

Rapport

Klacht

Op 9 mei 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Nijmegen, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Nijmegen, en een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Nijmegen.

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:

A. Verzoekster klaagt erover dat een met naam genoemde verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Nijmegen, bij zijn onderzoek naar haar ziektebeeld:

1. haar slechts summier heeft onderzocht en geen contact heeft opgenomen met haar behandelende artsen;
2. heeft gezegd dat zij wel in de WAO zou belanden.

B. Voorts is verzoekster het niet eens met de afhandeling door het Gak van haar klacht hierover. Met name klaagt zij erover dat het Gak:

1. alleen de verzekeringsarts heeft gehoord;
2. haar klacht niet serieus heeft behandeld.

Achtergrond

1. **Algemene wet bestuursrecht** (Wet van 4 juli 1992, Stb. 315)

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid om te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

2. **Algemene wet bestuursrecht**, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19 - 21

"Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met de klager toe wordt besloten. Indien het bestuursorgaan telefonisch horen toereikend vindt dient het

daarover met de klager overeenstemming te bereiken. In de meeste gevallen zal dit betekenen dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting zou willen afzien. Daarbij dient benadrukt te worden dat de klager altijd de keuze heeft een hoorzitting te laten beleggen. Ziet de klager af van een hoorzitting, dan zal het horen in een later telefoongesprek kunnen plaatsvinden. Zo'n tweede gesprek zal in de regel nodig zijn om de klager de gelegenheid te geven zich voor te bereiden. Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt.

Het derde lid is gelijkkluidend aan artikel 7:7 Awb. Uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen schriftelijk worden vastgelegd. Voorts is schriftelijke vastlegging van het belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en ten behoeve van de vorming van het dossier voor een eventuele procedure in een later stadium. Op welke wijze aan de plicht tot verslaglegging wordt vorm gegeven, wordt aan het bestuursorgaan overgelaten. Dat zal met name afhangen van de vraag of tijdens het horen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen, die nog niet in de schriftelijke procedure aan de orde zijn geweest. Er behoeft niet altijd een apart verslag te worden opgesteld. Volstaan kan worden met de vermelding in de afdoeningsbrief van wat tijdens het horen aan de orde is gesteld.

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen inzage vragen in het verslag.

Ten slotte moet worden gewezen op de situatie van in het buitenland verblijvende klagers. Afhankelijk van de plaatselijke omstandigheden kan het voorkomen dat de klager moeilijk bereikbaar of traceerbaar is. In die situaties kan er sprake zijn van een overmachtsituatie waarin van het bestuursorgaan niet kan worden verwacht om de klager (in persoon) te horen. In dergelijke overmachtsituaties moet ernaar worden gestreefd de klager op enigerlei wijze te horen, maar is enige flexibiliteit noodzakelijk..."

3. Klachtenreglement Gak Nederland BV

"...6. Behandeling (inzien stukken/horen partijen)

(...)

3. Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Gak Nederland bv zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen..."

4. Op 19 oktober 2000 heeft de Nationale ombudsman rapport 2000/344 uitgebracht waarin de klachtprocedure van Cadans Uitvoeringsinstelling BV aan de orde was met name ook ten aanzien van het horen in het kader van de behandeling van klachten. Aan de beoordeling in dat rapport verbond de Nationale ombudsman de aanbeveling aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) om te bevorderen dat Cadans de procedure voor de behandeling van klachten zodanig inricht dat klagers in alle gevallen - behoudens in de Awb opgenomen uitzonderingen - in de gelegenheid worden gesteld om over hun klacht te worden gehoord.

Het Lisv heeft op deze aanbeveling gereageerd bij brief van 3 november 2000. Het Lisv deelt hierin mee deze aanbeveling voor alle uitvoeringsinstellingen van belang te achten, en dat het binnenkort met alle uitvoeringsinstellingen gaat bekijken in hoeverre de bepalingen in de Awb geïntegreerd zijn of worden in de klachtenprocedures. Vervolgens berichtte het Lisv de Nationale ombudsman bij brief van 13 december 2000 dat op 29 november 2000 een bespreking met de uitvoeringsinstellingen had plaatsgevonden.

Hierover deelde het Lisv mee:

"De conclusie van het overleg luidt dat de aanbeveling van de Nationale ombudsman, voor alle uitvoeringsinstellingen, zal worden overgenomen. De strekking van artikel 9:10 Awb over de mogelijkheid tot (weder)horen zal in het klachtenreglement, de brief en/of folder aan de klager worden aangehaald en zodoende worden opgenomen in de te volgen procedure."

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.

Daarnaast werd de betrokken verzekeringsarts de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

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. Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van het Gak gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 11 maart 2000 schreef verzoekster Gak Nederland BV, kantoor Nijmegen de volgende brief:

"...Als student was ik heel blij een bij-baantje te hebben gevonden waar ik in enkele (16) uren per week een kleine aanvulling op mijn studiefinanciering kon verdienen. Echter het werk leverde mij veel pijn in mijn arm op. Het bleek een muisarm te zijn.

Op 12-01-2000 meldde ik mij ziek. Ik ben 4 maal op controle geweest bij de rapporteur, waarvan één keer telefonisch. Op 09-03-2000 moest ik op het spreekuur komen van de bedrijfsarts, de heer Y. Ik wil bij u mijn beklag doen over de wijze waarop deze laatste mij behandelde.

1) Hij onderzocht uitsluitend mijn hand en dit ook alleen maar nadat ik gezegd had dat daar een zwelling was; zonder deze mededeling zou hij mij in het geheel niet onderzocht hebben.

2) Hij vond het nooit nodig om contact op te nemen met de mij behandelende artsen.

Zijn conclusie was dat het ongelooflijk was dat ik na 64 uur werken zo zwaar was belast dat het na 8 weken nog niet beter was. Hij voorspelde dat ik "wel gewoon in de WAO zou terecht komen, wat natuurlijk wel de nodige gevolgen zou hebben voor mijn toekomst". Hij suggereerde met zijn manier van doen dat ik mij zat aan te stellen. Ik voel mij door de manier waarop een en ander verliep niet serieus genomen. Van een arts had ik een zorgvuldiger werkwijze verwacht. Daarom verzoek ik u deze arts terecht te wijzen..."

2. Kantoor Nijmegen van het Gak antwoordde verzoekster bij brief van 30 maart 2000:

"...Naar aanleiding van uw klacht hebben wij aan de hand van het dossier uw situatie bekeken.

Daarbij is ook met de door u genoemde verzekeringsarts gesproken.

(...)

Uit het dossier blijkt dat de verzekeringsarts uw medische klachten uiterst serieus heeft genomen. Het is inderdaad een feit dat hij het niet nodig achtte om contact op te nemen met de artsen die u behandelen voor deze klachten. Dit komt omdat reeds na het korte onderzoek duidelijk was dat u de werkzaamheden die u deed inderdaad niet kunt uitvoeren met deze klachten. Verder heeft hij geconstateerd dat de genezing hiervan wellicht een behoorlijke poos zou kunnen gaan duren. In dat geval kunt u in de toekomst te maken krijgen met een wao-aanvraag. Dat dit laatste wellicht verkeerd is overgekomen betreuren wij.

Gezien het bovenstaande is uw klacht niet gegrond...."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder KLACHT.

C. Standpunt Gak Nederland BV

1. Gak Nederland BV (verder: het Gak) deed in reactie op de klacht van verzoekster bij brief van 29 juni 2000 mee:

"...A 1.

(Verzoekster; N.o.) stelt dat zij door de verzekeringsarts slechts summier is onderzocht. Dat is juist en ook medisch correct. De diagnose en de ernst noopten niet tot verder onderzoek en de diagnose en de daaruit voortkomende beperkingen zijn zonder meer duidelijk.

(...)

A 2.

De verzekeringsarts heeft gesproken over de wao; niet als toezegging dat belanghebbende daar in zou belanden, maar in algemeen voorlichtende zin. Kennelijk heeft belanghebbende deze uitspraak anders geïnterpreteerd.

B 1.

Dit is juist, maar dhr. X, clustermanager afd. arbeidsgeschiktheid van ons kantoor Nijmegen heeft hierover nadien wel telefonisch contact gehad met (verzoekster; N.o.).

B 2.

De klacht is uiterst serieus bekeken en besproken, maar de uitkomst sluit niet aan bij de wens van belanghebbende.

Wij achten de klacht van (verzoekster; N.o.) ongegrond.

De (verzekeringsarts; N.o.) heeft niets toe te voegen aan de hierboven gegeven reactie. Hij volstaat daarom met een verwijzing daarnaar.

Mocht (verzoekster; N.o.) daar behoefte aan hebben, dan is de heer X bereid om een persoonlijk gesprek met haar te voeren..."

2. Het Gak legde als bijlage een kopie van de medische kaart van verzoekster over. Deze luidt met betrekking tot het spreekuurbezoek van verzoekster aan de verzekeringsarts als volgt:

"...A i.v.m. rechterhand, arm en schouder.

Na 4 weken 4 uur per dag (16 uur/week) bijbaantje intensief typen. Daarnaast thuis voor de studie ook typen.

Klachten begonnen na 1½ week (na ca. 24 uur werkzaamheden) met tintelen in de rechterhand en na 4 uur was de hele rechter onderarm moe en pijnlijk.

Nu nog klachten (ca 2 mnd. na 1e a.o. dag), sindsdien slechts eenmalig 2 uur getypt. Klachten verminderen niet.

Vader arts: schreef Ibuprofen voor.

2 Weken geleden HA voor Cesartherapie; vond deze niet nodig.

Door niet te kunnen typen loopt studie uit.

D blijktens het blijven bestaan van de klachten forse overbelasting van de rechter arm. RSI fase III..."

D. Reactie verzoekster

Verzoekster reageerde als volgt op het standpunt van het Gak bij brief van 21 augustus 2000:

"...A1. Het is onmogelijk andere ziekte uit te sluiten op basis van het verhaal alleen. Ik was op het moment van onderzoek zelf ook overtuigd van de juistheid van de diagnose. Een gewetensvol arts neemt deze niet klakkeloos over, maar stelt zelf zijn diagnose. Op grond van het verhaal alleen, zonder onderzoek, iemand dusdanig ziek verklaren dat zij in de WAO zal terecht komen is grof, onfatsoenlijk en in strijd met beroepsethiek.

(...)

A2. Deze stelling is de uitspraak van de verzekeringsarts. Ik heb de uitspraak volledig anders geïnterpreteerd, en het kan de verzekeringsarts toch niet ontgaan zijn dat zijn uitspraak een huilbui teweegbracht. Hij had dus moeten waarnemen dat een en ander kennelijk iets anders overkwam dan dat hij het bedoelde. Op deze waarneming ondernam hij geen actie wat weer te verwijten valt. Ook heeft hij hier geen notitie van gemaakt.

B1. Eerlijk gezegd kan ik mij dat telefonische contact niet herinneren. Uit mijn correspondentie met GAK maak ik het volgende op. Ik had over twee verschillende zaken

contact met het GAK. De eerste zaak betrof de klacht over de behandeling door de verzekeringsarts, de tweede ging over het besluit van het GAK mijn uitkering stop te zetten.

Op 30 maart 2000 heeft het GAK mij zijn laatste reactie met betrekking tot mijn klacht omtrent de behandeling door de verzekeringsarts toegestuurd. (...) Daarna is ons contact nog slechts gegaan over de bezwaarprocedure met betrekking tot het stopzetten van mijn uitkering die ik inmiddels was gestart.

(...)

Samenvattend lijkt het alsof voor het GAK de menselijke relatie niet belangrijk is. De immateriële schade die daarmee aangericht wordt bij mensen lijkt niet te tellen.

De conclusie moet zijn dat het GAK de klacht feitelijk niet weerlegt..."

E. NADERE REACTIE VERZOEKSTER

Verder hadden verzoekster en clustermanager X op 17 oktober 2000 een gesprek ingevolge het aanbod van het Gak in reactie op haar klacht. Verzoekster schreef in vervolg hierop de Nationale ombudsman de volgende brief:

"...Verslag van het gesprek op dinsdag 17-10-2000

(...)

1. Het gesprek is bedoeld opdat wij beiden onze standpunten aan de ander kunnen uitleggen.

De heer X stelt dat het in ieder geval duidelijk is dat er iets is misgegaan.

Uit het gesprek dat hij met de arts gevoerd heeft, naar aanleiding van mijn brief (11-03-2000), concludeert de heer X dat de arts vastgesteld had dat ik reële klachten had. Ook is hij van mening dat de arts mij wel serieus genomen heeft. In het medisch dossier staat dat er een echt probleem bestond met mijn rechterhand.

2. Voor wat betreft het onderzoek stelt de heer X dat veel cliënten verwachten dat zij onderzocht zullen worden, maar dat die verwachting niet reëel is. Onderzoek is niet persé nodig om een diagnose te kunnen stellen. Het is de taak van de arts, aldus X, om tot een objectief oordeel te komen. Voor de verzekeringsarts was het probleem wel duidelijk.

(...)

4. De heer X geeft toe dat hij niet alleen de verzekeringsarts, maar ook mij had moeten horen. Hier heeft hij een inschattingsfout gemaakt. Mijn brief van 11-03-2000 was heel

duidelijk, dus dacht de heer X dat het geen toegevoegde waarde zou hebben om mij ook te horen.

5. Met betrekking tot de WAO legt de heer X uit dat de verzekeringsarts verplicht is de cliënt te wijzen op de mogelijkheid dat de situatie van WAO kan ontstaan. Dat was in mijn geval ook gebeurd. Verder stelt hij dat de arts mijn reactie op een en ander niet hoeft op te nemen in het medisch dossier als het alleen om de Ziektewet gaat. Als er sprake is van in de WAO komen, moet de reactie wel genoteerd worden.

6. De reactie van de arts was naar het oordeel van de heer X niet onbeschoft; wel was er sprake geweest van een tekort aan invoeling.

7. De heer X benadrukte dat hij de arts niet kan terechtwijzen,

7.1. allereerst omdat het ging om iets wat gezegd is,

7.2. verder omdat er aan elk verhaal twee kanten zitten, hij moet zowel de arts als mij serieus nemen.

7.3. In de derde plaats is hij niet bij het gesprek geweest, hij hoort twee verhalen en moet beide gesprekspartners in hun waarde laten. De heer X heeft de arts verteld dat hetgeen hij gezegd heeft niet is overgekomen zoals dat had gemoeten.

De arts dient te toetsen of hetgeen hij zegt ook goed overkomt.

Maar de heer X was er niet bij, dus weet hij niet hoe het gegaan is, en eigenlijk kan hij dus niets zeggen.

7.4. Als de heer X de arts zou terechtwijzen, zou hij daarmee zijn relatie met de arts onder druk zetten. Als dat nodig is, moet dat maar. Maar nu is dat niet nodig. Ik vraag het onmogelijke van hem.

De heer X moet een objectief oordeel geven en wat ik hem vraag is mee te gaan in een subjectief oordeel. Hij was er nu eenmaal niet bij en kan dus onmogelijk de arts terechtwijzen.

8. De vraag wordt mij gesteld of ik deze uitleg accepteer. Ik zeg dat ik de uitleg begrijp maar dat ik deze niet accepteer. Wij concluderen daarop dat we er samen niet uitkomen. We begrijpen elkaars standpunten.

9. Tenslotte: ik ging met een positief gevoel dit gesprek uit. Voor mij is het Gak als instelling iets meer doorzichtig geworden. Het was goed met elkaar te spreken en niet alleen schriftelijk te communiceren.

(...)

Eigen opmerkingen, naar aanleiding van het gesprek.

Ad 1. Als de arts het niet nodig vindt lichamelijk onderzoek te doen, dient hij dat aan de patiënt uit te leggen. Dat is niet gebeurd. Bij zo'n uitleg zou duidelijk geworden zijn dat hij de diagnose als vaststaand accepteerde.

Ad 2. Maar dat communiceerde de arts niet.

Ad 4. Dit snap ik niet. Hoe kan hij dan tot een objectief oordeel komen?

Ad 5. Hier spreekt de heer X zichzelf tegen.

Het ging hier immers om een WAO-waarschuwing, dan had de arts toch de reactie van de patiënt daarop moeten noteren?

Ad 6. Hoe kan de heer X dat zeggen, hij was er immers niet bij?

Ad 7.1. Dan kan je nooit iemand terechtwijzen.

Bijna alle klachten gaan over wat en vooral over hoe het gezegd wordt.

Daarbij ging mijn klacht niet alleen over wat er gezegd is.

Ad 7.2. Dit klopt, maar dat deed hij niet.

Ad 7.3. Hoe doet hij dat in al die andere gevallen waar hij niet bij was? Krijgt de arts altijd gelijk?

Ad 7.4. De heer X maakt duidelijk hier niet objectief te zijn; hij kiest partij voor de arts..."

F. REACTIE GAK NEDERLAND BV OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

Het Gak merkte in reactie op het verslag van bevindingen nog het volgende op:

"...Zoals ook reeds telefonisch weergegeven spijt het ons zeer dat het ons niet gelukt is om te voldoen aan de verwachtingen die (verzoekster; N.o.) heeft.

Ons inziens is deze reactie slechts een laatste aanvulling op hetgeen door (verzoekster; N.o.) reeds is vastgelegd in het verslag dat zij gemaakt heeft naar aanleiding van een langdurig en in goede sfeer verlopen overleg op 17 oktober jl..

Inhoudelijk op dat verslag hebben wij de volgende opmerkingen.

Punt 5: (...)

Hierop slechts een kleine nuance: De laatste regel klopt, hiervan bezit ondergetekende (toevalligerwijs) de kennis. Of de arts de reactie niet behoeft op te nemen als het alleen om de Ziektewet gaat is mij niet bekend.

Punt 6: (...)

Ook hierin wederom een nuancering: Volgens mij heb ik aangegeven dat ik geen oordeel kan geven over de manier waarop de arts heeft gereageerd: de door (verzoekster; N.o.) aangegeven gedraging heeft immers plaatsgevonden in een tweegesprek waar ik niet bij ben geweest (zie ook punt 7). Ik heb aangegeven dat indien de arts inderdaad zo heeft gereageerd als (verzoekster; N.o.) aangeeft naar aanleiding van de medegedeelde beslissing alwaar zij in tranen uitbarstte, ik vind dat de arts daar absoluut aandacht aan moet schenken.

Opmerkingen naar aanleiding van het het gesprek door (verzoekster; N.o.) geformuleerd:

Ad 1: logische stelling waarvan wij zullen bekijken of we deze in kunnen passen in de bestaande procedure.

Ad 2: ik heb geen mogelijkheid om te toetsen hoe dit gelopen is.

Ad 4: de brief was zo duidelijk dat ik dit mee heb genomen als basis van het horen van (verzoekster; N.o.). Dit is zoals daar reeds verwoord, een duidelijke inschattingsfout, waarvoor ik overigens in het persoonlijk gesprek mijn excuses voor heb aangeboden.

Ad 6: zie bovenstaande reactie.

Ad 7.1: dit bestrijd ik: de klachten die ik onderhanden heb zijn sowieso aanleiding voor een gesprek met degene waarover de klacht gaat.

Ad 7.2: zie Ad 4.

Ad 7.3: niets aan toe te voegen, zie ook Ad 7.1.

Ad 7.4: heel erg jammer dat (verzoekster; N.o.) concludeert dat ik partij kies voor de arts. Daarmee zou ik dus niet objectief zijn, hetgeen m.i. wel zo is: ik wil de klant (en (verzoekster; N.o.) is onze klant !) een zodanige uitkomst bieden waarmee zij in ieder geval het gevoel heeft dat er naar haar geluisterd wordt. In het gesprek van 17 oktober heb ik deze doelstelling ook naar haar toe op deze manier uitgesproken..."

Beoordeling

A. Ten aanzien van het onderzoek door de verzekeringsarts

1. Op 9 maart 2000 verscheen verzoekster op het spreekuur van verzekeringsarts Y in verband met haar ziekmelding van 12 januari 2000. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de verzekeringsarts haar slechts summier heeft onderzocht en geen contact heeft opgenomen met haar behandelende artsen.

2. Gak Nederland BV (verder: het Gak) reageerde op deze klacht van verzoekster met de opmerking dat het juist was dat er een summier onderzoek had plaatsgevonden. Dit was volgens het Gak medisch correct, nu de diagnose en de ernst van de klachten verder onderzoek niet nodig maakten en de diagnose en de beperkingen zonder meer duidelijk waren. Verzekeringsarts Y had niets toe te voegen aan de reactie van het Gak en volstond met een verwijzing daarnaar.

3. Er bestaat geen wettelijke verplichting voor een verzekeringsarts om een onderzoek in het kader van de beoordeling van de arbeids(on)geschiktheid van een verzekerde op een bepaalde wijze te verrichten, meer in het bijzonder om een uitgebreid lichamelijk onderzoek te verrichten dan wel om derden te raadplegen. Evenmin bestaat er een standaardkeuring. Een verzekeringsarts baseert zijn uiteindelijke oordeel niet alleen of voornamelijk op een lichamelijk onderzoek, maar ook op informatie die de verzekerde zelf geeft, het gesprek en het contact met de verzekerde en indien aanwezig de voorhanden zijnde deskundigenrapportages. Er bestaat niet steeds aanleiding om een (uitgebreid) lichamelijk onderzoek te verrichten. In voorkomende gevallen blijft een lichamelijk onderzoek zelfs geheel achterwege. Dat de verzekeringsarts geen uitgebreid lichamelijk onderzoek verrichtte, hoeft dan ook niet zonder meer te betekenen dat hij de klachten van verzoekster niet serieus nam of er niet daadwerkelijk in was geïnteresseerd. Hetzelfde geldt voor het feit dat de arts geen informatie bij verzoeksters behandelende artsen heeft ingewonnen.

4. In het onderhavige geval blijkt uit de aantekeningen op de medische kaart die de verzekeringsarts naar aanleiding van het spreekuurbezoek van verzoekster heeft opgesteld, dat de verzekeringsarts tijdens het spreekuurcontact diverse gegevens heeft verzameld, op basis waarvan hij zich een oordeel heeft gevormd over de arbeidsongeschiktheid van verzoekster (zie **C. STANDPUNT GAK NEDERLAND B.V.**, onder 2.). Op basis van de gegevens zoals deze op de medische kaart staan vermeld, moet worden aangenomen dat hij dit redelijkerwijs kon doen zonder een uitgebreid lichamelijk onderzoek te verrichten of contact op te nemen bij derde deskundigen. Het is voldoende aannemelijk dat de aard en de ernst van de klachten en de diagnose die moest worden gesteld, de verzekeringsarts duidelijk waren op basis van de informatie die verzoekster over haar klachten en over haar ziektegeschiedenis verstrekke. De beslissing om geen uitgebreid lichamelijk onderzoek te verrichten en om het opvragen van inlichtingen bij verzoekster behandelende artsen achterwege te laten, kan dan ook niet worden uitgelegd als een gebrek aan zorgvuldigheid of professionaliteit, maar moet worden beschouwd als een weloverwogen keuze, die de verzekeringsgeneeskundige in redelijkheid kon maken.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

5. Overigens is de Nationale ombudsman het met verzoekster eens dat het de inzichtelijkheid van het onderzoek en de gang van zaken ten goede zou zijn gekomen als een en ander door de verzekeringsarts ter sprake was gebracht en hierover duidelijkheid was verschaft tijdens het onderzoek.

6. Voorts klaagt verzoekster erover dat de verzekeringsarts tijdens het spreekuurbezoek heeft opgemerkt dat zij wel in de WAO (Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering) zou belanden. In reactie hierop gaf het Gak aan dat de verzekeringsarts over de WAO had gesproken in algemeen voorlichtende zin en niet als toezegging dat zij in de WAO zou belanden. Kennelijk had verzoekster de opmerking anders geïnterpreteerd, aldus het Gak. Ook op dit punt verwees de verzekeringsarts naar het antwoord van het Gak.

In reactie hierop betoogde verzoekster dat zij de uitspraak inderdaad volledig anders had geïnterpreteerd en dat dit de verzekeringsarts toch niet ontgaan kon zijn, gezien de huilbui die zijn opmerking teweeg had gebracht.

7. Op zichzelf is het terecht dat het Gak verzekerden voorlicht over hun situatie en de gevolgen die hun arbeidsongeschiktheid op termijn kan hebben. Ook al kan dit onrust of spanning teweeg brengen, het past bij de taak van het Gak als uitvoeringsinstelling om de nodige informatie te verstrekken.

Los van de vraag in welk stadium een gesprek dient plaats te vinden over de mogelijkheid dat een verzekerde in de WAO belandt en of het voorbarig moet worden genoemd om een verzekerde binnen twee maanden na een ziekmelding reeds op deze mogelijkheid te wijzen, is het voorts vanuit een oogpunt van klantvriendelijkheid en bejegening wenselijk dat een arts zich bewust is van, en door de wijze waarop hij zijn woorden formuleert rekening houdt met de impact die bespreking van dit onderwerp heeft op een verzekerde, en dat hij hier in voorkomende gevallen zonodig nadere aandacht aan schenkt.

8. Achteraf bezien kan niet meer eenduidig worden bepaald wat er precies is gezegd tijdens het gesprek en hoe de toonzetting was van de opmerkingen die zijn gemaakt. De weergave zoals verzoekster en het Gak die hebben gegeven van de opmerkingen die de verzekeringsarts heeft gemaakt, komen niet overeen. Er is geen reden om de weergave van de een aannemelijker te achten dan die van de ander.

In zoverre wordt geen oordeel gegeven over de onderzochte gedraging.

9. Duidelijk is evenwel - en dit wordt door het Gak ook niet ontkend, nu het in reactie op de klacht van verzoekster heeft aangegeven dat de opmerking van de verzekeringsarts kennelijk anders is overgekomen op verzoekster dan zij was bedoeld - dat de opmerking van de verzekeringsarts over de WAO door verzoekster bepaald niet onverschillig is aangehoord. Het zou de verzekeringsarts hebben gesierd als hij dit had opgemerkt en daar

ook op enigerlei wijze blijk van had gegeven.

B. Ten aanzien van de afhandeling van verzoeksters klacht door het Gak

1. Verzoekster klaagt er verder over dat het Gak bij de behandeling van haar klacht over het optreden van de verzekeringsarts alleen de verzekeringsarts en niet ook haar heeft gehoord. Het Gak gaf in reactie op haar klacht aan dat verzoekster inderdaad niet was gehoord. Wel had de clustermanager de heer X achteraf telefonisch contact met verzoekster opgenomen, zo voegde het Gak hier aan toe. Voorts stelde het Gak dat de klacht van verzoekster uiterst serieus was bekeken, maar dat de uitkomst niet bij haar wens aansloot.

Verzoekster stelde in reactie op het standpunt van het Gak zich van een dergelijk telefonisch contact niets te kunnen herinneren.

2. Of er daadwerkelijk telefonisch contact heeft plaatsgevonden over de afhandeling door het Gak van verzoeksters klacht over de verzekeringsarts, is achteraf niet met zekerheid vast te stellen. De lezingen hierover van beide partijen verschillen en er bestaat geen aanleiding om de lezing van een van beide aannemelijker te achten dan die van de ander. Hoe dit ook zij, voor de beoordeling van dit klachtonderdeel doet dit niet terzake, aangezien daarvoor het volgende van doorslaggevend belang is.

3. Met ingang van 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Hierin is neergelegd aan welke eisen een volwaardige procedure ter behandeling van klachten moet voldoen. Artikel 9:10 Awb (zie ACHTERGROND, onder 1.) bepaalt dat het bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij dit artikel (zie ACHTERGROND, onder 2.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat het horen er toe kan dienen om nadere informatie te krijgen. Tevens dient het horen de waarheidsvinding. Verder bestaat door middel van het horen van beide partijen de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, en kunnen partijen op elkaars standpunten reageren. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen kan ten slotte een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure, te weten het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur, worden bewerkstelligd, ook als de klager geen gelijk krijgt.

Van het horen kan gelet op het belang ervan slechts in een beperkt aantal gevallen worden afgeweken, zo vervolgt de Memorie van Toelichting. Deze gevallen zijn in het tweede lid van artikel 9:10 weergegeven. Hierin staat dat van het horen van de klager kan worden

afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. Uit het bovenstaande volgt dat de klacht van verzoekster dat zij niet is gehoord, terecht is. Zij had immers op generlei wijze kenbaar gemaakt dat zij afzag van het recht om te worden gehoord. Evenmin is er in dit geval sprake van een klacht die kennelijk ongegrond was. Er deed zich dus niet één van de situaties genoemd in het tweede lid van artikel 9:10 Awb voor, waarin kan worden afgezien van het horen van de klager. Het Gak had verzoekster dan ook in de gelegenheid moeten stellen om te worden gehoord alvorens haar klacht af te handelen.

5. Als verzoekster door het Gak was gehoord in het kader van de behandeling van haar klacht, zou tevens de informatie die nu tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman wel aan het licht is gekomen, zoals de uitwerking die de opmerkingen van de verzekeringsarts op verzoekster hadden, ter sprake zijn gekomen en had het Gak deze kunnen meewegen in de behandeling van verzoeksters klacht.

Voorts zou het horen van verzoekster hebben bijgedragen aan het herstel van het vertrouwen van verzoekster in het Gak. Dat dit daadwerkelijk het geval zou zijn geweest, blijkt uit de nadere reactie van verzoekster in vervolg op het gesprek met de clustermanager, waarin zij met zoveel woorden aangeeft dat zij het voeren van een gesprek heeft gewaardeerd en meer inzicht heeft gekregen in het Gak als organisatie.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

6. Bovenstaande brengt voorts het volgende met zich mee. In het Klachtenreglement van het Gak (zie ACHTERGROND, onder 3.) is bepaald dat klager op eigen verzoek of op verzoek van het Gak zijn klacht mondeling kan toelichten. Hieruit komt naar voren dat het horen van klagers niet als vaste regel plaatsvindt. Weliswaar wordt, áls er wordt gehoord, het beginsel van hoor en wederhoor toegepast, maar dit beginsel vormt geen vast onderdeel van de klachtprocedure. Dit is niet in overeenstemming met de inhoud, noch met de uitleg van de bepalingen inzake het horen van klagers in het kader van de behandeling van hun klacht, zoals die zijn neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. Blijkens de Memorie van Toelichting is het beginsel van hoor en wederhoor zoals vastgelegd in artikel 9:10 een essentieel onderdeel van een klachtprocedure. Tevens wordt daarin met zoveel woorden gesteld dat slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen mag worden afgezien.

7. Het klachtenreglement behoeft dan ook aanpassing. Gelet op hetgeen de Nationale ombudsman heeft overwogen in rapport 2000/344, op de aanbeveling in dit rapport aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen (verder: het Lisv) (zie ACHTERGROND, onder 4.) en op de reactie van het Lisv op deze aanbeveling, ziet de Nationale ombudsman geen aanleiding om in het onderhavige geval een aanbeveling te doen naar aanleiding van de

klacht van verzoekster. Het Lisv heeft immers laten weten dat de aanbeveling zal worden overgenomen en dat de strekking van artikel 9:10 Awb over de mogelijkheid tot (weder)horen in het klachtenreglement, de brief en/of folder aan de klager zal worden aangehaald en zodoende zal worden opgenomen in de te volgen procedure.

8. Ten slotte heeft verzoekster er over geklaagd dat het Gak haar klacht niet serieus heeft behandeld. Dit is begrijpelijk, gezien het feit dat het Gak verzoekster niet heeft gehoord en de klacht, na deze met de verzekeringsarts te hebben besproken, zonder meer heeft afgedaan. Ter beantwoording van de vraag of er daadwerkelijk aanleiding is om te veronderstellen dat het Gak verzoeksters klacht niet serieus heeft behandeld, overweegt de Nationale ombudsman het volgende.

9. In zijn brief van 30 maart 2000 heeft het Gak ten eerste een - zij het korte - uitleg en een verklaring gegeven voor het feit dat de verzekeringsarts verzoekster niet grondig lichamelijk heeft onderzocht. Hoewel een en ander zowel door de verzekeringsarts (zie hiervoor, onder A.5.) als in het kader van de behandeling van haar klacht door het Gak verduidelijkt had kunnen worden door het geven van een nadere toelichting, is de behandeling door het Gak van verzoeksters klacht hiermee niet onvoldoende serieus te noemen.

10. Anders ligt dit voor de behandeling van het onderdeel van verzoeksters klacht dat zag op de bejegening door de verzekeringsarts die haar ten deel was gevallen. Wat dit betreft heeft het Gak aangegeven het te betreuren indien de woorden van de verzekeringsarts niet zijn overgekomen zoals hij ze kennelijk had bedoeld. Het Gak had echter niet uitsluitend op basis van de verklaring van de verzekeringsarts mogen concluderen dat verzoeksters klacht niet gegrond was. Op deze manier ging het zonder meer voorbij aan wat verzoekster hierover in haar brief van 11 maart 2000 had gesteld, zonder dat daar een deugdelijke motivering aan ten grondslag lag. Alleen op basis van de klacht van verzoekster en de verklaring van de verzekeringsarts hierover was er immers geen reden om de lezing van de arts doorslaggevend te achten.

11. Een en ander klemmt temeer nu het Gak wel de verzekeringsarts maar vervolgens niet verzoekster heeft gehoord. Naast hetgeen te dien aanzien hierboven al is overwogen, is dit voor de beoordeling van dit onderdeel van de klacht van verzoekster van belang, aangezien door verzoekster niet en de verzekeringsarts wel te horen, de schijn van partijdigheid maar al te gemakkelijk kan worden gewekt.

Om bovenvermelde redenen is de behandeling door het Gak van verzoeksters klacht dan ook niet zorgvuldig te noemen.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de betrokken verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Nijmegen, en van Gak Nederland BV, kantoor Nijmegen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond ten aanzien van het onderzoek dat de verzekeringsarts heeft verricht naar de arbeidsongeschiktheid van verzoekster, en gegrond ten aanzien van de behandeling door het Gak van verzoeksters klacht. Over de opmerking van de verzekeringsarts dat verzoekster wel in de WAO zou belanden, wordt geen oordeel gegeven.