



# Rapport

**Datum: 31 maart 2000**

**Rapportnummer: 2000/132**

## **Klacht**

Op 30 juli 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Heesch, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond, en over een gedraging van de directeur van Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de naar haar mening onbeschofte wijze waarop een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond, haar tijdens een gesprek op 15 oktober 1998 heeft bejegend.

Ook klaagt zij erover dat de directeur van Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond, haar klacht daarover niet gegronnd heeft verklaard.

## **Onderzoek**

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd Gak Nederland BV een aantal specifieke vragen gesteld. Ook de betreffende verzekeringsarts werd om een reactie gevraagd.

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

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

Gak Nederland BV berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van de betreffende verzekeringsarts gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 8 oktober 1998 riep Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond, (hierna: het Gak) verzoekster op voor een beoordeling van haar arbeidsongeschiktheid door een verzekeringsarts, de heer S. Verzoekster had vervolgens op 15 oktober 1998 een gesprek met de heer S. Op 23 oktober 1998 had de heer S. nog een onderhoud met verzoeksters echtgenoot over eerdergenoemd gesprek, op verzoek van laatstgenoemde. Naar aanleiding daarvan berichtte de heer S. verzoekster bij brief van 28 oktober 1998 dat hij het betreunde dat zij overstuur was geraakt van het gesprek van 15 oktober 1998, dat was niet zijn bedoeling geweest.

2. Bij brief van 19 november 1998 dienden verzoekster en haar echtgenoot bij de directie van het Gak een klacht in tegen de heer S. In hun klachtbrief brachten zij onder meer het volgende naar voren:

"...Op donderdag 15 oktober jl. had ik in Veghel een afspraak met S. Na elkaar te hebben voorgesteld en plaatsgenomen is het gesprek als volgt verlopen:

S.: "Wat zijn de klachten?". Ik antwoorde: "Nou, ik heb last van spanningen en..", waarop ik door S. vreemd werd aangekeken met de vraag: "Spanningen? Wat voor spanningen?". Toen ik dat zo goed en zo kwaad als dat mogelijk is probeerde uit te leggen liet hij mij wederom niet uitspreken en maakte de opmerking: "Ik lees in de papieren dat u 2 keer werk heeft geweigerd...een baan van 32 uur. Waarom?". Ik zei aarzelend "Ja" en probeerde uit te leggen hoe e.e.a. was verlopen en waarom ik dus het werk had 'geweigerd'. Ik vertelde dat ik er tegen opzag om weer te gaan werken en dat ik het hele weekend niet had geslapen - zo gespannen als ik was - en daarom heb afgebeld en... Weer kreeg ik niet de kans om verder uitleg te geven want de volgende vraag was er al S.: "Waarom zag u daartegen op?", waarop ik stotterend zei: "Ja...waarom...hoe zal ik het zeggen...Ik heb nogal wat meegemaakt in het verleden en volgens Dr. V. ben ik dat nu allemaal aan het verwerken. S: "Oh, en wat u heeft meegemaakt zijn dat problemen in uw jeugd of tijdens uw werk?". "Ja, ook tijdens werk". S: "Weet u nog wanneer?". "Ja, in 1987, 1995 en eind '96. Eind '95 ben ik hiervoor even thuis geweest en daarna weer aan het werk gegaan. Ik heb altijd als een gek doorgewerkt alsof er niets aan de hand was en dat is mij nu opgebroken denk ik".

(Door de steeds opdringender wordende toon in de vragen van S. voelde ik mij steeds onzekerder worden. Ik kon duidelijk merken dat hij mij in een hoekje probeerde te duwen waar ik niet meer uit kon en mij hierbij tevens kleineerde).

S: "En hiervoor bent u dus onder behandeling van een arts?". "Ja, Dr. V.". S: "Wat is dat voor arts?". "Nou, hij werkt met homeopathie, Chinese geneeskunde en nog iets, maar ik heb zijn kaartje niet bij anders kon ik het laten zien". S: "Slikt u ook medicijnen". "Ja". Het medicijnenbuisje dat ik liet zien werd minachtend bekeken en zonder opmerking teruggegeven.

S: "Vindt u of het helpt?". "Ja, maar het duurt wel lang. Dr. V. heeft wel gezegd dat het zijn tijd nodig had voor ik alles heb verwerkt". S: "Hoe lang bent u al onder behandeling?". "Al een jaar, maar..". S: "Oh, dus het helpt niet!". "Nou dat zegt u, ik ben geen arts om dat te bepalen, maar..". S: "Nou dat kan toch niet anders als het al zo lang duurt dan helpt het niet!". Waartussen ik nog probeerde uit te leggen dat Dr. V. zijn behandeling begint met een medicijn dat je steeds verder af moet bouwen en dat daar tijd overheen gaat, maar hij praatte er gewoon doorheen alsof hij het niet eens wilde horen. Zoveel onbegrip en zo'n onbeschofte manier van ondervraging werden mij teveel en op dat punt kreeg ik een huilbui waarin ik nog amper achter mijn adem kon komen. Hortend en stotend heb ik tegen S. gezegd dat ik er, als het zo moest, niet meer aan mee wilde doen voor die paar rotcenten en dat dat mijn man ook had gezegd.

(...)

Enigszins mijzelf proberende in de hand te houden, keek S. mij (nog steeds) met een stalen gezicht aan en zei: "Hier kan ik niets mee. Als je bij een psychiater of psycholoog onder behandeling zou zijn dan kon ik hier navraag bij doen, maar dat is niet dus.... Wie is je huisarts en is die ook op de hoogte?" Ik zei: "Dr. Sc., maar Dr. B. is degene waarmee ik hierover een tijd geleden heb gesproken", waarop S. snauwde: "Ja dat maakt niet uit. Ik neem aan dat ze samenwerken dus beiden op de hoogte zijn!", waartussen ik nog duidelijk wilde maken dat er wel degelijk verschil in zat, maar daar werd dus overheen gesnauwd. Toen ik zei: "Maar wat moet die man doen? Die kan mij ook niet helpen en....", S. knikte min of meer instemmend, maar kapte mijn verhaal af en zei daarop ijskoud: "Ja, ik kan hier niets mee en dat zou kunnen betekenen dat u geen WW meer krijgt", waarop ik zei: "What ever, mijn gezondheid is niet te betalen...".

S. zat mij minachtend, haast blij aan te kijken en zei helemaal niets. Toen ben ik opgestaan en naar de deur gelopen. S. bleef gewoon achter zijn bureau zitten, gaf geen hand en riep mij smalend na: "Het beste", waarop ik antwoorde: "Als je het niet meent moet je het niet zeggen" en ben licht overstuur weggegaan.

(...)

Wij begrijpen niet dat iemand zich voor arts uit kan maken als hij totaal geen besef heeft waar hij mee bezig is. Gezien zijn streng regime-achtige houding zou het ons niets verbazen als hij legerarts is geweest. Zo niet, dan lijkt het alsof hij dat de beste manier van behandelen vindt. "In de houding en niet zeuren, mars!"

Wij kunnen echt niet begrijpen dat het GAK een dergelijk figuur 'in dienst heeft' en op die manier naar de mensen toe wil treden. Wij mogen toch wel aannemen dat dat niet de werkwijze is van het GAK en dat dat ook niet het idee is wat u de mensen mee wil geven?

Mocht er uwerzijds behoefte aan zijn dan zijn wij gaarne bereid om tijdens een gesprek uw vragen te beantwoorden.

Wij nemen aan dat u, gezien bovenstaande, de heer S. ter verantwoording zult roepen en tevens duidelijk zult maken dat een briefje van 3 zinnen niet voldoende is (...). Dat is het althans voor ons niet..."

3. In reactie op de klacht berichtte de directie van het Gak verzoekster op 4 december 1998 onder meer het volgende:

"...In mijn opdracht heelt de heer (...), stafverzekeringsarts, een onderzoek ingesteld. Deze heeft, na uw brief en het medisch dossier bestudeerd te hebben, een gesprek gevoerd met verzekeringsarts S.. Dit om diens visie op de feiten en omstandigheden betreffende het door u gewraakte spreekuurbezoek te vernemen. Aanvullend overleg heeft plaatsgevonden met de afdeling Bezwaar en Beroep naar aanleiding van de beslissing op bezwaar d.d. 10 november 1998 met betrekking tot uw recht op ww-uitkering.

Uit uw brief komen de volgende klachten naar voren:

- 1) een "onbeschofte en zeer onprofessionele behandeling"
- 2) "onbegrip en een onbeschofte manier van ondervraging"
- 3) U vraagt zich af of de heer S. zich "voor arts kan uitmaken"

Om met het laatste te beginnen. De heer S. staat geregistreerd in het BIG-beroepen in de individuele gezondheidszorg-register als arts, met als specialisatie verzekeringsgeneeskunde.

Ter toelichting op de punten 1) en 2) wil ik het navolgende toevoegen:

Bij de beoordeling van arbeidsongeschiktheid gaat het volgens vaste jurisprudentie uitsluitend om de "directe, medisch objectief vast te stellen gevolgen van ziekte of gebrek". Dit kan mogelijk het door u ervaren onbegrip verklaren. Niet uw subjectieve beleving van uw welbevinden is doorslaggevend, maar de mate waarin dat medisch objectiveerbaar is.

Verder komt het mij voor dat u het begrip "directief" verwart met "onbeschoft".

U dient zich te realiseren dat een verzekeringsarts een andere taak heeft dan een huisarts of psychotherapeut. U legt een claim op een arbeidsongeschiktheidsverzekering en een ter zake medisch deskundige dient deze claim inhoudelijk te beoordelen.

Voor deze beoordeling is enerzijds de beschikbare hoeveelheid tijd niet onbeperkt en anderzijds zijn een aantal zaken die voor u mogelijk van belang zijn in het kader van deze

beoordeling niet relevant. Derhalve is het gebruikelijk dat de verzekeringsarts in een beoordelingsgesprek het initiatief heeft en het gesprek richting geeft.

Uw stelling dat de heer S. zich "onbeschoft" (waaronder verstaan dient te worden "lomp, grof. ruw in de omgang, brutaal e.d.") vindt geen steun in de feiten.

Mijn beslissing luidt dan ook dat er geen aanleiding is uw klacht gegrond te verklaren."

4. Bij brief van 8 april 1999 reageerde verzoekster op de brief van 4 december 1998 van de directie van het Gak. Zij gaf daarbij onder meer het volgende aan:

"Ik moet kwijt dat ik het betreurt dat niet u, maar (de stafverzekeringsarts; N.o.) het onderzoekswerk heeft gedaan. Het eindresultaat is dus niet iets van u zelf en ik vind dan ook niet dat u uw handtekening kunt plaatsen onder bevindingen die niet van u zelf zijn. U kunt niet oordelen over 'horen zeggen'.

Ik heb mijn klacht aan u gericht en ik verwacht dan ook dat u zelf op onderzoek uit gaat i.p.v. hetgeen aan te nemen wat (de stafverzekeringsarts; N.o.) zegt. Wat heb ik aan een eindresultaat dat gebaseerd is op vriendjespolitiek? Ik verwacht echt niet van (de stafverzekeringsarts; N.o.) dat hij een objectief resultaat kan geven; het is per slot van rekening een collega. We hebben het hier over de spreekwoordelijke "hand boven het hoofd" en dat blijkt ook uit alles wat u schrijft.

(...)

Om te beginnen uw stelling in de laatste alinea op blad 1. Als ik het goed begrijp was het volgens u dus niet medisch objectiveerbaar dat ik a) medicijnen slik(te) en b) onder druk in een oncontroleerbare huilbui uitbarstte?

Waarom moest ik van S. persé onder behandeling zijn van psychiater of psycholoog? Waarom was het onder behandeling zijn bij Dr. V. niet aanleiding genoeg om verder medisch te objectiveren?

En dan uw stelling op blad 2 dat de heer S. niet onbeschoft maar directief zou zijn.

Volgens u omdat:

- 1) meneer een verzekeringsarts is met een andere taak als huisarts of psychotherapeut,
- 2) meneer maar een x-aantal minuten beoordeeltijd heeft,
- 3) mijn verhaal voor de beoordeling niet belangrijk is.

Daarom staat volgens u voor hem de weg vrij om gewoon onbeschoft te zijn?! Dat is fraai geregeld.

leder ander mens is een onbeschoft varken als hij of zij:

- 1) iemand in de rede valt - lomp
- 2) iemand niet uit laat spreken - lomp
- 3) iemand afsnauwt - grof
- 4) iemand woorden in de mond legt - brutaal
- 5) iemand geen hand geeft - ruw in de omgang
- 6) iemand smalend naroept - ruw in de omgang;

en dan punt 1 t/m 6 vergelijkend met het "gesprek" dat is gevoerd op 15 oktober 1998 is naar onze mening de heer S. hiervoor met vlag en wimpel geslaagd!

Mocht u e.e.a. als aanleiding zien om uw beslissing - dat mijn klacht ongegrond is - in heroverweging te nemen, dan verneem ik dat graag van u voor zondag 25 april a.s. Na deze datum ga ik tot verdere actie over..."

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht en haar brieven van 19 november 1998 en 8 april 1999, zie onder A. 2. en A. 4.

#### C. Standpunt gak nederland bv

1. In reactie op de klacht bracht het Gak het volgende naar voren:

"...De aanleiding en het doel van de spreekuur-beoordeling op 15 oktober 1998 waren tweërlei.

Eenzijds betrof het een beoordeling van de arbeidsongeschiktheid in het kader van de zw naar aanleiding van de ziekmelding d.d. 15 september 1998 van betrokkene met terugwerkende kracht naar 15 juni 1998 (...)

Anderzijds betrof het een medische beoordeling op verzoek van de afdeling ww met als vraagstelling te beoordelen of betrokkene het haar aangeboden werk terecht op medische gronden geweigerd had (...)

Als achtergrond het navolgende:

Door de afdeling ww is bij beslissing d.d. 1 juli 1998 (...) in verband met "werkweigerig" de ww-uitkering met 70% verminderd. In de hierop volgende bezwaarprocedure ww is betrokkene meegedeeld dat indien zij als argument voor de werkweigerig

arbeidsongeschiktheid aanvoert, het voor de hand gelegen zou hebben dat zij zich arbeidsongeschikt zou hebben gemeld vanuit de ww situatie. Hoewel belanghebbende zelf op 7 augustus 1998 in de tweede bladzijde van haar bezwaarschrift tegen voornoemde ww beslissing (...) nog aangeeft niet ziek te zijn en zich niet ziek te willen melden, komt zij daar dus om haar moverende redenen, op 15 september 1998 van terug en meldt zij zich alsnog, per datum van de betwiste werkweigering arbeidsongeschikt.

Derhalve kwam vanuit de ww de vraagstelling of betrokkene het haar aangeboden werk terecht op medische gronden geweigerd had en diende daarnaast een reguliere zw beoordeling plaats te vinden.

(...)

De bevindingen van de stafverzekeringsarts (...) zijn verwoord in het concept voor de brief d.d. 4 december 1998 van (...), directeur Uitvoering SV (...) hetgeen door (de stafverzekeringsarts; N.o.) is opgesteld, conform de daartoe alhier gebruikelijke procedure, waar het klachten met een medische achtergrond betreft. De stafverzekeringsarts ontvangt van het management de klachtenbrief, vraagt het dossier op en verzoekt de betrokken verzekeringsarts commentaar te leveren (...). Afhankelijk van de exacte inhoud van de klacht en het resultaat van het overleg tussen de verzekeringsarts en stafverzekeringsarts vindt een nader telefonisch of persoonlijk gesprek tussen de stafverzekeringsarts en klager of klaagster plaats. Dit gebeurt met name in situaties waarin de exacte aard van de klacht niet helder is, of waarin van de zijde van de stafverzekeringsarts er behoefte bestaat medische kwesties nader te onderzoeken of te heroverwegen.

Hiervan was in deze casus geen sprake. De klacht was, evenals de reactie van de betrokken verzekeringsarts, volstrekt helder. Derhalve was er voor de stafverzekeringsarts geen noodzaak tot een gesprek met betrokkene.(...)

Uit bijgevoegde kopie (...) moge blijken dat d.d. 26 april 1999 een reactie naar betrokkene verstuurd is. Wellicht ten overvloede zij opgemerkt dat de bijgevoegde brief d.d. 11 november 1998 van de arts V. niet bij de klachtenbrief d.d. 19 november 1998 gevoegd was en derhalve destijds niet in de overwegingen betrokken kon worden. Deze brief is voorgelegd aan de stafverzekeringsarts en deze heeft mij laten weten dat de inhoud hiervan geen reden vormde de eerdere conclusie te wijzigen."

2. Uit een door het Gak bijgevoegde kopie van zijn brief van 26 april 1999 aan verzoekster, valt op te maken dat deze brief naar een verkeerd adres is gestuurd. In de betreffende brief gaf de directie van het Gak aan het onderzoek van de stafverzekeringsarts als onafhankelijk te beschouwen, nu deze in staat is zowel de inhoudelijke medische kant van de zaak te belichten als en een objectieve kijk op de zaak te hebben. Het Gak bleef bij zijn conclusie dat de klacht als ongegrond werd beschouwd.



3. Het Gak voegde bij zijn reactie onder meer de reactie die de heer S. op 30 november 1998 aan de stafverzekeringsarts gaf naar aanleiding van de klachtbrief van verzoekster van 19 november 1998. In deze reactie stond onder meer het volgende vermeld:

"Ik zag belanghebbende op 15-10-98 in verband met een ziekmelding met terugwerkende kracht vanuit de werkloosheidswet. De werkloosheidsuitkering was gestopt nadat belanghebbende twee maal aangeboden werk had geweigerd. Het grootste deel van het gesprek ging erover van welke ter zake gekwalificeerde arts, die belanghebbende ten tijde van de ziekmelding of werkweigering had gezien, ik zinvolle informatie zou kunnen krijgen. Naarmate bleek dat hier problemen lagen werd de toon van het gesprek negatiever. Van onbeschoftheid van mijn kant is geen sprake geweest, maar mijn mening stond belanghebbende niet aan."

#### D. STANDPUNT VERZEKERINGSARTS

In reactie op de klacht gaf de heer S. aan dat zijn reactie gelijk was aan het gestelde in de brief van 19 november 1999 (bedoeld wordt: 4 december 1998) van de directeur van het Gak, districtskantoor Helmond. Omdat hij het verhaal van verzoekster minder plausibel vond, ging een groot deel van het gesprek van 19 oktober 1998 (bedoeld wordt: 15 oktober 1998) erover, of de verzekeringsarts van een ter zake gekwalificeerde arts relevante medische informatie zou kunnen krijgen over de periode vanaf 15 juni 1998. Toen dit niet mogelijk bleek ontstond een gespannen sfeer, aldus de heer S.

#### e. Reactie verzoekster

In reactie op de standpunten van het Gak en de heer S. gaf verzoekster aan dat zij de brief van het Gak van 26 april 1999 niet had ontvangen. Voor het overige bleef zij bij haar al eerder verwoorde klacht.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de bejegening door de verzekeringsarts

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond, de heer S., haar naar haar mening op onbeschofte wijze heeft bejegend tijdens een gesprek op 15 oktober 1998. Zij klaagt er met name over dat de heer S. haar herhaaldelijk niet uit liet spreken, haar smalend toesprak nadat hij haar een vraag had gesteld, haar smalend toesprak en dat hij haar bij de beëindiging van het gesprek geen hand gaf, maar haar smalend nariiep.

2. Het Gak is van mening dat de stelling dat de heer S. zich onbeschoft heeft gedragen, geen steun vindt in de feiten. Er werd er daarbij op gewezen dat de heer S. zich directief had opgesteld en dat zijn beschikbare tijd niet onbeperkt was. Omdat mogelijk een aantal

zaken die voor een verzekerde van belang zijn, in het kader van de beoordeling van de arbeidsongeschiktheid niet relevant zijn, is het gebruikelijk dat de verzekeringsarts in een beoordelingsgesprek het initiatief heeft en het gesprek richting geeft.

3. Uit de weergave van het gesprek door verzoekster komt naar voren dat de heer S. herhaaldelijk een vraag stelde aan verzoekster, maar haar al weer onderbrak, wanneer zij nog maar net met de beantwoording was begonnen. Hoewel de heer S. erkende dat er een gespannen sfeer ontstond en dat de toon van het gesprek negatiever werd naarmate duidelijk werd dat er problemen waren om relevante medische informatie te verkrijgen van een ter zake gekwalificeerde arts, ontkende hij nadrukkelijk dat van zijn kant van onbeschoftheid sprake is geweest. Wat betreft de vraag in hoeverre er sprake is geweest van een onbeschofte wijze van bejegening in de vorm van een herhaaldelijk niet laten uitspreken, staan de lezingen van het verloop van het gesprek dan ook tegenover elkaar. Er zijn geen redenen om de ene lezing aannemelijker te achten dan de andere. De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van een oordeel omtrent de onderzochte gedraging.

Verzoekster geeft ook aan dat de heer S. haar smalend toesprak. Uit hetgeen de heer S. volgens verzoekster heeft gezegd, valt dit echter niet af te leiden. Verder volgt uit het verslag van het gesprek dat verzoekster het gesprek afbrak door weg te lopen en dat de heer S. haar vervolgens het beste wenste. Nu verzoekster het initiatief nam tot beëindiging van het gesprek, had het voor de hand gelegen dat zij (als eerste) de heer S. een hand had gegeven. Van een smalend naroeppen kan niet worden gesproken, nu de heer S. haar alleen het beste heeft toegewenst.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de klachtafwikkeling door de directeur van het Gak

Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat de directeur van Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond, haar klacht over de bejegening door de verzekeringsarts niet gegrond heeft verklaard.

In het voorgaande is overwogen dat ten aanzien van verzoeksters klacht deels geen oordeel kon worden gegeven. Het is dan ook niet juist dat de directeur van het Gak verzoeksters klacht in het geheel niet gegrond heeft verklaard.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## Conclusie

Over de klacht over de onderzochte gedraging van een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond, die wordt aangemerkt als een gedraging van het

Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, wordt geen oordeel gegeven wat betreft het niet laten uitspreken. Voor het overige is de klacht niet gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de directeur van Gak Nederland BV, districtskantoor Helmond, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.