



Rapport

Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Goes.

Datum: 2 juli 2013

Rapportnummer: 2013/0081

Klacht

Op grond van titel 2 van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft de Nationale ombudsman een klacht in onderzoek genomen over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Goes. Deze klacht is als volgt geformuleerd:

Verzoeker begrijpt niet waarom de verzekeringsarts werkzaam bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Goes een lichamelijk onderzoek moest verrichten bij zijn echtgenote ten tijde van het spreekuur van 3 september 2012, omdat er bij haar enkel sprake was van psychische klachten. Ook klaagt hij over de wijze waarop het lichamelijk onderzoek door de verzekeringsarts werd uitgevoerd.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

De echtgenote van verzoeker verscheen in het kader van een WIA-beoordeling op 3 september 2012 op het spreekuur van een verzekeringsarts, werkzaam voor het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Goes. Zij liet zich tijdens het spreekuur vergezellen door verzoeker. Verzoeker diende namens zijn echtgenote een klacht in bij het UWV over de wijze waarop de verzekeringsarts haar behandeld had. Het UWV heeft bij brief van 27 september 2012 gereageerd op deze klacht. Het UWV heeft de echtgenote van verzoeker een driegesprek aangeboden. Daarvan wilde zij geen gebruik maken. Het UWV heeft de volgende toelichting gegeven op het onderzoek van de verzekeringsarts:

"Er werd een gedegen onderzoek naar het psychisch functioneren gedaan. Daarnaast bleken er enkele fysieke belemmeringen naar voren te zijn gekomen zoals hoge bloeddruk, waardoor hart onderzoek en bloeddruk onderzoek en bloedvaten onderzoek plaatsvond. Er vond een medisch onderzoek plaats conform de vigerende wet-en regelgeving en conform de medische standaarden. Het is de taak van de verzekeringsarts om de beoordeling te maken wat de functionele mogelijkheden zijn. Daarvoor is een onderzoek inclusief lichamelijk onderzoek noodzakelijk."

Verzoeker was niet tevreden met de klachtafhandeling door het UWV en wendde zich daarom tot de Nationale ombudsman. In een mondelinge toelichting op de klacht gaf verzoeker aan dat hij vond dat het UWV niet goed had gemotiveerd waarom lichamelijk onderzoek bij zijn echtgenote noodzakelijk was daar er bij zijn echtgenote alleen sprake was van psychische klachten. Verzoeker vertelde dat hij niet begrijpt waarom zijn echtgenote zich tot op het ondergoed moest uitkleden in bijzijn van de arts. Volgens verzoeker was er zelfs geen afscheidingsgordijn in de onderzoeksruijme aanwezig en was

zijn echtgenote na afloop van het bezoek aan de verzekeringsarts totaal overstuur. Op de vraag wat verzoeker van de Nationale ombudsman verwachtte antwoordde verzoeker dat hij en zijn echtgenote wensten dat de verzekeringsarts zou worden aangesproken op zijn gedrag.

De Nationale ombudsman zag aanleiding om aan het UWV nadere vragen te stellen over het handelen van de verzekeringsarts. Op de vraag of de verzekeringsarts in het kader van de klachtenprocedure is gehoord en of daarvan verslag is gemaakt liet het UWV weten dat de klachtenambassadeur de verzekeringsarts per mail wel om een reactie op de klacht heeft gevraagd, maar dat er geen hoor verslag is gemaakt. Het UWV heeft deze mailwisseling op 28 november 2012 aan de Nationale ombudsman doorgestuurd. Op de vraag van de klachtenambassadeur per mail van 11 september 2012 om reactie op hetgeen verzoeker schrijft over het uitgevoerde medische onderzoek (bij psychische klachten) antwoordde de verzekeringsarts per mail van 14 september 2012 als volgt:

"Er werd gedegen onderzoek naar het psychisch functioneren gedaan. Er bleken enkele fysieke belemmeringen naar voren te zijn gekomen zoals hoge bloeddruk, waarvoor hartonderzoek, bloeddruk onderzoek en bloedvaten onderzoek plaatsvonden.

Het is de taak van de verzekeringsarts om te beoordelen wat de functionele mogelijkheden zijn. Daarvoor is een onderzoek inclusief lichamelijk onderzoek noodzakelijk. (...). Verder was er conform de richtlijnen een onderzoek gepland en uitgevoerd. Dat wordt ten overvloede in de brief naar verzekerde vermeld. Dat er bij de ziektewet controle arts geen lichamelijk of bloeddruk onderzoek plaats vond is geen vrijbrief om dit na te laten."

Op verzoek van de Nationale ombudsman om een aanvullende reactie van de verzekeringsarts berichtte de verzekeringsarts als volgt:

"Zij hoefde zich niet aan te kleden in mijn bijzijn. Ik waste mijn handen en stond met de rug naar de cliënt toe. Zij ging zich al aankleden. Verder werd de slip niet uitgedaan, maar de band van de slip werd maximaal 3 cm omlaag gedaan om het buik litteken te beoordelen. Zo een buiklitteken is een bron van spanningen van spieren van de onderrug en heup. Dat heb ik beoordeeld middels spiertesten van het bekken en benen. De testen waren ongestoord dus bleek geen spierspanningen op bekken en rug aan de hand te zijn."

De Nationale ombudsman liet het UWV vervolgens weten de verzekeringsarts telefonisch te willen gaan horen, omdat met de reactie van de verzekeringsarts enkele vragen nog niet waren opgehelderd. Van het telefonisch horen werd door de Nationale ombudsman een verslag gemaakt dat in concept aan betrokken partijen werd gestuurd. De verzekeringsarts gaf aan zich in het verslag te kunnen vinden. Verzoeker heeft bij brief, bij de Nationale ombudsman ingekomen op 15 februari 2013, inhoudelijk gereageerd op het verslag.

De verzekeringsarts geeft in het hoorgesprek aan dat er altijd wel aanwijzingen zijn om lichamelijk onderzoek te doen. Mensen denken soms dat het alleen om psychische klachten gaat, maar dat is niet zo. Conform de richtlijnen wordt er standaard een lichamelijk onderzoek ingesteld. Wanneer er namelijk geen lichamelijk onderzoek wordt verricht vragen mensen zich af hoe hij tot een oordeel kan komen terwijl er geen onderzoek is ingesteld en vice versa. De verzekeringsarts vindt het dan ook niet relevant of en zo ja welke concrete aanwijzingen er zijn om een lichamelijk onderzoek te verrichten. Verder is de verzekeringsarts verbaasd dat de echtgenote van verzoeker een brief heeft ontvangen waarin staat dat de arts soms ook lichamelijk onderzoek doet. Volgens de verzekeringsarts wordt er namelijk standaard een lichamelijk onderzoek verricht, *tenzij*. Verder geeft de verzekeringsarts aan dat bij een WIA-uitkering wordt gekeken naar de belastbaarheid. Volgens de verzekeringsarts houdt dat in dat ook bijvoorbeeld naar de rug, de armen en knieën moet worden gekeken en niet alleen naar de klachten waarmee iemand in de Ziektewet is beland. Hij vraagt altijd of hij de betrokkene lichamelijk mag onderzoeken. Wanneer dit het geval is, zoals bij de echtgenote van verzoeker, dan vraagt hij of zij zich wil uitkleden. Weigert iemand een lichamelijk onderzoek, dan is het onderzoek gelijk afgelopen en wordt daar een notitie van gemaakt.

Ten aanzien van het punt van verzoeker over het in bijzijn van verzoeker moeten uitkleden vertelt de verzekeringsarts dat het onderzoek plaatsvindt in een aparte onderzoeksruimte met een deur. Omdat daar de wasbak is, heeft hij zijn handen daar gewassen. Hij stond toen met zijn rug naar de echtgenote van verzoeker toe. Volgens de verzekeringsarts had zij kunnen wachten met zich om te kleden totdat hij de ruimte uit was. Het onderzoek is volgens hem zoals gebruikelijk verlopen en noch verzoeker noch zijn echtgenote heeft gedurende het spreekuur een opmerking gemaakt over de gang van zaken.

In zijn commentaar op het concept-verslag van het telefonisch horen meldde verzoeker dat het niet juist is dat een lichamelijk onderzoek standaard is. Ook is volgens verzoeker niet juist dat de verzekeringsarts zijn echtgenote heeft gevraagd of hij haar lichamelijk mocht onderzoeken. Hij gaf haar daartoe de opdracht ("Als u zich hiernaast even tot op het ondergoed wilt uitkleden"). Verzoeker had het fatsoenlijk gevonden als de verzekeringsarts even had gewacht met het wassen van zijn handen totdat zijn echtgenote de onderzoeksruimte had verlaten of dat er afscheidingsgordijn in de onderzoeksruimte aanwezig was. Verder liet verzoeker weten dat hij bewust zijn ongenoegen niet heeft geuit gedurende het spreekuur, omdat hij zag dat zijn echtgenote onthutst was en om escalatie van het onprettige gesprek te voorkomen.

II Beoordeling

Ten aanzien van de keuze van de verzekeringsarts om een lichamelijk onderzoek te doen

Het vereiste van motivering houdt in dat het handelen van een overheidsinstantie feitelijk en logisch gedragen wordt door een kenbare motivering.

De Nationale ombudsman stelt voorop dat het aan de verzekeringsarts is om te bepalen of een lichamelijk onderzoek noodzakelijk is. Wel dient hij zich ervan bewust te zijn dat wanneer een cliënt zich alleen meldt met psychische klachten het zo kan zijn dat deze niet verwacht dat hij of zij een lichamelijk onderzoek moet ondergaan. Op de oproepingsbrief van het UWV staat dat de verzekeringsarts soms ook een lichamelijk onderzoek doet. Dat impliceert dat niet altijd een lichamelijk onderzoek noodzakelijk is. De verzekeringsarts dient ervoor te zorgen dat wanneer hij merkt dat de cliënt met andere verwachtingen op het spreekuur komt deze verwachtingen worden bijgesteld. Daarbij is van belang dat de verzekeringsarts motiveert waarom hij vindt dat hij in dit geval lichamelijk onderzoek moet verrichten.

Uit het telefonisch horen van de verzekeringsarts is gebleken dat de onduidelijkheid die bij verzoeker is blijven bestaan over de noodzaak van een lichamelijk onderzoek vooral is gelegen in de motivering van de verzekeringsarts om een lichamelijk onderzoek te doen. De verzekeringsarts stelt zich op het standpunt dat hij standaard een lichamelijk onderzoek verricht bij een beoordeling in het kader van een WIA-uitkering om de belastbaarheid te bepalen. Dit komt niet overeen met de wijze waarop het UWV richting burger communiceert.

Dat een lichamelijk onderzoek volgens de verzekeringsarts standaard wordt verricht blijkt niet uit de richtlijn "Onderzoeksmethoden" voor verzekeringsartsen van het UWV. Onder 3.2.3. van deze richtlijn (zie Achtergrond) is te vinden dat indicatie tot en de uitgebreidheid van het lichamelijk onderzoek bij iedere casus een individuele afweging vergt die door de arts beargumenteerd dient te kunnen worden. Dat een lichamelijk onderzoek standaard wordt verricht blijkt eveneens niet uit hetgeen op de website van het UWV onder het kopje "Wat doet een verzekeringsarts tijdens een beoordeling" staat als vermeld: "Bij een beoordeling voor WIA heeft de verzekeringsarts een gesprek met u, en eventueel doet hij een lichamelijk onderzoek." Dat een lichamelijk onderzoek volgens de verzekeringsarts standaard is, is ook in tegenspraak met de uitnodigingsbrief die de echtgenote van verzoeker van het UWV heeft gekregen voor het gesprek van 3 september 2012. Daarin wordt vermeld: "Soms doet de arts ook een lichamelijk onderzoek". De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat hier sprake is van een motivering die niet begrijpelijk is.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de uitvoering van het lichamelijk onderzoek

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat medewerkers van overheidsinstanties met bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Voor verzekeringsartsen houdt dit onder meer in dat overeenkomstig de Gedragscode voor verzekeringsartsen (zie Achtergrond) wordt gehandeld. Op grond van de gedragscode voor verzekeringsartsen laat de

verzekeringsarts zijn gedrag mede bepalen door het feit dat hij zich bewust is van zijn specifieke positie tegenover de cliënt. Hij benadert een cliënt met algemeen gangbare voorkomendheid en respect, conform de wijze die voor iedere arts-patiënt relatie geldt.

Uit de verklaringen van de verzekeringsarts en verzoeker blijkt dat het beeld dat verzoeker en de verzekeringsarts van het spreekuurcontact van 3 september 2012 hebben niet overeenkomt. Verzoeker vindt dat de verzekeringsarts zijn echtgenote vernederend heeft behandeld doordat zijn echtgenote zich in het bijzijn van de verzekeringsarts moest aankleden en hij haar onderbroek ongeveer 20 cm naar beneden deed om een oud litteken te kunnen bekijken. Zijn echtgenote heeft zich ook door de verzekeringsarts gecommandeerd gevoeld. Verzoeker is van mening dat de verzekeringsarts zijn werk niet goed heeft uitgevoerd en hij wenst dan ook dat de verzekeringsarts daar op aangesproken wordt. De verzekeringsarts daarentegen heeft verklaard dat het onderzoek op de gebruikelijke wijze is verlopen en dat noch verzoeker noch zijn echtgenote tijdens het spreekuur een opmerking heeft gemaakt. Volgens de verzekeringsarts kon zij ook wachten met zich aankleden totdat hij klaar was met het wassen van zijn handen en heeft hij de onderbroek ongeveer 3 cm omlaag moeten doen om een oud litteken te bekijken.

Het staat vast de communicatie tussen verzoeker/zijn echtgenote en de verzekeringsarts niet optimaal verliep. Dit gegeven kan echter niet tot een oordeel over de wijze waarop de verzekeringsarts de echtgenote van verzoeker tijdens het lichamelijke onderzoek heeft bejegend en als professional behandeld heeft. De visie van beide partijen hierop loopt te zeer uiteen.

Conclusie

Verzoekers klacht ten aanzien van de keuze van de verzekeringsarts werkzaam bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen om een lichamelijk onderzoek te doen bij zijn echtgenote is gegrond wegens strijd met het vereiste van motivering. De

Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over verzoekers klacht met betrekking tot de wijze waarop de verzekeringsarts het lichamelijk onderzoek bij de echtgenote van verzoeker heeft uitgevoerd.

Achtergrond

Gedragscode voor verzekeringsartsen werkzaam voor de uitvoeringsinstellingen SV (Lisv)

"2.1

Algemeen

(...)

2.

De verzekeringsarts laat zijn gedrag mede bepalen door het feit dat hij zich bewust is van zijn specifieke positie tegenover de cliënt.

Toelichting:

De verzekeringsarts is zich ervan bewust dat de cliënt in de regel niet op vrijwillige basis aan het onderzoek deelneemt, en dat zijn oordeel materiële en immateriële consequenties kan hebben."