop erin verweven zat. Na overleg met alle partijen moest de conclusie voor dat moment luiden dat werknemer het aangeboden werk kon doen.

Mevrouw Stehouwer vraagt de arts die het tweede oordeel deed, mevrouw L., om een reactie. Zij geeft aan dat dit oordeel om een andere vraagstelling draaide. Zij heeft geen bezwaar tegen een loonstop, 'als het moet, dan moet het'. En het UWV verwacht ook inderdaad dat een werkgever dit middel inzet, indien nodig. Maar: in dit geval heeft de loonstop invloed gehad op de psychische gesteldheid van de werknemer. Overigens, zo geeft zij aan, vond zij niet de loonstop, maar het re-integratieproces ziekmakend. Dat was wellicht wat kort door de bocht. Maar zij vond de manier waarop het was gegaan ziekmakend. Iedereen zat op een andere golflengte.

Mevrouw Stehouwer vraagt naar het belang van de jobcoach hier. Mevrouw L. geeft aan die coach in dit geval essentieel te vinden. De gehoorstoornis van werknemer is echt heel fors en zo'n stoornis werkt overal in door. Het grijpt diep in in de contacten, in de communicatie. Iedereen moet daar meer mee doen. En: ik keek achteraf. Dat is een geheel andere situatie. Iedereen heeft hier op zijn eigen manier zijn best gedaan, maar niet op dezelfde golflengte.

Mevrouw Stehouwer vraagt: zou je het als het UWV niet anders willen in zo'n situatie?

De heer M. vult aan: meer adviserend? Of moet je dan niet meer met hoor en wederhoor doen?

Mevrouw L.: die jobcoach was er toen inmiddels wel, het traject was gestart. Om toen nog met bijvoorbeeld de bedrijfsarts te bellen, dat was mijn rol niet meer. Maar het had natuurlijk, onder andere omstandigheden, gekund.

Mevrouw Stehouwer vraagt of er niet nog een heel andere rol denkbaar is. Wat had het UWV nog kunnen doen?

De heer M.: in zijn algemeenheid zou in de vraagstelling van UWV een oplossingsrichting verpakt kunnen zitten. Althans, je kunt de andere partij de gelegenheid geven om plausibel te beargumenteren waarom niet gehandeld is volgens de suggestie van UWV, in plaats van slechts te vragen waarom gehandeld is zoals gehandeld. Maar een adviserende of interveniërende rol is lastig, gezien de andere taken van het UWV rond re-integratie en de rolverdeling in verantwoordelijkheden tussen UWV, werkgever en werknemer en de arbodienst/bedrijfsarts. Dan word je, als UWV, een onderdeel van het proces, het conflict. Dat maakt het lastig. Het rapport van de NO in deze casus kan ons aanleiding geven ingenomen (beleids)standpunten nog eens te overdenken.

Hoor/wederhoor met de werkgever was hier belangrijk geweest, blijkt achteraf.

Mevrouw Stehouwer: waarom wordt niet altijd hoor en wederhoor toegepast? De heer M.: als de bedrijfsarts en de verzekeringsarts het eens zijn hoeft dat niet. De heer J. geeft hierop aan dat hij en werkgever dat toch graag hadden gezien in dit geval. Hun standpunt was dat werknemer wel begreep wat er speelde. Zijn rug was het probleem en daarom viel hij uit. Zijn gehoorstoornis stond daar feitelijk los van. Dit hadden we graag met het UWV willen delen, maar die mogelijkheid was er niet.

Verder is er toch een probleem met de wijze waarop de tweede arts zich heeft uitgedrukt, dat de loonstop ziekmakend was.

Mevrouw L. reageert hierop: ik heb het niet zo opgeschreven. En het was zeker niet wat ik bedoelde. Ik geloofde die loonstop wel, het zat voor mij in het hele re-integratieproces. Maar nogmaals, dat dat ziekmakend was, was wellicht wat te kort door de bocht. Overigens had ik wel informatie van vÃÃr die tijd ook, van de huisarts. Werknemer lijkt alles wel te snappen, maar dat Ãs niet zo. Hij heeft geleerd om te gaan met zijn handicap, maar die heeft veel meer gevolgen dan je zo op het eerste gezicht denkt. En dat blijft mijn standpunt.

Mevrouw Stehouwer: dit bevestigt ons beeld dat er iets anders niet is gebeurd, te weten hoor en wederhoor. Het UWV zou een brug moeten slaan tussen beide werelden. De discussie die we nu samen hebben hoort dÃr plaats te vinden. Je kunt vaststellen dat beide partijen gelijk hebben, maar dat er onderweg iets is fout gegaan.

Hoe nu verder met de werknemer, vraagt mevrouw Stehouwer. De oordelen staan niet ter discussie, in die zin is hij er niet direct bij betrokken. Mevrouw T. geeft aan dat hij ook niet meer bij werkgever werkzaam is.

1 Niet zijn echte naam.

2014.02285