



Rapport

Klacht

Op 19 april 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer ing. L. te Lekkerkerk, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam, en over een gedraging van de directeur van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam.

Nadat verzoeker op 19 mei 2000 telefonisch nadere informatie had verschaft, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker klaagt over:

1. de bejegening door een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam, tijdens een spreekuur op 16 februari 2000. Hij klaagt er met name over dat de verzekeringsarts het gesprek onderbrak voor een binnenkomend telefoongesprek en in dit telefoongesprek de naam van een cliënt noemde en medische zaken over die cliënt besprak. Vervolgens pleegde de verzekeringsarts nog diverse uitgaande telefoontjes en één inkomend telefoontje, kennelijk over diezelfde cliënt.

Verzoeker kreeg daardoor de indruk dat de aandacht van de verzekeringsarts meer uitging naar die gesprekken dan naar het gesprek met verzoeker.

Daarnaast klaagt verzoeker over de afhandeling van zijn klacht door de directeur van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam. Hij klaagt er met name over dat de directie van het Gak:

2. stelde dat er geen sprake was van een inbreuk op de privacy ten aanzien van het eerste gevoerde telefoongesprek;

3. aanvoerde dat het enkele feit dat verzoeker de verzekeringsarts aansprak op zijn gedrag, deed vermoeden dat hij niet was beperkt in de mogelijkheden de keuring tot een goed einde te brengen;

4. geen aanleiding zag de keuring opnieuw uit te voeren.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werden Gak Nederland BV te Amsterdam en de betreffende verzekeringsarts verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd het Gak een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Het Gak gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker werd in het kader van de beoordeling van zijn arbeidsongeschiktheid op 16 februari 2000 gekeurd door een verzekeringsarts, de heer X, van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam.

2. Naar aanleiding van de gang van zaken tijdens deze keuring diende verzoeker bij brief van 13 maart 2000 een klacht in bij de directie van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam (hierna: het Gak). Hij bracht hierin onder meer het volgende naar voren:

"Ons gesprek werd onderbroken door een binnenkomend telefoongesprek. De heer X noemde in mijn aanwezigheid naam en toenaam van de cliënt waarover gesproken werd. Ik heb dit ervaren als een inbreuk op de privacy van betrokkene. Maar tegelijk vraag ik me af hoe wordt er met mijn vertrouwelijke gegevens omgegaan in het bijzijn van anderen en in het algemeen. Op dat moment is mijn vertrouwen ernstig geschaad waardoor ik onzeker werd.

Na dit telefoongesprek voerde de heer X diverse uitgaande gesprekken en nog een binnenkomend gesprek. Uit zijn reactie bleek duidelijk dat hij het niet eens was met datgene wat tijdens de telefonades werd besproken. In mijn bijzijn werd hij kwaad zowel verbaal als non-verbaal.

Het feit dat mijn overleg telkens werd onderbroken heeft mij het gevoel gegeven dat ik op dat moment niet belangrijk was. Ik vind dit getuigen van weinig respect voor de cliënt.

Het kan niet zo zijn dat een arts zijn aandacht aan twee casussen tegelijk kan geven en daarna met de volle aandacht bij mij is.

Het kwam mij voor dat de heer X inderdaad met zijn gedachten bij de andere casus was, daar hij op één bladzijde van mijn dossier bleef zitten turen.

Door deze gang van zaken ben ik me gaande het gesprek steeds onzekerder gaan voelen waardoor ik me niet goed heb kunnen concentreren op de vragen.

Mijn klacht is samenvattend gericht tegen de voor mijn gevoel respectloze en niet-serieuze/professionele wijze waarop ik ben benaderd. Dit gesprek kan en mag geen serieuze en inhoudelijke basis zijn voor een beslissing."

3. In reactie op verzoekers klacht berichtte de directeur Productie van het Gak verzoeker bij brief van 3 april 2000 onder meer het volgende:

"De betrokken arts erkent dat er een inkomend telefoongesprek heeft plaatsgevonden dat zijn ergernis heeft gewekt. Dit is vervolgens op uw initiatief tussen u beiden besproken, waarna het spreekuur zijn normale verloop heeft gehad. De arts bestrijdt uw signalering van diverse uitgaande gesprekken. Hoe één en ander precies is verlopen kan nu niet meer nagegaan worden. In elk geval is er een inkomend telefoongesprek geweest.

Het noemen van de naam van een cliënt in bijzijn van andere cliënten dient tot een minimum beperkt te blijven, dat is ook de policy van Gak Nederland. Uw stellingname dat dit een inbreuk is op de privacy is van een andere orde. Gezien het feit dat er geen verdere gegevens zijn genoemd dan alleen de achternaam concluderen wij dat hetgeen u heeft gehoord niet direct naar een specifieke cliënt herleid kan worden. Dit deel van de klacht achten wij dan ook ongegrond.

In de situatie dat u onzeker bent geraakt doordat de arts was afgeleid van uw casus kunnen wij ons inleven. Wij bieden u hiervoor dan ook onze verontschuldiging aan. Het ondergaan van een keuring kan een aanzienlijke impact hebben op belanghebbenden. Wij proberen daar dan ook zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan. Wij hebben echter niet kunnen vaststellen dat de wijze waarop u benaderd bent daarmee als respectloos en niet-serieus/professioneel valt te kwalificeren. Merkwaardig is dat u onvermeld laat dat één en ander tijdens de keuring aan de orde is geweest in het gesprek. Het feit dat u staande het gesprek de arts heeft aangesproken op zijn zichtbare ergernis doet vermoeden dat het u niet in die mate heeft beperkt in uw mogelijkheden de keuring tot een goed einde te brengen als nu uit uw brief kan worden afgeleid. In die zin delen wij uw opvatting dat deze keuring niet als basis kan dienen voor een beslissing dan ook niet.

De beslissing in uw casus is nog niet afgerond. Na ontvangst van deze beslissing blijft voor u de mogelijkheid open bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing. Op dit moment zien wij echter geen aanleiding de keuring opnieuw uit te voeren."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht . Verzoeker deelde telefonisch aan een medewerker van de Nationale ombudsman mee dat zijn klacht zich er ook tegen richtte dat het Gak van mening was dat er geen

nieuwe keuring nodig was.

C. Standpunt Gak Nederland bv

1. In reactie op de klacht en op nadere vragen van de Nationale ombudsman bracht het Gak het volgende naar voren:

"...Binnen het Gak bestaat de ongeschreven regel dat er geen telefoongesprekken worden gevoerd tijdens gesprekken met cliënten. Dit is in zoverre ook in de bedrijfsvoering georganiseerd dat er tijdens het spreekuur in principe geen telefonische berichten naar de verzekeringsartsen gaan. Wel is de arts telefonisch bereikbaar indien dit nodig mocht zijn. In het geval van (verzoeker; N.o.) betrof het een vraag van een collega-verzekeringsarts.

In principe is het naar onze mening niet correct om telefoongesprekken te voeren tijdens een spreekuur, zij het dat dit soms niet te vermijden is. Het is voor ons een vraag of die onvermijdelijkheid in dit geval ook aan de orde was. Wel is het zo dat die vraag op dat moment door de betreffende arts ook moeilijk te beoordelen is.

Het schenden van de privacy bij Gak Nederland bv dient altijd vermeden te worden. Wij zijn echter van mening dat in dit geval de privacy niet geschonden werd, daar het besprokene niet naar een persoon viel terug te leiden. De vraagstelling die in het telefoongesprek werd besproken betrof de juridische aspecten van een geval, niet zozeer de medisch inhoudelijke. Het was wellicht beter geweest dit geheel buiten een spreekuur te doen. Anderzijds dienen er soms direct besluiten te worden genomen.

Het omgaan met gegevens van cliënten is een gevoelige kwestie. Wij hebben er dan ook alle begrip voor dat er kritische vragen gesteld worden over de mate waarin cliënten er van uit kunnen gaan dat met zijn of haar gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. Alles is er dan ook op gericht zo zorgvuldig mogelijk met die gegevens om te gaan. Wij moeten met spijt constateren dat het ons niet gelukt is zo te handelen dat dit overduidelijk was. Wel blijven wij van mening dat de aard van de gegevens in het onderhavige geval zo was, dat het gevoel van geschonden vertrouwen wel begrijpelijk, maar niet terecht was.

Voor waar het gaat om de telefonische contacten tijdens het spreekuur achten wij de klacht gegrond. Voor wat betreft de klacht van inbreuk doen op de privacy van anderen achten wij de klacht ongegrond.

Naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.) is aan de functionarissen met directe contacten met cliënten verzocht de grootst mogelijke terughoudendheid te betrachten..."

2. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde het Gak nog het volgende mee:

"...Aan de orde is onze stelling dat het feit dat verzoeker de verzekeringsarts aansprak op zijn gedrag aangaf dat hij niet beperkt was in de mogelijkheden de keuring tot een goed einde te brengen.

In de klacht aan Gak Nederland bv stelt verzoeker dat hij zich gedurende het gesprek steeds onzekerder is gaan voelen waardoor hij zich niet goed heeft kunnen concentreren op de vragen. Een alinea later stelt verzoeker dan vervolgens: "Dit gesprek kan en mag geen serieuze en inhoudelijke basis zijn voor een beslissing". Verzoekers gevoelens van onzekerheid is voor ons begrijpelijk. Dat verzoeker dit als een beperking heeft ervaren is daarbij aannemelijk. Echter, het feit dat verzoeker zelf zijn bezwaren aan de orde heeft gesteld leidt ons tot de stelling, dat verzoeker kennelijk niet dermate in zijn mogelijkheden was beperkt dat dit de uitslag van de keuring negatief heeft beïnvloed. Er bleef binnen het kader van de keuring, ondanks de agitatie, kennelijk voldoende ruimte om de bezwaren te uiten. Ook tijdens het gesprek gaf verzoeker een adequaat reagerende indruk.

De conclusie die verzoeker vervolgens trekt als zou er geen inhoudelijke basis zijn voor een beslissing delen wij daarom niet.

Dit vormt ook de basis voor onze reactie (op het punt dat er geen aanleiding was om de keuring opnieuw uit te voeren; N.o.). Een en ander is binnen de keuring niet zo gelopen als wenselijk is. De keuring als zodanig is daarmee echter niet van nul en generlei waarde geworden. Het gevoelens van onzekerheid wordt door ons zeker niet bestreden. Dit leidt naar onze mening echter niet naar een conclusie dat de keuring opnieuw moet worden uitgevoerd..."

D. standpunt verzekeringsarts

In reactie op de klacht bracht de verzekeringsarts onder meer het volgende naar voren:

"Tijdens mijn spreekuur ben ik door een collega-verzekeringsarts gebeld. In reactie hierop heb ik een kort uitgaand telefoongesprek gepleegd; mogelijk gevolgd door een tweede kort telefoontje echter dit kan ik mij niet meer precies herinneren. Het is niet gebruikelijk om telefoongesprekken te voeren in het bijzijn van de cliënt. Er is echter wel sprake van telefonische bereikbaarheid. Incidenteel is dit niet te vermijden. De strekking van het binnenkomend telefoongesprek was zodanig dat ik mij op dat moment tot een directe reactie gedwongen voelde. Dit omdat ik het gevoel had dat er een bepaalde procedure niet goed zou verlopen en geprikkeldheid hierbij had. Achteraf bezien is het de vraag of dit een juiste beslissing is geweest. Te realiseren valt dat men naast de ratio ook wel eens vanuit een gevoel op zaken reageert.

Het verzamelen van informatie met betrekking tot de situatie van betrokkene en zijn belastbaarheid tijdens het spreekuur had voor het belangrijkste deel reeds plaatsgevonden voor dat het genoemde incident van telefonische onderbreking plaatsvond. Dit incident kan

dan ook feitelijk geen belangrijke invloed op de informatieverzameling hebben gehad.

Betrokkene stelde zich kort na het incident, de telefonische gesprekken en mijn reactie, assertief op en nam zelf het initiatief dit incident te bespreken. Ook anderszins kreeg ik de indruk dat hij zich onveranderd weerbaar bleef opstellen, hij bleef adequate reacties vertonen, bleef normaal doorpraten en kon aandacht blijven houden. Er werd verder gesproken over een inhoudelijk verschil van mening over een urenbeperking in zijn belastbaarheid voor werk, waarbij betrokkene meende slechts 32 uur per week te kunnen werken en nog geen volledige werkweek, terwijl ik hieraan twijfelde. Hierdoor kan de invloed van het incident wel enigszins worden vertroebeld. Uiteindelijk is in mijn standpunt tegemoet gekomen aan de mening van betrokkene dat hij 32 uur per week kan werken. M.b.t. zijn functioneren heb ik geen informatie over nieuw ziekteverzuim van betrokkene."

E. Reactie op verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen gaf verzoeker aan dat de verzekeringsarts de naam had genoemd van een cliënt, dus het was mogelijk geweest dat verzoeker betrokkene kende. Ook is behalve over juridische zaken ook over de geestelijke gezondheid van betrokkene gesproken.

Pas nadat het incident met de telefoontjes had plaatsgevonden, is gesproken over het verschil van mening tussen hem en de verzekeringsarts, aldus verzoeker.

Beoordeling

1. Ten aanzien van de bejegening door de verzekeringsarts

1. Verzoeker klaagt erover dat een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam, tijdens een spreekuur op 16 februari 2000 het gesprek met hem onderbrak voor een binnenkomend telefoongesprek, waarbij de naam van een cliënt werd genoemd en medische zaken over die cliënt werden besproken. Vervolgens pleegde de arts nog een aantal telefoontjes over diezelfde cliënt. Verzoeker kreeg door deze gang van zaken de indruk dat de aandacht van de verzekeringsarts meer uitging naar die gesprekken dan naar het gesprek met verzoeker.

2. In reactie op de klacht beaamde de verzekeringsarts dat hij, na een inkomend telefoongesprek van een collega-verzekeringsarts, een kort uitgaand telefoongesprek

- mogelijk gevolgd door een tweede gesprek - had gevoerd. De strekking van het inkomende gesprek was zodanig geweest dat hij zich op dat moment tot een directe reactie gedwongen voelde, omdat hij het gevoel had dat er een bepaalde procedure niet goed zou verlopen, waardoor hij geprikkeld was geraakt. Achteraf gezien vroeg hij zich af of het wel de juiste beslissing was geweest. Hij was van mening dat hij desondanks

voldoende informatie over verzoeker had kunnen verzamelen om tot een oordeel over diens arbeidsongeschiktheid te kunnen komen. Ook had hij de indruk dat verzoeker voldoende in staat was geweest om zijn gezondheidssituatie naar voren te brengen.

3. Het is niet juist dat de verzekeringsarts diverse telefoontjes pleegde over een andere cliënt tijdens het spreekuurbezoek van verzoeker. Zoals het Gak ook heeft aangegeven in zijn reactie, dienen er in principe geen telefonische contacten plaats te vinden tijdens een spreekuur. Dit geldt te meer nu er sprake was van geprikkeldheid bij de verzekeringsarts bij het voeren van die telefoontjes. Dat verzoeker door deze gang van zaken de indruk kreeg dat er onvoldoende aandacht voor hem was, is begrijpelijk, ook al staat niet vast dat dit inderdaad het geval was.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van de vraag of er sprake was van inbreuk op de privacy

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de directeur van het Gak, in reactie op zijn klacht over de verzekeringsarts, stelde dat er geen sprake was van een inbreuk op de privacy van de met naam genoemde cliënt in het eerste door de arts gevoerde telefoongesprek, waarbij verzoeker aanwezig was.

2. In reactie op de klacht gaf het Gak aan van mening te zijn dat in dit geval de privacy van betrokkene niet geschonden was, omdat het besprokene niet naar een specifiek persoon viel terug te leiden. Wel achtte het Gak het niet juist dat er telefonische contacten hadden plaatsgevonden tijdens het spreekuur. Naar aanleiding van verzoekers klacht heeft het Gak daarom aan functionarissen met directe contacten met cliënten verzocht de grootst mogelijke terughoudendheid te betrachten.

3. Alhoewel denkbaar is dat in een geval als het onderhavige de privacy van betrokkene wordt geschonden, is daarvan in dit specifieke geval niet gebleken. Hoewel het te begrijpen valt dat verzoeker het moeten aanhoren van het betreffende telefoongesprek als onaangenaam heeft ervaren, kan het Gak worden gevolgd in zijn standpunt dat er desondanks geen sprake was van schending van de privacy.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

3. Ten aanzien van verzoekers mogelijkheden de keuring tot een goed einde te brengen

1. Verzoeker klaagt er ook over dat de directeur van het Gak in reactie op zijn klacht aanvoerde dat het enkele feit dat verzoeker de verzekeringsarts aansprak op zijn gedrag, deed vermoeden dat hij niet was beperkt in de mogelijkheden de keuring tot een goed einde te brengen.

2. In reactie op de klacht gaf het Gak aan dat het feit dat verzoeker de verzekeringsarts op zijn gedrag had aangesproken, volgens het Gak inhield dat er tijdens het gesprek kennelijk voldoende ruimte was om de bezwaren te uiten. Ook gaf verzoeker tijdens het gesprek een adequaat reagerende indruk. Verzoeker was kennelijk niet dusdanig negatief beïnvloed door de gang van zaken, dat dit de uitslag van de keuring negatief had beïnvloed, aldus het Gak. Het Gak stelde wel het begrijpelijk te vinden dat verzoeker onzeker raakte door de gang van zaken.

3. Het Gak kan in zijn standpunt niet worden gevolgd. Het enkele feit dat verzoeker de verzekeringsarts aansprak op zijn gedrag, wil niet zeggen dat verzoeker ook in staat was om een goed beeld van zijn eigen situatie te schetsen. Dat verzoeker op dat punt adequaat en assertief reageerde, wil derhalve niet automatisch zeggen dat hij daartoe ook in staat was wat betreft zijn eigen situatie.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

4. Ten aanzien van het niet overgaan tot een hernieuwde keuring

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat de directeur van het Gak in reactie op zijn klacht, aangaf geen aanleiding te zien in de gang van zaken om de keuring opnieuw te laten uitvoeren.

2. Het Gak merkte op dat het feit dat één en ander binnen de keuring niet zo was gelopen als wenselijk, niet maakte dat de keuring geen waarde had. Het enkele feit dat verzoeker zich onzeker had gevoeld tijdens de keuring, gaf geen aanleiding om de keuring opnieuw te laten uitvoeren.

3. Terecht stelt het Gak dat er onvoldoende aanleiding was om tot een nieuwe keuring over te gaan. Er is immers niet gebleken, noch door verzoeker aangevoerd, dat hij niet in de gelegenheid is gesteld om bepaalde zaken naar voren te brengen. Het zou overigens wel, ter genoegdoening van verzoeker, een correct gebaar zijn geweest om hem in reactie op zijn klacht bij het Gak een aanvullend gesprek met de verzekeringsarts aan te bieden. Er wordt immers erkend dat de keuring niet zo was gelopen als wenselijk was geweest. Daarbij komt dat op het moment dat verzoeker zijn klacht daarover indiende, nog geen beslissing naar aanleiding van de keuring was genomen. Van een noodzaak tot een nieuwe keuring is echter niet gebleken.

De onderzochte gedraging is daarom op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut

sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de directeur van Gak Nederland BV, kantoor Rotterdam, die eveneens wordt aangemerkt als gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond, behoudens wat betreft de reactie op verzoekers klacht, inhoudende dat hij de keuring tot een goed einde kon brengen. Op dat punt is de onderzochte gedraging gegrond.