

Rapport

Rapport over een klacht over het UWV te Groningen.

Datum: 24 maart 2014

Rapportnummer: 2014/023

Klacht

Verzoeker, bedrijfsarts, klaagt erover dat de verzekeringsarts van het UWV:

1. hem heeft verzocht om binnen vijf werkdagen informatie te verstrekken terwijl deze verzekeringsarts op de hoogte was van zijn afwezigheid wegens vakantie;
2. hem geen hersteltermijn heeft gegund toen de door hem verstrekte informatie niet voldoende bleek te zijn.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

De heer K., die als bedrijfsarts werkzaam is, begeleidde een werknemer die als gevolg van een hersenbloeding was uitgevallen. Deze werknemer had bij het UWV op 5 juli 2013 een WIA-uitkering aangevraagd en daarom wilde de verzekeringsarts van het UWV, de heer G., nadere informatie van bedrijfsarts K. ontvangen.

De heer G. belde de bedrijfsarts hierover toen deze wegens vakantie afwezig was. De heer K. had op zijn voicemail ingesproken dat hij er tot 5 augustus niet was; daarom stuurde de heer G. hem, op 22 juli 2013, een brief – overigens naar een oud adres van de heer K. –. Hij schreef de heer K. dat bij de WIA-aanvraag ook het door de heer K. geleverde medische deel van het re-integratieverslag was ontvangen. De geleverde gegevens waren echter onvoldoende om een oordeel te kunnen geven over de re-integratie inspanningen. Omdat de heer K. tot 5 augustus afwezig was, was telefonisch contact niet mogelijk geweest. Daarom werd hij nu verzocht schriftelijk te reageren op een aantal vragen van medische aard. Ook werd de heer K. verzocht ontbrekende informatie op te sturen. Het ging om het verslag van het neuropsychologisch onderzoek, waaraan de bedrijfsarts refereerde in zijn onderbouwing van de beperkingen. De gevraagde informatie moest binnen vijf werkdagen in bezit van het UWV zijn, zo werd nog aangegeven. Het gevolg van niet reageren kon zijn dat een sanctie zou worden opgelegd aan de werkgever.

Blijkbaar werd de brief op 23 juli opnieuw verzonden, nu naar het juiste adres; de datum dagtekening was handmatig aangepast.

Nadat hij door zijn waarnemer was geïnformeerd over deze brief stuurde de heer K. op 26 juli, vanaf zijn vakantieadres, per mail een reactie naar het UWV. Hij gaf aan dat hij niet beschikte over zijn dossiers en dat hij vanaf 5 augustus graag wilde overleggen met de verzekeringsarts. Hij kon nu slechts een summiere reactie op de vragen geven.

Toen de heer K. weer aan het werk ging bleek dat het UWV op 31 juli een sanctie aan de werkgever had opgelegd met als reden dat niet gereageerd was op het verzoek om aanvullende informatie en dat hiervoor ook geen geldige reden was gegeven.

De werkgever deed vervolgens zelf navraag bij het UWV en kreeg toen te horen dat wél was gereageerd, maar dat er onvoldoende informatie was om de re-integratie inspanningen te kunnen beoordelen. De werkgever tekende hierna bezwaar aan tegen de beslissing van het UWV; de in de beslissing genoemde reden voor het opleggen van een sanctie was immers niet juist.

Een klacht bij het UWV

Omdat de heer K. het niet eens was met de gang van zaken diende hij een klacht in bij het UWV. Hij wees het UWV er nog op dat het voor de hand had gelegen contact met hem op te nemen, als de door hem verstrekte informatie nog vragen openliet. Bovendien was hem inmiddels gebleken dat één van de gevraagde stukken nog niet eens beschikbaar was toen de arts van het UWV hiernaar vroeg. De werknemer had dat stuk, een verslag van een tweede neuropsychologisch onderzoek, nu zelf pas ontvangen.

Dat aan de werkgever nu een loonsanctie van een jaar was opgelegd vond de heer K. absurd. Verder was hij van mening dat verzekeringsarts G. zich onprofessioneel en oncollegiaal had opgesteld.

Op 27 augustus 2013 gaf het UWV een reactie op de klacht van de heer K. Het UWV gaf aan niet te kunnen ingaan op de klacht; er was immers sprake van een lopende bezwaarprocedure.

Een klacht bij de Nationale ombudsman

De heer K. was het er niet mee eens dat het UWV zijn klacht niet wilde behandelen; het ging hem niet om de beslissing, maar om de oncollegiale houding van de heer G. Bovendien berokkende het UWV hem schade door het opleggen van de sanctie; hiermee was hij in diskrediet gebracht bij de werkgever, zijn opdrachtgever. Daarom legde hij zijn klacht voor aan de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman besloot onderzoek te doen en legde de klacht op 7 november 2013 voor aan het UWV en aan verzekeringsarts G.

Op 20 december gaf het UWV een reactie, ook namens de heer G.

Op de vraag waarom het UWV de heer K. maar vijf werkdagen had gegeven om te reageren, dit terwijl bekend was dat hij op vakantie was, reageerde het UWV als volgt. Het feit dat de heer G. wist van de vakantie van de bedrijfsarts deed niet af aan het feit dat de werkgever, in het kader van een WIA-aanvraag, verplicht is om de gevraagde aanvullende

informatie binnen vijf werkdagen te leveren. Dat geldt ook als die informatie bij de bedrijfsarts wordt opgevraagd. Dat deze op vakantie is en blijkbaar geen vervanging heeft geregeld is het UWV niet aan te rekenen. Overigens had de werkgever, die ook wist dat er informatie was opgevraagd, niet om verlenging gevraagd.

Ook ging het UWV nader in op de vraag van de Nationale ombudsman, waarom geen hersteltermijn aan de heer K. was geboden. De heer K. had, op 26 juli, inderdaad per mail gereageerd. Hij had hierbij wel een voorbehoud gemaakt, daar hij geen toegang tot zijn dossiers had. Hij gaf aan zo volledig mogelijk te antwoorden, 'uit het blote hoofd z gezegd'. De vragen van de heer G. werden, zoals de heer K. al kon vermoeden, niet volledig beantwoord, temeer daar het gevraagde rapport van het neuropsychologisch onderzoek, waarnaar door de heer K. werd verwezen, nog steeds niet was bijgevoegd. Dit rapport had al bij de WIA-aanvraag moeten zitten. Het UWV is nu eenmaal gehouden om binnen zeer strakke termijnen een beslissing te geven, zo voegde het UWV toe. Er was ook geen zicht op wanneer het verzuim zou worden hersteld. Toen bleek dat het verzuim, met de reactie van de heer K. van 26 juli, niet was hersteld is aan de werkgever een administratieve loonsanctie opgelegd.

Kort hierna, op 7 augustus 2013, is het ontbrekende rapport alsnog ontvangen. De loonsanctie is toen omgezet in een sanctie op inhoudelijke gronden, dit omdat het UWV van oordeel was dat de re-integratie inspanningen onvoldoende waren geweest.

Het UWV voegde nog toe dat de bedrijfsarts en/of de werkgever in de praktijk meer tijd hadden gehad om het verzuim te herstellen. Immers, mocht op grond van de nagezonden informatie duidelijk zijn geworden dat er wel voldoende re-integratie inspanningen waren verricht, dan was de opgelegde sanctie alsnog achterwege gebleven.

De reactie van de heer K.

De reactie van het UWV werd voorgelegd aan de heer K. Hij gaf op 15 januari 2014 een reactie.

Hij wees erop dat er wel degelijk vervanging was geweest tijdens zijn afwezigheid; daarom was hij op de hoogte gekomen van het verzoek van het UWV. Ook gaf hij aan dat het UWV zich nu beriep op de verplichting van de werkgever om tijdig informatie aan te leveren maar daarbij vergat dat op veel van die informatie medisch beroepsgeheim rust. De werkgever kon die informatie dus helemaal niet zelf aanleveren. Bovendien had de heer K. aangegeven dat de werknemer over de benodigde informatie beschikte en dat hij hem, bij het verzenden van de WIA-aanvraag, had verzocht die informatie mee te sturen. Dat leek hem ook een expliciete verantwoordelijkheid van de werknemer zelf.

Op 5 augustus had hij nog overleg met de werknemer gehad; die had pas enkele dagen daarvoor het verslag van het tweede neuropsychologisch onderzoek ontvangen en had

dat, en het verslag van het eerste onderzoek, diezelfde dag in kopie naar het UWV gestuurd. Daarom beschikte het UWV op 7 augustus alsnog over deze informatie.

Dat het verzoek om informatie ook naar de werkgever was gezonden werd door de heer K. bestreden; het was alleen naar hem gegaan.

Hij vond dat het UWV wel eens wat meer de hand in eigen boezem mocht steken. Het leek nu vooral op het ten koste van alles schoonvegen van eigen paden, zonder daadwerkelijk in te gaan op de kritiek rondom de opstelling in professionele verhoudingen.

Op 29 januari werd de reactie van de heer K. voorgelegd aan het UWV. De reactie die van het UWV werd ontvangen voegde echter niets meer toe aan wat al bekend was. Ook voelde de heer K. niet de behoefte om hierop zelf nog te reageren.

De reactie van de verzekeringsarts van het UWV

De heer G. werd gevraagd of hij ook zijn eigen visie wilde geven. Hij reageerde hierop telefonisch en gaf in het gesprek aan dat in deze situatie onder meer wordt beoordeeld of de visie van de bedrijfsarts aannemelijk is. Een belangrijk onderliggend stuk dat hiervoor nodig was, het verslag van het neuropsychologisch onderzoek, zat er niet bij. Daarom belde hij naar de bedrijfsarts en hoorde toen dat deze op vakantie was. Vervolgens is naar de bedrijfsarts een brief uitgegaan waarin een hersteltermijn van een week (vijf werkdagen) werd gesteld. Deze termijn is, voor zover de heer G. bekend is, afkomstig uit een werkinstructie. Als hierop niet tijdig een reactie komt gaat vervolgens een brief uit waarmee een administratieve sanctie wordt opgelegd. In dit geval is dat ook zo gebeurd. Toen vervolgens alsnog de juiste informatie beschikbaar kwam is een nieuwe beslissing genomen, nu op inhoudelijke gronden.

Verder gaf de heer G. nog aan dat korte termijnen belangrijk zijn, omdat het UWV – als het te laat is met beslissen – uiteindelijk geen loonsanctie meer kan opleggen. Het UWV moet de termijnen daarom goed bewaken.

Nadere reactie van verzoeker

De heer K. werd nog om een reactie gevraagd op hetgeen verzekeringsarts G. had laten weten. Hij gaf nog aan dat hij – anders dan in de rapportage van de heer G. was aangegeven – zeker wel waarneming had geregeld. Hoe hij dat geregeld had was ook ingesproken geweest op zijn voicemail. De heer G. had contact kunnen opnemen met de afdeling personeelszaken van werkgever, maar dat had hij niet gedaan.

Wel is toen de gewraakte brief door het UWV verzonden; de waarnemer heeft deze toen naar hem doorgemaild. Vervolgens had de heer K., op 26 juli 2013, per email vanaf zijn vakantieadres gereageerd; dat heeft het UWV in tweede instantie ook erkend. Hij had daarbij aangegeven niet over een dossier te beschikken vanwege zijn vakantie en hij had

de heer G. uitgenodigd om vanaf 5 augustus nader te overleggen.

De heer K. stelt dan ook vast dat hij wel binnen de gestelde termijn heeft gereageerd; het UWV had daarom geen sanctie mogen opleggen.

Nadere reactie van het UWV

De Nationale ombudsman besloot vervolgens, het UWV om meer informatie te vragen over de gehanteerde termijn van een week/vijf werkdagen. Deze termijn is gebaseerd op

artikel 25 lid 8 WIA, waarin wordt aangegeven:

“indien bij de behandeling van de aanvraag (...) blijkt dat de werkgever zijn verplichting om een re-integratieverslag op te stellen niet of niet volledig is nagekomen, stelt het UWV aan de werkgever een termijn waarbinnen het (...) wordt verstrekt of aangevuld.”

Het UWV gaf aan dat de in dit artikel genoemde termijn door het UWV op een week is gesteld; dat is ook zo vastgelegd in de handboeken voor Sociaal Medische Zaken. Deze termijn wordt gehanteerd als stukken ontbreken en ook als er nog nadere vragen zijn omdat iets niet duidelijk is. Het niet tijdig aanleveren van de gevraagde informatie leidt tot een verlenging van de loondoorbetalingsverplichting van de werkgever.

Als een werknemer een aanvullingsverzoek wordt gestuurd geldt een opschorting van de beslistermijn; dat is niet het geval als een werkgever om aanvulling wordt gevraagd.

De beslistermijn voor de werknemer kan met maximaal één week worden opgeschort.

Laatste reactie verzoeker

In zijn reactie op het verslag van bevindingen, dat de Nationale ombudsman aan betrokkenen had voorgelegd, gaf de heer K. nog aan dat het UWV de gewraakte termijn van vijf werkdagen heeft vastgelegd in werkinstructies die niet kenbaar zijn en daarop bovendien sancties baseert. Dit klemmt temeer daar aan deze termijn blijkbaar onverkort wordt vastgehouden. Ook het handelen van de verzekeringsarts van het UWV bleef hem, mede gezien het voorgaande, verbazen. Hij moet geweten hebben dat het voor de heer K. onmogelijk was om binnen de termijn van vijf werkdagen een adequate reactie te geven.

II Beoordeling

De heer K., die als bedrijfsarts werkzaam is, klaagt erover dat de verzekeringsarts van het UWV hem heeft verzocht om binnen vijf werkdagen informatie te verstrekken, dit terwijl deze verzekeringsarts op de hoogte was van zijn afwezigheid wegens vakantie. Bovendien heeft hij hem geen hersteltermijn gegund toen de door hem verstrekte informatie toch niet voldoende bleek te zijn.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dat geldt evenzeer voor contacten die een meer professionele achtergrond hebben, zoals tussen artsen van het UWV en bedrijfsartsen.

De werknemer vroeg op 5 juli 2013 een WIA-uitkering aan bij het UWV. Bij zo'n aanvraag moeten allerlei stukken worden aangeleverd. Blijkbaar was niet alle benodigde informatie aangeleverd aan het UWV en ook had de verzekeringsarts nog enkele vragen aan de betrokken bedrijfsarts, de heer K. Daarom zocht de verzekeringsarts van het UWV, op of rond 22 juli, telefonisch contact met de heer K.; hij hoorde toen dat deze tot 5 augustus afwezig zou zijn wegens vakantie. Daarop stuurde hij de heer K. een brief met vragen over diens bijdrage aan het re-integratieverslag en met het verzoek, het verslag van het neuropsychologisch onderzoek op te sturen. De heer K. kreeg een hersteltermijn van vijf werkdagen. Dat het UWV in dergelijke situaties een korte hersteltermijn hanteert is begrijpelijk. De heer K. heeft, zo stelt de Nationale ombudsman vast, echter alles gedaan wat in redelijkheid van hem kon worden verwacht: op zijn voicemail was aangegeven dat hij tot 5 augustus afwezig was, er was een vervanger die hem informeerde over de brief van het UWV en vervolgens beantwoordde hij vanaf zijn vakantieadres de vragen van het UWV, naar beste vermogen, binnen de gestelde termijn.

Op 31 juli werd door het UWV vervolgens een administratieve sanctie opgelegd aan de werkgever, omdat de gevraagde aanvullende informatie niet was ontvangen.

De heer K. reageerde in dit geval wel tijdig op het verzoek om informatie; in de brief waarmee aan zijn opdrachtgever een sanctie werd opgelegd werd echter aangegeven dat hij niet had gereageerd en dat hij hiervoor ook geen geldige reden had gegeven. Het is begrijpelijk dat de heer K. dit heel vervelend vond. De arts van het UWV had dan ook rekening moeten houden met de situatie van verzoeker en had, zeker in reactie op diens bericht van 26 juli, adequater moeten reageren. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV daarmee het vereiste van actief luisteren heeft geschonden. De gedraging is niet behoorlijk.

Uiteindelijk bleek overigens wel dat de administratieve sanctie, toen alsnog de gevraagde informatie werd aangeleverd, weer verviel; blijkbaar is in die fase wel maatwerk mogelijk, met aandacht voor de situatie waaronder de gegevens bij de heer K. werden opgevraagd.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Groningen, is gegrond wegens strijd met het vereiste dat actief naar de burger wordt geluisterd.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

Onderzoek

Op 2 september 2013 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Groningen, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van het UWV te Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het UWV te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van het UWV te Amsterdam 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 UWV en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Ook de betrokken UWV-medewerker werd in de gelegenheid gesteld een reactie te geven. Hij maakte van die mogelijkheid gebruik.

Het verslag van bevindingen werd aan betrokkenen voorgelegd.

De reactie van de heer K. gaf aanleiding het verslag van bevindingen aan te vullen.

Het UWV gaf, mede namens de verzekeringsarts, aan geen opmerkingen te hebben.