



Rapport

Datum: 17 april 2001

Rapportnummer: 2001/104

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een met naam genoemde bezwaarverzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Heerlen, tijdens een hoorzitting in het kader van een bezwaarprocedure heeft gezegd: "u doet alsof voor u de wereld vergaat", toen de oogoperatie van verzoeker aan de orde was.

Beoordeling

1. Op 14 maart 2000 vond bij Gak Nederland BV, kantoor Heerlen, (verder het Gak) een hoorzitting plaats in het kader van de behandeling van een door verzoeker ingediend bezwaarschrift tegen de beslissing van het Gak op een aanvraag om een uitkering op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering. Naast verzoeker waren bij deze hoorzitting aanwezig bezwaarverzekeringsarts x en twee andere medewerkers van het Gak.

2. Verzoeker klaagt erover dat de bezwaarverzekeringsarts van het Gak tijdens deze hoorzitting tegen hem heeft gezegd: "u doet alsof voor u de wereld vergaat", toen de oogoperatie van verzoeker aan de orde was.

3. In reactie op de klacht verwees het Gak naar de brief van 22 juni 2000 aan verzoeker, waarin het Gak zijn klacht afhandelde. Het Gak verklaarde hier niets aan toe te kunnen voegen.

In genoemde brief merkte het Gak op dat in het verslag dat van de hoorzitting was opgemaakt geen melding werd gemaakt van hetgeen door de bezwaarverzekeringsarts was gesteld. Verder wees het Gak op de verklaring van de bezwaarverzekeringsarts, die stelde dat hij had geprobeerd tijdens de hoorzitting duidelijkheid te krijgen over de bezwaren van verzoeker tegen het besluit van het Gak. In dat verband had hij een verhelderende vraag willen stellen, zonder hierbij een waardeoordeel uit te willen spreken. Volgens de bezwaarverzekeringsarts had verzoeker deze vraag blijkbaar in een volkomen andere context ervaren. Voorts voerde het Gak aan dat twee medewerkers die als hoorder respectievelijk verslaglegger bij de hoorzitting aanwezig waren geweest, in het kader van de behandeling door het Gak van verzoekers klacht hadden verklaard dat de bezwaarverzekeringsarts geen grievende, denigrerende en/of bagatelliserende uitspraken had gedaan. Voor zover deze medewerkers zich konden herinneren, had de bezwaarverzekeringsarts in een vragende vorm gereageerd op verzoeker met de woorden: "dus u heeft dat ervaren, u had het gevoel dat voor u de wereld verging".

Op basis hiervan had het Gak verzoekers klacht voor ongegrond gehouden, waarbij het aangaf het te betreuren dat een en ander anders bij verzoeker was overgekomen en door hem als grievend, denigrerend en bagatelliserend was opgevat.

4. Zoals het Gak heeft opgemerkt, valt uit het verslag dat van de hoorzitting is opgemaakt, niets af te leiden omtrent het maken van de gewraakte opmerking. In reactie op verzoekers klacht heeft het Gak niet ontkend dat de woorden waarover verzoeker klaagt, zijn gevallen. Er wordt dan ook van uitgegaan dat de woorden als zodanig door de bezwaarverzekeringsarts in de mond zijn genomen. Niet duidelijk is evenwel in welke context dit gebeurde, met name hoe de woorden zijn uitgesproken en hoe de toonzetting ervan was.

5. Als de bezwaarverzekeringsarts de woorden heeft uitgesproken in de vorm van de opmerking zoals hij die volgens verzoeker heeft gemaakt, ligt het in ieder geval voor de hand dat zij, ongeacht de bedoeling ervan en zelfs als zij neutraal zijn bedoeld, verkeerd kunnen worden opgevat. Voor zover de woorden zijn uitgesproken zoals door de bezwaarverzekeringsarts is aangegeven, kunnen zij niet als denigrerend of bagatelliserend worden geduid. Overigens zou het in dat geval inderdaad wel zijn te betreuren als en voor zover deze niettemin zijn opgevat zoals verzoeker dat heeft gedaan, zoals het Gak in zijn brief aan verzoeker heeft aangegeven.

6. Hoe dit ook zij, voor de beoordeling van verzoekers klacht is het volgende van doorslaggevend belang. Nu er niets over in het verslag van de hoorzitting is opgenomen, verzoeker en het Gak van mening verschillen, en er overigens geen mogelijkheid bestaat om met zekerheid te kunnen achterhalen wat er is gezegd en hoe, terwijl van de zijde van het Gak tegenover de klacht van verzoeker weliswaar de - goede - bedoeling van de bezwaarverzekeringsarts wordt verzekerd doch overigens slechts wordt verwezen naar de bij de hoorzitting aanwezige betrokken medewerkers die op basis van hun herinnering hebben verklaard dat naar hun stellige mening de opmerking waarover verzoeker klaagt niet als zodanig is gemaakt, kan onvoldoende worden vastgesteld hoe en in welke context de woorden die zijn gevallen, zijn uitgesproken en hoe deze opgevat konden dan wel redelijkerwijs moesten worden.

De Nationale ombudsman onthoudt zich daarom van een oordeel over de onderzochte gedraging.

7. Overigens is het in het licht van hetgeen hiervoor is overwogen, niet terecht dat het Gak verzoekers klacht ongegrond heeft verklaard. Het Gak kon op basis van de informatie die het tijdens het onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht had vergaard niet zonder meer tot de slotsom komen dat verzoekers klacht voor ongegrond moest worden gehouden. Uit het bovenstaande volgt immers dat het niet mogelijk was om op grond van de informatie die achteraf nog beschikbaar was tot een conclusie over verzoekers klacht te komen die eenduidig was.

Conclusie

Over de klacht over de onderzochte gedraging van een bezwaarverzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, wordt geen oordeel gegeven.

Onderzoek

Op 21 juli 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Bingelrade, met een klacht over een gedraging van een bezwaarverzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Heerlen.

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

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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. Gak Nederland BV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

A. feiten

1. Op 14 maart 2000 vond een hoorzitting plaats in het kader van de behandeling van het bezwaarschrift dat verzoeker had ingediend tegen een besluit van Gak Nederland BV, kantoor Heerlen, op de aanvraag die verzoeker had gedaan voor een uitkering op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen. Het verslag van deze hoorzitting luidt als volgt:

"...(Verzoeker; N.o.) deelt mede dat hij na het scheuren van het netvlies een half jaar heeft moeten herstellen. Deze gebeurtenis heeft psychisch en lichamelijk een grote indruk op hem gemaakt. Zijn onderneming is daardoor zo goed als beëindigd.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan nog veel last van zijn ogen te hebben. Hij kan nog steeds niet geconcentreerd lezen e.d.

Verder geeft (verzoeker; N.o.) aan dat hij een gesprek van een uur heeft gehad met een verzekeringsarts en een gesprek van een uur met een arbeidsdeskundige. Hij vindt het teleurstellend dat daaruit conclusies getrokken worden m.b.t. zijn restmogelijkheden en is van mening meer aandacht te verdienen dan "maar" twee gesprekken.

Vervolgens deelt (verzoeker; N.o.) mede dat hij de geduide functies niet ambieert, gezien zijn opleiding en arbeidsverleden. Hij vindt dit geen reële functies voor hem.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan altijd een hoge verantwoordelijkheid te hebben gehad, en niet onder aan de ladder te staan.

Desgevraagd door de BVA (bezwaarverzekeringsarts; N.o.) deelt (verzoeker; N.o.) mede dat de belemmeringen voor de geduide functies op het geestelijke vlak liggen.

y (hoorder; N.o.) legt aan (verzoeker; N.o.) de gang van zaken m.b.t. de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling uit.

Tot slot geeft (verzoeker; N.o.) aan geen hele dagen te kunnen werken.

Niets meer aan de orde zijnde sluit y na vermelding van de afhandelingstermijn, de hoorzitting..."

2. Verzoeker schreef op 9 mei 2000 het Gak de volgende brief:

"...Grievend denigrerend bagatelliserend is de opmerking van uw mannelijk persoon aanwezig tijdens de hoorzitting sprekend over zware oogoperatie ondergetekende als antwoord kreeg: u doet alsof voor u de wereld vergaat!!!

Hoewel niet expliciet in de notulen genoemd, komt deze uitspraak hoe dan ook nog aan de orde..."

Ter afhandeling van verzoekers klacht schreef Gak Nederland BV, kantoor Maastricht, hem bij brief van 22 juni 2000:

"...Oordeel over de klacht.

Ik ben van oordeel dat uw klacht ongegrond is.

Weergave van feiten.

U bent op 14 maart 2000 verschenen voor een hoorzitting in het kader van de behandeling van een bezwaarschrift. Hiervan is een verslag gemaakt. Tijdens deze hoorzitting waren ook nog aanwezig mevrouw y (hoorder) en mevrouw z (verslaglegger).

Het verslag is een zakelijke weergave van hetgeen u naar voren heeft gebracht. In het verslag wordt geen melding gemaakt van hetgeen door de heer x (de bezwaarverzekeringsarts; N.o.) is gesteld. Er wordt slechts vermeld dat hij een vraag aan u heeft gesteld, waarop u heeft geantwoord dat de belemmeringen voor de geduide functies op het geestelijke vlak liggen.

Naar aanleiding van uw klacht heeft de heer x op 16 juni 2000 schriftelijk gereageerd. Hij stelt daarin onder andere dat het tijdens de hoorzitting nauwelijks is gelukt om concrete aanvulling c.q. invulling van de bezwaren in kaart te brengen. Duidelijk was wel de ernst van de situatie, zoals u die ervaart. Om meer duidelijkheid te krijgen heeft de heer x een verhelderende vraag willen stellen die door u blijkbaar in een totaal andere context werd ervaren. Het is zeker nooit de bedoeling van de heer x geweest om enig waardeoordeel uit te spreken.

Gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.

Naar aanleiding van uw klacht heb ik via het management van de afdeling waaronder de heer x ressorteert een onderzoek laten doen bij de personen die ook aanwezig waren tijdens de hoorzitting. Zij verklaren beiden dat de heer x geen grievende, denigrerende en/of bagatelliserende uitspraken heeft gedaan in uw richting. De heer x heeft wel een samenvatting gegeven van uw verhaal. Voor zover beide personen zich dat nog kunnen herinneren heeft de heer x in een vragende vorm gereageerd met "dus u heeft dat ervaren, u had het gevoel alsof voor u de wereld verging".

Naar de stellige mening van beide personen heeft de heer x absoluut niet tegen u gezegd dat u deed alsof voor u de wereld verging.

Ik ben dan ook op basis van het bovenstaande van oordeel dat uw klacht voor ongegrond moet worden gehouden.

Wellicht dat een en ander anders bij u is overgekomen. In dat geval betreur ik het dat u een en ander als grievend, denigrerend en bagatelliserend heeft opgevat. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling van de heer x geweest om deze, door u zo ervaren houding, aan te nemen..."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt Gak Nederland BV

1. Gak Nederland BV (verder: het Gak) reageerde bij brief van 10 november 2000 als volgt op de klacht:

"...Wij zijn van mening dat ons standpunt duidelijk is verwoord in de beslissing op de klacht en kunnen daar niets aan toevoegen. Zoals bekend waren er twee andere personen aanwezig tijdens de hoorzitting. Bij deze personen is navraag gedaan. Ook zij hebben verklaard dat de heer x in een vragende vorm heeft gereageerd met "dus u heeft dat ervaren, u had het gevoel dat voor u de wereld verging". Naar de stellige mening van beide personen heeft de heer x absoluut niet tegen (verzoeker; N.o.) gezegd dat hij deed of de

wereld verging.

Wij doen u geen aparte verklaring van de heer x toekomen. De heer x staat nog steeds achter zijn in het kader van de eerdere klachtbehandeling gemaakte rapportage (...)

Er is voor ons geen reden om thans tot een andere visie te komen en handhaven ons eerder ingenomen standpunt dat de klacht ongegrond is..."

2. De rapportage van verzekeringsarts x, gedateerd 16 juni 2000, waarnaar het Gak verwees, luidt als volgt:

"...Beschouwing:

Allereerst zou ik willen verwijzen naar de tekst onder het hoofdje aanvullende gegevens ter hoorzitting d.d. 14-03-2000 van de bezwaarrapportage, van diezelfde datum. Daarin staat door mij verwoord dat het tijdens de hoorzitting nauwelijks lukte om concrete aanvulling (of invulling, denk ik achteraf) van de bezwaren in kaart te brengen. Duidelijk was de ernst van de situatie, in de ogen van belanghebbende. Om meer zicht te krijgen heb ik een verhelderende vraag willen stellen die door belanghebbende blijkbaar in een totaal andere context werd ervaren. Het is zeker nooit mijn bedoeling geweest om enig waardeoordeel uit te spreken, en zeker ook niet mijn gewoonte. Een hoorzitting heeft als bedoeling en doel om verzekerde in de gelegenheid te stellen zijn of haar geuite bezwaren nader toe te lichten.

Mijn betreffende vraag aan belanghebbende, die jammer genoeg verkeerd is overgekomen, had als enig doel om de ingebrachte bezwaren te concretiseren.

Conclusie

Het was tijdens de hoorzitting moeilijk om concrete aanvulling op het bezwaarschrift te krijgen en jammer genoeg is een door mij gestelde vraag door belanghebbende als buiten de context begrepen..."

3. De verklaring die was afgelegd door de twee personen, mevrouw y en mevrouw z, die bij de hoorzitting aanwezig waren geweest, is neergelegd in een weergave die is opgesteld in het kader van het onderzoek dat was ingesteld in het kader van de behandeling door het Gak van verzoekers klacht. Deze weergave, gedateerd 22 juni 2000, is als volgt:

"Ik heb vanochtend met y en z gesproken over de hoorzitting in de bezwaarzaak (van verzoeker; N.o.) Zij zijn bij de hoorzitting aanwezig geweest als hoorder resp. verslaglegger. Er zijn volgens y en z door x geen grievende, denigrerende en/of bagatelliserende uitspraken gedaan. x heeft wel een samenvatting gegeven van het verhaal van (verzoeker; N.o.). Voor zover y en z zich nog kunnen herinneren heeft x in een vragende vorm gereageerd met "dus u heeft dat ervaren, u had het gevoel dat voor u de

wereld verging". Naar de stellige mening van y en z heeft x absoluut niet tegen (verzoeker; N.o.) gezegd dat hij deed alsof voor hem de wereld verging..."

y verklaarde op 22 juni 2000 over deze weergave:

"akkoord met hetgeen is weergegeven."

Z verklaarde op 22 juni 2000:

"Is correct weergegeven."