



Rapport

Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam.

Datum: 2 november 2011

Rapportnummer: 2011/328

Klacht

Verzoeker klaagt over de manier waarop het UWV-Goes zijn klachten afgehandeld heeft over onder andere de bejegening door een verzekeringsarts en het telefonisch inwinnen van informatie kort na het overlijden van zijn zuster.

Rapport en beoordeling

Algemeen

Verzoeker is sinds 2002 arbeidsongeschikt. Hij ontvangt sindsdien een gedeeltelijke WAO-uitkering. Ook werkte hij in loondienst. Voor dit werk meldde hij zich in juli 2009 ziek. In december 2009 eindigde het dienstverband. Vanaf zijn ziekmelding kreeg verzoeker te maken met verschillende verzekeringsartsen in het kader van de Ziektewet (ZW)-beoordeling. In 2010 vroeg verzoeker een WAO-herbeoordeling aan en kreeg toen ook met een WAO-keuringsarts te maken. Verzoeker was niet tevreden over het contact dat hij met verschillende medewerkers van het UWV had. Hij diende een klacht in bij het UWV. Deze klacht werd deels niet ontvankelijk, deels ongegrond verklaard.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de klacht van verzoeker spitste zich toe op het niet ontvankelijk verklaren van de klacht over de verzekeringsarts. Volgens het UWV betrof dit een gedraging van meer dan een jaar geleden en daarom hoefde de klacht niet onderzocht te worden. In artikel 9:8, eerste lid sub b Awb staat dat een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat een klacht alleen dan niet in behandeling wordt genomen wegens het overschrijden van de jaartermijn, als daadwerkelijk vaststaat dat de gedraging waarover geklaagd wordt ouder dan een jaar is. Het staat het bestuursorgaan niet vrij om de jaartermijn te verkorten.

I Bevindingen

1. Op 29 januari 2011 ontving de Nationale ombudsman een klacht van verzoeker over het UWV. De klacht werd voor primaire klachtbehandeling op 17 februari 2011 aan het klachtenbureau van het UWV doorgezonden met de mededeling dat verzoeker graag een driehoeksgesprek met de verzekeringsarts wilde. De klacht bestond uit drie onderdelen:

- a. Een uitlating gedaan door de verzekeringsarts tijdens diens spreekuur;
- b. Een opmerking van een bedrijfsmaatschappelijk werkster;

c. De telefonische ZW-controle twee dagen na het overlijden van verzoekers zuster.

2. Verzoeker had van het gesprek met de verzekeringsarts zonder toestemming geluidsopnamen gemaakt en deze opnamen aan de Nationale ombudsman verstrekt. Volgens verzoeker had hij achteraf wel aan het UWV laten weten dat hij opnamen had gemaakt. Dit heeft de Nationale ombudsman bij het doorzenden van de klacht aan het UWV meegedeeld.

3. Op 14 maart 2011 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling door het UWV. Dat had de klacht over de verzekeringsarts niet ontvankelijk verklaard onder verwijzing naar het UWV-klachtenreglement dat handelingen die meer dan een jaar geleden plaatsvonden verjaard acht. Er werd ook getwijfeld of de bewuste uitlating wel gedaan was en overigens had verzoeker sinds het spreekuur verschillende mogelijkheden gehad om de kwestie met de betrokken verzekeringsarts of andere medewerkers van het UWV te bespreken. De andere twee klachten werden ongegrond verklaard omdat deze gedragingen binnen de normale uitoefening van de functies behoren.

4. De Nationale ombudsman verzocht het UWV bij de opening van het onderzoek onder andere om een nadere toelichting op het niet ontvankelijk verklaren van de klacht over de verzekeringsarts. De klacht over de arts was op 29 januari 2011 ingediend en volgens telefonische informatie van het UWV aan de behandelend medewerker van de Nationale ombudsman vond het laatste spreekuurcontact met die arts op 23 februari 2010 plaats. Ook werd het UWV gevraagd of het klopte dat verzoeker na dat laatste contact met die arts alleen nog met andere verzekeringsartsen binnen het UWV te maken had gehad zonder over de wisseling geïnformeerd te zijn. Verder werd gevraagd of het UWV nog bereid was tot een driehoeksgesprek.

5. In zijn reactie van 12 mei 2011 liet het UWV onder meer weten dat verzoeker op 23 december 2009, 23 februari 2010 en 27 juli 2010 gezien was door drie verschillende verzekeringsartsen van het UWV. Uit de toegezonden medische rapportages bleek dat het hier ging om ZW-beoordelingen. In het kader van de WAO-beoordeling was verzoeker op 26 januari 2011 nog bij een andere arts geweest. Volgens het UWV wordt er niet met aan de verzekerde gekoppelde artsen gewerkt, maar wordt er wel naar gestreefd om zoveel mogelijk met dezelfde arts contact te hebben. Omdat geen van de artsen de uitlating waar verzoeker over klaagde, herkende en verzoeker er bij geen van deze artsen iets over gezegd had, vond het UWV een driehoeksgesprek niet nodig.

Over het telefonisch contact opnemen met verzoeker kort na het overlijden van zijn zuster schreef het UWV dat verzoeker onder de vangnetregeling van de Ziektewet valt. In dat geval treedt het UWV als werkgever op en zijn de controlevoorschriften van de Ziektewet van toepassing. Bij deze controle maakt het UWV gebruik van re-integratiebegeleiders die tussen de spreekuren van verzekeringsartsen met de verzekerden contact houden en dit

aan de verzekeringsartsen terugkoppelen. De re-integratiebegeleider had in dat licht op 1 februari 2010 contact opgenomen met verzekerde. Zij kreeg de zoon van verzekerde aan de lijn die meedeelde dat verzoekers zuster die dag was overleden. Zij heeft op 4 februari 2010 opnieuw contact opgenomen, omdat zij informatie nodig had over het stopzetten van een aantal behandelingen van verzoeker. Het telefoongesprek had volgens het UWV maar een paar minuten geduurd.

6. Verzoeker meldde de Nationale ombudsman onder meer nog dat de verzekeringsarts de uitlating had gedaan op 23 februari 2010. De verzekeringsarts had toen ook voorgesteld dat verzoeker zich zou laten begeleiden door een bedrijfsmaatschappelijk werkster en daar had verzoeker mee ingestemd. De intake met die maatschappelijk werkster was op 12 maart 2010 en verzoeker had voorafgaand aan die intake nog even kort met de verzekeringsarts gesproken over het begeleidingstraject bij het bedrijfsmaatschappelijk werk. Hij was toen niet in de gelegenheid om zijn klacht met de arts te bespreken.

7. Deze reactie van verzoeker werd aan het UWV voorgelegd met het verzoek de afwijzing van het driehoeksgesprek te heroverwegen, omdat het gesprek met de betrokken verzekeringsarts binnen een jaar voorafgaande aan de klachtindiening op 29 januari 2011 had plaatsgevonden. Als het UWV bij de primaire klachtbehandeling namelijk onderzocht had op welke datum verzoeker met de met naam genoemde verzekeringsarts had gesproken, dan had het UWV toen al kunnen constateren dat verzoekers mededeling dat het gesprek "eind januari 2010" had plaats gevonden, onjuist was. Verzoeker kon overigens met de geluidsopname aantonen dat de uitlating was gedaan door de verzekeringsarts.

8. De klachtenambassadeur van het UWV liet hierop onder meer weten dat los van de vraag of de uitspraak al dan niet gedaan was door de verzekeringsarts, de ernst van de opmerking niet van dien aard was dat het de tijd, energie en aandacht rechtvaardigde die er aan gegeven werd.

Overigens had verzoeker geen toestemming voor de geluidsopnames en zou hij er ook geen toestemming voor hebben gekregen als hij daar om gevraagd had. De opnames hebben daarom geen waarde en spelen geen rol in het onderzoek.

Verder werd opgemerkt dat de Nationale ombudsman zelf voor verwarring over de datum van het bewuste spreekuur had gezorgd door in de doorzendbrief van de klacht eind januari 2010 als datum van de uitlating van de verzekeringsarts te noemen en door nu de jaartallen 2010 en 2011 in de laatste vraagstelling te verwisselen.

9. De Nationale ombudsman reageerde, met verontschuldiging voor de verwisseling van de jaartallen, dat de mogelijk door verzoeker veroorzaakte onduidelijkheid over de datum van het spreekuur geen reden was voor het UWV om onderzoek naar de feitelijke toedracht achterwege te laten. Ook verwees de Nationale ombudsman naar de circulaire

van 26 mei 2009 van het UWV waarin het beleid is neergelegd ten aanzien van de behandeling van bejegeningklachten in de spreekkamer. De afwijzing van het driehoeksgesprek met de betrokken verzekeringsarts omdat verzoeker diverse mogelijkheden had gehad om zijn grieven met (andere) medewerkers van het UWV te bespreken, leek niet in overeenstemming met de bedoeling van die circulaire.

10. De klachtenambassadeur liet in reactie hierop telefonisch nog weten dat de jaartermijn niet altijd strikt wordt gehanteerd. Soms worden klachten over gedragingen van ouder dan een jaar wel in behandeling genomen en sommige klachten jonger dan een jaar niet. Het driehoeksgesprek was in dit geval niet nodig omdat er geen sprake was van onbehoorlijke bejegening. Ook het feit dat verzoeker pas lang na de uitlating van de arts klaagde, riep vraagtekens op.

II Beoordeling

11. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dat impliceert dat een overheidsinstantie voordat een klacht niet ontvankelijk verklaard wordt wegens overschrijding van de jaartermijn onderzoekt of de gedraging daadwerkelijk langer dan een jaar geleden plaatsvond.

12. Verzoeker diende op 29 januari 2011 een klacht in over onder meer een uitspraak van een met name genoemde verzekeringsarts. Verzoeker wist de exacte datum van het spreekuur niet meer, maar dacht dat het eind januari 2010 was. Verzoeker liet weten hierover graag nog in gesprek te gaan met de verzekeringsarts. Kennelijk zonder onderzoek constateerde het UWV dat de jaartermijn was overschreden, terwijl op eenvoudige wijze vastgesteld had kunnen worden dat verzoeker op 23 februari 2010 door de verzekeringsarts was gezien, dus binnen een jaar na indiening van de klacht. Zeker omdat in de klachtbrief eind januari 2010 genoemd werd als moment van de uitlating door de verzekeringsarts en de klacht van 29 januari 2011 was, had onderzocht moeten worden op welke datum het gesprek met de verzekeringsarts had plaatsgevonden. Door dit na te laten en de klacht niet ontvankelijk te verklaren, heeft er geen zorgvuldige klachtafhandeling plaatsgevonden en is er in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving gehandeld door het UWV.

13. De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat het UWV er ten onrechte van uitgaat dat als er sprake is van een bejegeningklacht, de klacht niet in behandeling genomen hoeft te worden, als de klager zijn klacht in een eerder stadium ook aan andere medewerkers van het UWV had kunnen voorleggen. Juist wanneer er sprake is van klachten over datgene wat zich in de beslotenheid van de spreekkamer heeft afgespeeld, ligt een gesprek tussen klager en beklagde eventueel in aanwezigheid van een klachtenambassadeur voor de hand. Dit is ook de strekking van circulaire 09C004 van 26 mei 2009 van het UWV met als onderwerp "driehoeksgesprek n.a.v. klacht over

bejegening in spreekkamer".

Nu verzoeker uitdrukkelijk de wens te kennen gaf in gesprek te willen met de verzekeringsarts, had het UWV het gesprek mogelijk moeten maken in het kader van een zorgvuldige klachtbehandeling. Dat verzoeker zonder voorafgaande toestemming van de verzekeringsarts het gesprek heeft opgenomen, maakt dit niet anders.

De onderzochte gedraging is op deze punten niet behoorlijk.

Overigens is de Nationale ombudsman van oordeel dat van verzoeker verwacht mocht worden dat hij zijn gesprekspartner van te voren had gemeld dat hij een geluidsopname wilde maken van het gesprek.

14. De Nationale ombudsman merkt tot slot nog op over het telefonisch contact opnemen kort na het overlijden van de zuster van verzoeker, dat hij zich kan voorstellen dat verzoeker dit als vervelend heeft ervaren. Hij acht de gedraging echter niet van dien aard dat deze als niet behoorlijk kan worden aangemerkt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam, is gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 17 februari 2011 heeft de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam van de heer M. uit Terneuzen voor primaire klachtbehandeling aan het klachtenbureau van het UWV doorgezonden. Op 14 maart 2011 ontving de Nationale ombudsman vervolgens een verzoekschrift van verzoeker, met een klacht over de afhandeling van zijn klacht.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reacties van verzoeker en van het UWV gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 29 januari 2011.
2. Verzoekschrift van 14 maart 2011 met bijlagen.
3. De klachtafhandelingsbrief van 10 maart 2011.
4. Telefoongesprek met verzoeker op 21 maart 2011.
5. De reactie van 12 mei 2011 van het UWV.
6. De reactie van verzoeker van 24 mei 2011.
7. De reacties van 23 juni (per e-mail) en 18 juli 2011 (per telefoon) van de klachtenambassadeur van het UWV.