



Rapport

Deskundigenoordeel Een onderzoek naar de manier waarop het UWV (de klacht over) een deskundigenoordeel heeft afgehandeld. Oordeel Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam gegrond.

Publicatiedatum: 13 november 2014

Rapportnummer: 2014/157

Samenvatting

Een werknemer van verzoekster meldde zich ziek. De werknemer vroeg bij het UWV een deskundigenoordeel aan toen de bedrijfsarts de ziekmelding niet accepteerde.

De verzekeringsarts van het UWV vond hem ziek en had daarover met de bedrijfsarts moeten overleggen, maar deed dat niet. De verzekeringsarts concludeerde vervolgens ten onrechte dat geen oordeel gegeven kon worden.

Twee maanden later nam de werknemer contact op met het UWV. Het UWV besloot alsnog een deskundigenoordeel over de eerste ziekteperiode af te geven, omdat er bij de afhandeling van de eerdere aanvraag fouten waren gemaakt. Er had toen wel een oordeel gegeven moeten worden. Dat oordeel werd nu wel gegeven. Het UWV vond dat de werknemer op het moment van de eerste ziekmelding niet volledig geschikt was voor zijn werk. De werknemer hoefde voor dit oordeel niet nogmaals € 100 te betalen.

Verzoekster klaagde over de onzorgvuldige gang van zaken en het gebrek aan hoor en wederhoor bij het UWV. Het UWV verklaarde de klachten zonder hoor en wederhoor en zonder enige toelichting gegrond. Over het gebrek aan hoor en wederhoor en het ontbreken van een verklaring voor de verkeerde gang van zaken klaagde verzoekster bij de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman vindt de klacht van verzoekster gegrond wegens strijd met het vereiste van transparantie. Hij overweegt dat het belangrijk is dat deze procedure en ook de klachtbehandeling erover zorgvuldig en transparant verloopt, juist omdat tegen een deskundigenoordeel geen bezwaar gemaakt kan worden en in de klachtbehandeling slechts beperkt getoetst kan worden. Daarbij zijn hoor en wederhoor, een goede motivering en actieve informatieverstrekking belangrijke procedurele aspecten.

Wat is de klacht?

Verzoekster klaagt erover dat het UWV een deskundigenoordeel en de klacht daarover niet zorgvuldig en volgens de richtlijnen heeft behandeld. Bij de klachtafhandeling worden dezelfde procedurele fouten gemaakt als bij het deskundigenoordeel zelf.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Een werknemer van verzoekster meldde zich op 10 januari 2014 na een waarschuwing ziek. Hij werkte full time in ploegendienst. Als gevolg van een ongeval had hij sinds 2007 diverse klachten. Volgens de bedrijfsarts was er een verband tussen de waarschuwingsbrief en de ziekmelding en kon de werknemer gewoon zijn werk blijven doen. De werknemer vroeg op 22 januari 2014 een deskundigenoordeel "ziek/niet ziek" bij het UWV aan. Hij verscheen op het spreekuur van de verzekeringsarts op 3 februari 2014. Die vond dat er wel sprake was van ziekte, maar dat zij geen oordeel kon geven. De bedrijfsarts moest volgens haar eerst contact opnemen met zijn behandelend arts. Dit oordeel werd op 6 februari 2014 aan de werknemer en verzoekster meegedeeld.

Op 2 april 2014 nam de werknemer opnieuw contact op met het UWV en stuurde aanvullende medische informatie van zijn behandelaars. Er werd op 8 april 2014 een aanvullende medische rapportage opgemaakt. Daarin stond dat er verminderde benutbare mogelijkheden waren als rechtstreeks gevolg van ziekte. De arbeidsdeskundige bestudeerde het dossier en overlegde met de verzekeringsarts, maar nam geen contact op met de werknemer en verzoekster. Op 9 april 2014 oordeelde het UWV dat de werknemer op 9 januari 2014 niet in staat was zijn eigen werk volledig te verrichten.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Verzoekster klaagde er over dat het UWV het tweede deskundigenoordeel had afgegeven zonder met de werknemer te praten, zonder met de bedrijfsarts te overleggen en zonder verzoekster om een reactie te vragen. Volgens verzoekster was er geen sprake van een objectieve beoordeling en evenmin van een gedegen onderzoek en bovendien had de lange behandelingsduur belemmerend gewerkt op de re-integratie en was dit ten koste van de arbeidsrelatie gegaan.

Welke reactie komt er op de klacht?

Het UWV vond dat verzoekster terecht had geklaagd over de uitvoering van het deskundigenoordeel. Er was niet aan alle behoorlijkheidsvereisten als hoor en wederhoor, goede motivering, redelijkheid en actieve en adequate informatieverwerving voldaan, maar ook als wel aan alle behoorlijkheidsvereisten voldaan zou zijn, had het oordeel niet anders geluid. Het UWV zag dan ook geen aanleiding om het oordeel opnieuw vast te stellen.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoekster vond de manier waarop vooral het tweede deskundigenoordeel was behandeld onaanvaardbaar. Ook de manier waarop de klacht hierover was behandeld kon niet door de beugel. Het UWV had in de klachtbehandeling hetzelfde als bij de behandeling van de aanvraag van het deskundigenoordeel gedaan. Er was overlegd met de stafverzekeringsarts en op basis van de stukken, zonder beide partijen op te roepen en te horen, geoordeeld dat ook als de procedure wel behoorlijk verlopen zou zijn het deskundigenoordeel niet anders had geluid.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman legde de klacht van verzoekster op 27 mei 2014 aan het UWV voor en vroeg het UWV aan te geven wat er tussen de afgifte van het eerste deskundigenoordeel en het tweede oordeel was gebeurd. Ook wilde de Nationale ombudsman van het UWV gemotiveerd

horen welke behoorlijkheidsvereisten er geschonden waren, wat daarvan de reden was en of er aan de betrokken arbeidsdeskundige en verzekeringsgeneeskundige teruggekoppeld was wat er mis gegaan was in deze procedure en hoe dat in de toekomst te voorkomen.

Hoe reageerde het UWV?

Het UWV liet in een eerste reactie op de klacht weten bereid te zijn om het deskundigenoordeel over te doen omdat het niet zorgvuldig was uitgevoerd. Verzoekster gaf echter te kennen hier geen behoefte meer aan te hebben.

In tweede instantie gaf het UWV aan dat er ten onrechte op de eerste aanvraag van 22 januari 2014 geen oordeel was gegeven. Er was onvoldoende informatie ingewonnen en er had geen hoor en wederhoor met de bedrijfsarts plaatsgevonden. De klacht was op die punten gegrond.

Er was in de periode van februari 2014 tot 2 april 2014 niets gebeurd. Op 2 april 2014 had de echtgenote van de werknemer contact met het UWV opgenomen. Dat gesprek gaf aanleiding om de eerdere aanvraag van januari 2014 weer op te pakken. Er is geen nieuwe fysieke aanvraag ingediend.

Op een door het UWV toegezonden stuk, "planner deskundigenoordeel" staat dat het deskundigenoordeel niet in rekening gebracht mocht worden bij de werknemer omdat de vorige aanvraag al betaald was, terwijl er ten onrechte geen oordeel was afgegeven.

Met verzoekster is niet gecommuniceerd dat de aanvraag naar aanleiding van het telefoongesprek met de vrouw van de werknemer weer was opgepakt. Dit vond het UWV onbehoorlijk en onzorgvuldig.

De primaire klacht van verzoekster was destijds voorgelegd aan het management, de stafverzekeringsarts, de stafarbeidsdeskundige, de betrokken arts en de arbeidsdeskundige. De klacht was mede op basis van de van hen ontvangen informatie afgedaan. Het UWV vond nu ook dat de klachtafhandeling destijds onvoldoende gemotiveerd was. Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten geen commentaar te hebben op de reactie van het UWV.

WAT WAS DE REACTIE OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN?

De Nationale ombudsman zond een verslag van zijn bevindingen aan beide partijen. Zowel het UWV als verzoekster lieten hem weten dat zij geen opmerkingen op het verslag hadden.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst aan het vereiste van transparantie. Dit vereiste houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Zo dient de overheid ervoor te zorgen dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden. Bij klachtbehandeling betekent dit dat niet alleen erkend wordt dat iets niet goed is gegaan, maar dat ook aangegeven wordt waarom het niet goed ging en wat er wordt gedaan om herhaling te voorkomen.

Het is duidelijk dat de behandeling van de aanvraag van dit deskundigenoordeel niet goed is gegaan. Dat wordt ook door het UWV erkend.

Bij een deskundigenoordeel met als vraag van de werknemer "ziek/niet ziek" moet de verzekeringsarts contact opnemen met de bedrijfsarts en vervolgens een oordeel afgeven. De verzekeringsarts heeft geen contact met de bedrijfsarts opgenomen en geen oordeel afgegeven, waar dat wel had moeten.

Toen de werknemer na twee maanden terugkwam, merkte het UWV dat het in eerste instantie fout was gegaan. Om de werknemer niet op kosten te jagen (een aanvraag kost een werknemer € 100), werd besloten de eerdere aanvraag alsnog met een oordeel af te ronden. Er werd wederom niet met de bedrijfsarts en ook niet met de werkgever contact opgenomen. De aanwezige stukken waren volgens het UWV voldoende om nu wel tot het oordeel te komen dat de werknemer op de te beoordelen datum in januari 2014 niet in staat was het eigen werk volledig te verrichten.

Het deskundigenoordeel is een lastige materie. Het heeft vaak grote gevolgen voor werkgever en werknemer. Er is geen vaste procedure. De inhoud van een deskundigenoordeel kan niet ter discussie gesteld worden in een bezwaar- of beroepsprocedure. Het UWV werkt met interne werkinstructies. Klachten worden marginaal getoetst. De Nationale ombudsman heeft er daarom in meerdere rapporten op gewezen dat juist bij het deskundigenoordeel naleving van procedurele waarborgen als hoor en wederhoor en actieve informatieverstrekking van groot belang is.

In dit geval waar zoveel in de procedure is misgegaan, had het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman in de klachtafhandeling open en duidelijk moeten aangeven hoe het kwam dat de verzekeringsarts in eerste instantie tot een verkeerde conclusie kwam. Er had ook vermeld moeten worden dat en hoe er volgens het eigen beleid hoor en wederhoor had moeten worden toegepast. Ook had gecommuniceerd moeten worden waarom de eerdere aanvraag alsnog met een oordeel afgerond was en wat het UWV uit deze fouten geleerd had. Omdat dit alles niet is gebeurd acht de Nationale ombudsman de gedraging van het UWV niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht is gegrond wegens strijd met het vereiste van transparantie.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman