

Rapport

Rapport over het UWV te Amsterdam.

Datum: 29 april 2014

Rapportnummer: 2014/042

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het UWV een deskundigenoordeel heeft afgegeven zonder informatie op te vragen bij zijn behandelend psycholoog en huisarts.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Achtergronden van de klacht

Verzoeker, de heer O., werkt als administratief medewerker bij een verzekeraar. Per 5 september 2013 viel hij uit met klachten van psychische aard. Hij had hierover contact met de bedrijfsarts en deze was van mening dat hij zijn werk vanaf 3 oktober weer zou moeten kunnen oppakken. Dat zou dan geleidelijk gebeuren; de bedoeling was dat de heer O. vanaf 3 oktober zou hervatten in enkele afgebakende taken, zonder deadlines en productiepieken, zonder leidinggevende aspecten en zonder te moeten omgaan met ernstige problemen van anderen. Hij zou regelmatig pauzes kunnen nemen en het werk zo geleidelijk weer kunnen opbouwen. De bedrijfsarts nam aan dat hij in een periode van zes weken weer volop zou kunnen meedraaien in het eigen werk. Hiernaast vond begeleiding plaats door HSK, een organisatie die mensen met (met name) arbeidsgerelateerde psychische problematiek onderzoekt en behandelt.

De heer O. was echter van mening dat hij vanaf 3 oktober nog niet zou kunnen hervatten omdat hij zich onvoldoende op zijn werk kon concentreren. Hij was bang dat hij hierdoor veel fouten zou maken. De bedrijfsarts wees hem daarom op de mogelijkheid om bij het UWV een deskundigenoordeel te vragen. Dat deed de heer O. Hij vroeg het UWV of hij per 3 oktober 2013 wel of niet geschikt te achten was voor zijn eigen werk. In een uitgebreide toelichting, die door zijn echtgenote op papier was gezet, werd onder meer nog aangegeven dat hij op dat moment werd onderzocht op de aanwezigheid van een psychische stoornis. Hiernaast was hij, zowel in werk als privé, volkomen vastgelopen. Op zijn werk waren veel veranderingen geweest en ook van hem werden andere dingen verwacht. Daarnaast had zijn echtgenote te maken met psychische problematiek en waren er drie jonge kinderen in het gezin, waarvan er één al drieënhalf jaar ziek was.

De bedrijfsarts had hem wel een time-out gegeven maar verwachtte dat hij weer zou starten, met aanpassingen. Zelf had hij verwacht dat hij eerst het behandelingstraject zou kunnen volgen. Zijn behandelaar van HSK vond ook dat hij nog niet kon werken. De bedrijfsarts bleef echter bij haar standpunt. Het idee om een deskundigenoordeel te vragen kwam ook bij zijn leidinggevende vandaan; als het UWV een ander oordeel zou hebben dan de arts, dan zou hij dat oordeel willen volgen. De heer O. zou dan vanuit huis wat kunnen werken, eenmaal per dag per mail een terugkoppeling kunnen geven en eenmaal

per week fysiek aanwezig zijn.

Contact met de verzekeringsarts

Op 21 oktober 2013 werd de heer O. gezien door een verzekeringsarts van het UWV. Zijn echtgenote vergezelde hem. Tijdens het spreekuur gaf de heer O. onder meer aan dat hij geblokkeerd raakte door spanningen en problemen thuis en op het werk. Hij maakte teveel fouten en had huilbuien.

De verzekeringsarts was echter met de bedrijfsarts eens dat de heer O., met de beperkingen in deadlines, tijdsdruk en uren, in staat moest worden geacht om te werken. Hij zou, op grond van het advies van de verzekeringsarts, kunnen starten met een productiviteit van 25-50%, binnen zijn werkuren, en kon regelmatig pauzes nemen. Bijvoorbeeld afwisselend 30 minuten werken, 30 minuten pauze en dit per week opbouwen naar meer werk/minder pauze zodat hij na zes weken weer volledig kon meedraaien.

Een klacht bij het UWV

Met een brief van 29 november 2013 klaagden de heer en mevrouw O. bij het UWV over het afgegeven deskundigenoordeel. Het was de heer O. blijkbaar niet gelukt de verzekeringsarts van het UWV ervan te overtuigen dat zijn emmer volledig was overgelopen, dat hij vermoeid was en concentratieproblemen had. Er was, tot hun verbazing, ook alleen informatie ingewonnen bij HSK. Niet bij de psychologenpraktijk die uitvoerig onderzoek had gedaan en niet bij de huisarts. Deze behandelaars wisten dat het al lange tijd niet goed ging met de heer O. en konden veel beter onderbouwen waarom werken voor hem op dat moment niet raadzaam was.

De heer en mevrouw O. begrepen niet hoe de verzekeringsarts, op basis van de wel beschikbare informatie, een oordeel had kunnen geven.

Mevrouw O. had naderhand ook nog naar de verzekeringsarts gebeld en haar verbazing over het oordeel uitgesproken. Haar echtgenoot werkte al tien jaar zonder ziek te zijn en was nu in de problemen is gekomen, onder meer doordat hij vader is van een ernstig ziek kind en door zijn psychische problematiek. Toch kreeg hij niet de kans om in alle rust te herstellen en het behandelplan op te pakken. De arts had haar toen een summiere toelichting gegeven en uiteindelijk het gesprek beëindigd.

Mevrouw O. wilde dat het UWV onderzoek zou doen naar het verloop van de zaak en over zou gaan tot het afgeven van een nieuw oordeel, door een andere arts.

Reactie van het UWV

Het UWV gaf onder meer aan dat de verzekeringsarts onderzoek had gedaan en had vastgesteld dat de echtgenote ziek was en er een ziek kind was, maar dat de heer O. zelf

kalm was en goed het woord kon doen. Zijn echtgenote nam veelvuldig geprikkeld het woord over. Zij vond dat er iemand voor de thuissituatie moest zorgen en dat zou de heer O. moeten zijn. Ze was zelf volledig arbeidsongeschikt en kon de thuissituatie niet goed aan.

Er was, voor de zorgvuldigheid, informatie ingewonnen bij HSK; omdat deze instantie al een uitspraak had gedaan over de situatie van de heer O. was het niet nodig, ook nog andere behandelaars te bevragen. Bovendien kon HSK de meest volledige, all round informatie bieden.

Toen mevrouw O. naderhand met de verzekeringsarts belde bleef ze herhalen dat het thuis niet te doen was. De arts had hierop uitgelegd dat het over de heer O. ging en niet over de situatie van huisgenoten. De echtgenote bleef echter aangeven dat de heer O., door zijn psychische problematiek, toch zeker niet zou kunnen werken. De verzekeringsarts legde hierop uit dat het zo niet werkt; het gaat niet om de diagnose. Uiteindelijk had hij aangegeven het gesprek te gaan beëindigen, omdat ze er toch niet uit zouden komen.

Het UWV kwam uiteindelijk tot de conclusie dat het deskundigenoordeel op een correcte wijze tot stand was gekomen.

Een klacht bij de Nationale ombudsman

Op 7 januari 2014 belde mevrouw O. naar de Nationale ombudsman. Zij liet de medewerkster die haar dossier in behandeling had weten, niet blij te zijn met de brief van het UWV. Ze had er vooral een probleem mee dat de arts van het UWV geen informatie bij andere behandelaars dan HSK had opgevraagd. Dat het eigenlijk om haarzelf en niet om haar echtgenoot ging klopte ook niet. Haar man zou nu moeten blijven werken, vanaf februari weer fulltime. Hij ging dat niet volhouden. De werkgever was nu echter gesterkt in zijn visie en zou niets meer voor haar echtgenoot doen. Ze hoopte dat de Nationale ombudsman ervoor zou kunnen zorgen dat er een nieuw oordeel zou komen.

De medewerkster van de ombudsman gaf aan dat dat vermoedelijk niet zou kunnen. In ieder geval zou de Nationale ombudsman wel onderzoek kunnen doen en een oordeel kunnen geven, maar dat zou het acute probleem van de heer O. uiteraard niet oplossen. Daarom was het verstandig dat de heer O. met de werkgever in gesprek zou blijven en zou blijven zoeken naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel was.

Er was inmiddels ook een diagnose gesteld door de psycholoog; mevrouw O. stuurde de Nationale ombudsman daarover nog informatie. In de verklaring van de behandelend psycholoog van de heer O., opgesteld op 8 januari 2014, werd ingegaan op de problemen die de heer O. op het werk ervoer en de mogelijke oorzaken. Vastgesteld werd dat de burn-out klachten van de heer O. leken te zijn ontstaan ten gevolge van overvraging in

combinatie met een geringe draagdracht door een psychische stoornis.

Door veranderingen en problemen op het werk werd de onderliggende problematiek nu zichtbaar en leek zijn draagkracht overschreden te worden. Dit had ook gevolgen voor de thuissituatie. De psycholoog was van mening dat hij tijdelijk zou moeten stoppen met werken om te kunnen herstellen en verdere toename van klachten te voorkomen. Het werk zou hierna stapsgewijs hervat moeten worden. Daarnaast zou met een behandeling worden gestart, gericht op het leren omgaan met stressfactoren.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

Op 12 februari 2014 stelde de Nationale ombudsman onderzoek in naar de klacht van de heer O. De focus kwam hierbij te liggen op het feit, dat de verzekeringsarts van het UWV alleen informatie had opgevraagd bij HSK en niet bij (andere) behandelaars.

Ook werd het UWV gevraagd of het, in de verklaring van de psycholoog, aanleiding zag om opnieuw een deskundigenoordeel af te geven, zonder extra kosten.

De reactie van het UWV

Op 4 maart 2014 nam een klachtenambassadeur van het UWV contact op met de medewerkster van de Nationale ombudsman. Hij gaf aan dat de mogelijkheid van een psychische stoornis al was meegewogen. De verzekeringsarts had die informatie al via HSK ontvangen. Verder was het zo dat een dergelijke diagnose niets zegt over iemands geschiktheid om te werken. Dat zal ook nooit tot 'afkeuren' leiden. De indruk die bij het UWV was ontstaan was, dat vooral de echtgenote het allemaal niet meer aankon en dat zij haar echtgenoot thuis nodig had. Zij was ook steeds degene die het woord deed en die een klacht had ingediend.

Hoe dan ook, het UWV zag geen aanleiding om opnieuw een deskundigenoordeel af te geven, al dan niet kosteloos. Er was immers geen sprake van nieuwe omstandigheden.

Op 26 maart werd vervolgens de reactie van het UWV op de klacht van de heer O. ontvangen. Het UWV gaf aan mede namens de verzekeringsarts te reageren. Opnieuw werd aangegeven dat de verzekeringsarts, via HSK, al de benodigde informatie had ontvangen. Daarom had hij geen aanleiding gezien om nog meer informatie op te vragen. Inmiddels leek het erop dat de burn-out klachten van de heer O. een combinatie waren van psychische problemen en overvraging op het werk. Dat maakte echter niet dat de heer O. niet zou kunnen werken, al dan niet in aangepast werk en onder aangepaste omstandigheden. De werkzaamheden waarmee de heer O. vanaf 3 oktober 2013 weer zou beginnen waren van dusdanige aard dat dit werk als passend was aan te merken. De diagnose die er nu lag maakte dat niet anders, zo besloot het UWV zijn reactie.

De reactie van de heer O.

De heer O. gaf aan dat vanaf 26 oktober 2013 onderzoek door zijn behandelaar had plaatsgevonden en dat op 25 november een diagnose was vastgesteld; toen kreeg hij ook de uitslag van zijn behandelaar. Verder benadrukte hij dat HSK nooit contact had gehad met de huisarts of zijn behandelend psycholoog. Informatie uit deze hoek kon dus niet via HSK de verzekeringsarts van het UWV hebben bereikt.

Ook het telefoongesprek tussen zijn echtgenote en de UWV-arts was wel erg kort door de bocht beschreven. Zij deed echt haar best om alles thuis op te vangen en dat lukte haar ook prima; hijzelf was degene die het niet meer aankon. De vastgestelde psychische problematiek had hij waarschijnlijk zijn hele leven al en daar kon hij inderdaad prima meer leven en werken.

Dat hij had kunnen opstarten met de werkzaamheden die de bedrijfsarts had beschreven was niet juist en dat had hij ook duidelijk aangegeven. Op 13 januari 2014 was het vervolgens echt mis gegaan en zijn echtgenote heeft het toen voor elkaar gekregen dat een andere bedrijfsarts bij zijn zaak werd betrokken. Die heeft hem alsnog twee maanden rust gegeven en nu zag hij het eindelijk weer een beetje zitten. Hij was nu met werken begonnen, drie maal vier uur per week, en dat ging net goed.

De heer O. was van mening dat het UWV inschattingfouten had gemaakt en daarom hadden hij en zijn echtgenote de Nationale ombudsman benaderd. Hij vond het nu eenmaal moeilijk om duidelijk aan te geven wat eraan scheelde, communicatie was een groot probleem, hij kwam moeilijk tot de essentie. De nieuwe bedrijfsarts had het advies van zijn behandelaar opgevolgd en als de arts van het UWV tot dezelfde conclusie was gekomen als de huidige bedrijfsarts was het wellicht niet zo gelopen.

De nadere stukken

Het UWV stuurde de Nationale ombudsman, op diens verzoek, ook het dossier van de heer O. Dit bevat onder meer de correspondentie met andere instanties. Uit deze correspondentie blijkt dat de verzekeringsarts van het UWV aan de heer O. een machtiging had gevraagd om bij zijn behandelaars bij HSK informatie op te vragen. Van HSK had hij inderdaad de nodige informatie ontvangen. Zo beschikte hij over een uitgebreid verslag van de intake door HSK, zoals dat in september 2013 naar de bedrijfsarts was gestuurd. Aangegeven werd hierin onder meer dat de heer O. vanaf mei 2013 klachten had gekregen. Die waren volgens hem een combinatie van factoren op het werk en privé en zijn persoonlijke eigenschappen. Veranderingen op het werk, in het bijzonder een nieuwe (tijdelijke) manager, hadden veel stress veroorzaakt. Ook privé was het niet gemakkelijk met drie jonge kinderen, waarvan één met problemen. Tot nu toe had de heer O. zich altijd kunnen redden, dat was nu anders. Hij was daarom ziek gemeld.

HSK had een therapieplan opgesteld waarmee onder meer gewerkt zou worden aan klachtenreductie, zelfcontroleprocedures, het aanleren van adequate coping strategieën en

begeleiding bij werkhervatting. De prognose ten aanzien van werkhervatting werd redelijk gunstig geacht, gezien het feit dat de heer O. tot nu toe altijd in staat was geweest te werken. Werkhervatting zou in overleg met de bedrijfsarts plaatsvinden; uitgangspunt was dat werken in principe gezond is omdat het ritme, structuur en versteviging van het zelfbeeld geeft.

Op 5 november had HSK de bedrijfsarts een tussentijdse evaluatie gestuurd; deze was ook aan de arts van het UWV overgelegd. Er hadden nu inmiddels vijf sessies met de heer O. hadden plaatsgevonden. Er werd verslag gedaan van waaraan tot nu toe was gewerkt. Ook werd aangegeven dat de klachten waren toegenomen, hetgeen niet ongebruikelijk is aan het begin van de behandeling, mede vanwege de bewustwording. De heer O. werkte nu voor 25%, vanuit huis; dat ging moeizaam. HSK adviseerde daarom een voortgangsoverleg met de therapeut, de heer O. en zijn leidinggevende om de werkhervatting te bespreken. De prognose ten aanzien van werkhervatting werd nog steeds als redelijk gunstig gezien; het advies was wel, een werkhervattingsplan op te stellen. De bedrijfsarts zou een belangrijke rol moeten hebben bij de werkhervatting.

Het onderzoek door de eigen behandelaar van de heer O. liep nog.

In het dossier zat ook het medische onderzoeksverslag, dat uitgebreider is dan het verslag dat aan de betrokken werknemer is gestuurd. De diagnose die de verzekeringsarts stelt is 'spanningsklacht'. De arts motiveert uiteindelijk dat hij de heer O. in staat acht te hervatten, met in achtneming van hetgeen is vastgesteld. Er zal, conform het advies van de bedrijfsarts, met een beperking qua deadline, tijdsdruk en in uren gewerkt moeten worden.

II Beoordeling

Verzoeker klaagt erover dat het UWV een deskundigenoordeel heeft afgegeven zonder informatie op te vragen bij zijn behandelend psycholoog en huisarts.

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Uitgangspunt bij een deskundigenoordeel is de zogenoemde 'first opinion'. Die is meestal afkomstig van de bedrijfsarts. De first opinion geeft richting aan de vraagstelling en het oordeel en moet daarom aansluiten bij de vraagstelling die met het deskundigenoordeel aan het UWV is voorgelegd.

In het geval van de heer O. was een first opinion van de bedrijfsarts beschikbaar. De verzekeringsarts van het UWV heeft daarom getoetst of de adviezen van de bedrijfsarts passend waren. Hij stelde zich op het standpunt dat de heer O. in staat moest zijn om het werk te hervatten op de manier die de bedrijfsarts had voorgesteld.

Ook is van belang de standaard Communicatie met behandelaars (zie Achtergrond). Op grond van deze standaard is de cliënt de voornaamste bron van informatie over zijn klachten, problemen en gezondheidstoestand. De verzekeringsarts vormt zich daarom altijd éérst in een persoonlijk contact met de cliënt een beeld van diens probleem, voordat hij contact opneemt met de behandelaar. Communicatie met de behandelaar kan dienen als aanvulling op de eigen beoordeling.

De verzekeringsarts achtte het van belang om meer informatie op te vragen en benaderde hiervoor de behandelaars bij HSK; hij had de heer O. hiervoor een machtiging laten tekenen. Hij beschikte hiermee over een zeer uitgebreide beschrijving van de situatie van de heer O. en van de inschatting van HSK wat betreft werkhervatting, zo stelt de Nationale ombudsman vast. De ombudsman acht het om die reden begrijpelijk dat de UWV-arts hiernaast niet nog informatie bij de huisarts en psycholoog van de heer O. heeft opgevraagd. Voor de beoordeling die de verzekeringsarts van het UWV, binnen het kader van een deskundigenoordeel, moest doen bestond hiertoe geen aanleiding.

De gedraging is behoorlijk.

Nabeschouwing

De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten over een uitgebracht deskundigenoordeel. Dat wordt deels veroorzaakt doordat tegen het oordeel geen bezwaar openstaat. Het indienen van een klacht is dan de enige mogelijkheid die de werknemer (en soms werkgever) heeft. Het oordeel van de arts staat dan niet ter discussie; wel kan de Nationale ombudsman zich uitlaten over bijkomende omstandigheden zoals hier het opvragen van informatie van behandelaars.

De heer O. heeft gelukkig een werkgever die zijn problemen op het werk en de hierdoor ontstane uitval goed heeft opgepakt. Zo vond intensieve begeleiding door een externe instantie plaats. Uiteindelijk is, door een andere bedrijfsarts, besloten dat hij zijn werk nog niet kon hervatten; de werkgever heeft dit advies opgevolgd.

Dat de verzekeringsarts van het UWV, in november 2013, tot een ander oordeel over werkhervatting kwam wil niet zeggen dat dat oordeel toen niet juist was. Een deskundigenoordeel is immers een momentopname.

Een psychische stoornis was op dat moment nog niet vastgesteld. Er was al wel een vermoeden en dat heeft de arts van het UWV ook meegenomen in zijn rapportage. Was die stoornis toen al wel vastgesteld geweest, dan had dat het oordeel van de arts vermoedelijk ook niet anders gemaakt, zo blijkt uit de reactie van het UWV. Goede begeleiding en hulp bij het omgaan met zijn beperkingen was vooral wat de heer O. nodig had en die was ook voor handen. Daarmee is uiteindelijk bereikt dat hij weer aan de slag kon.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Amsterdam, is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

Onderzoek

Op 1 december 2013 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw O., met een klacht over een gedraging van het UWV te Amsterdam.

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

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.