



Rapport

Datum: 9 juli 2001

Rapportnummer: 2001/201

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop:

1. een verzekeringsarts van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam, haar tijdens een controle op 9 september 1999 heeft bejegend. De arts zou blij hebben gegeven van een zelfingenomen houding en een gebrek aan belangstelling voor de situatie van verzoekster, onder andere door het maken van de volgende opmerkingen:

"Er is toch weinig of niets tegen artrose of reuma te doen, dus leer maar leven met je ziekte" en

"Het hoort bij de leeftijd".

2. Cadans, Uitvoeringsinstelling BV, hoofdkantoor te Zeist, haar klacht heeft afgehandeld. Met name klaagt zij erover dat:

een medewerker van Cadans zijn toezegging om met de verzekeringsarts op wie de klacht betrekking had te spreken en verzoekster op 1 maart 2000 telefonisch over zijn bevindingen te informeren, niet is nagekomen;

Cadans bij brief van 15 mei 2000 heeft geweigerd alsnog het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen;

Cadans in strijd met het eigen klachtenreglement geen eindoordeel over de klacht heeft gegeven.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de bejegening door de verzekeringsarts

1. Verzoekster moest, in het kader van haar uitkering op grond van de Ziektewet, op 9 september 1999 op het spreekuur van een verzekeringsarts van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam, komen. Verzoekster voelde zich tijdens het gesprek met de verzekeringsarts onheus bejegend, omdat de verzekeringsarts, aldus verzoekster, had opgemerkt: "Er is toch weinig of niets tegen artrose of reuma te doen, dus leer maar leven met je ziekte" en "Het hoort bij de leeftijd".

2. In haar verklaring heeft de betrokken verzekeringsarts aangegeven dat zij ervan overtuigd is de door verzoekster aangegeven opmerkingen niet te hebben gemaakt.

De verklaringen van betrokkenen over het verloop van het gesprek op 9 september 1999 staan daarmee tegenover elkaar. Er zijn geen redenen aanwezig om de ene verklaring aannemelijker te achten dan de ander. Daarom onthoudt de Nationale ombudsman zich

van een oordeel op dit punt.

II. Ten aanzien van de afhandeling van de klacht van verzoekster

a. het toepassen van hoor en wederhoor

1. Verzoekster diende op 15 september 1999 een klacht in bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV, hoofdkantoor te Zeist, over de handelwijze van de verzekeringsarts. Naar haar zeggen deed een medewerker van Cadans haar, in een gesprek dat in het kader van de behandeling van de klacht plaatsvond, de toezegging om de verzekeringsarts hierover te spreken. Verzoekster zou vervolgens worden geïnformeerd vóór 1 maart 2000.

Verzoekster klaagt erover dat dit niet is gebeurd, en dat Cadans bij brief van 15 mei 2000 te kennen gaf de betrokken verzekeringsarts niet meer te zullen horen.

2. Ingevolge artikel 9:10 eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht dient het bestuursorgaan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Dit artikel is in het Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV opgenomen in artikel 13, dat inhoudelijk identiek is aan de redactie van artikel 9:10 (zie Achtergrond).

3. Gezien de reden van afwezigheid van de betrokken verzekeringsarts (zwangerschapsverlof) en gezien de aard van de klacht (zie hiervoor onder I.1.), valt niet in te zien waarom Cadans de klacht niet direct aan de verzekeringsarts heeft voorgelegd en om een reactie heeft gevraagd, om zodoende tot een afgewogen oordeel over de klacht te kunnen komen.

Het is ook niet juist dat, zoals is komen vast te staan, de medewerker van Cadans in het gesprek dat naar aanleiding van de behandeling van de klacht had plaatsgevonden, wél heeft aangegeven nog contact met de verzekeringsarts te zullen opnemen, maar hier geen nadere actie op heeft doen volgen. Dat niet kan worden vastgesteld of verzoekster voor 1 maart 2000 zou worden teruggebeld, doet hierbij in zoverre niet terzake.

Evenmin is het juist dat Cadans, nadat duidelijk werd dat verzoekster alsnog behandeling van haar klacht wenste, geen contact met de verzekeringsarts heeft opgenomen.

4. Als de verzekeringsarts door Cadans was gehoord in het kader van de behandeling van de klacht, zou de informatie zoals die nu tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman aan het licht is gekomen, in de vorm van een verklaring van de verzekeringsarts, ter sprake zijn gekomen, waardoor Cadans tot een afgewogen oordeel had kunnen komen.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

b. het uitblijven van een eindoordeel

1. Tenslotte acht verzoekster het niet juist dat Cadans, in strijd met het eigen klachtreglement geen eindoordeel over de klacht heeft gegeven.

2. Artikel 9:12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Dit artikel heeft zijn uitwerking gekregen in artikel 14 van het Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV. Voorts regelt artikel 16, eerste lid van het reglement dat in de gevallen waarin het redelijkerwijs niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, de behandeling van de klacht kan worden afgerond zonder een oordeel uit te spreken. Het tweede lid van artikel 16 bepaalt dat een dergelijke beslissing niet wordt genomen dan nadat terzake een gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden (zie Achtergrond).

De klachtencommissie van Cadans heeft ten aanzien van het bovenstaande een toezichthoudende taak. Ingevolge artikel 4 van genoemd reglement ziet de klachtencommissie toe op de naleving van de bepalingen van het klachtreglement.

3. Bij brief van 4 april 2000 vroeg de gemachtigde van verzoekster aan Cadans haar mee te delen of de klacht door Cadans als gegrond werd beschouwd. In reactie hierop liet de klachtencommissie van Cadans weten dat het niet de taak van de klachtencommissie was inhoudelijk op de klacht te reageren en dat het verzoek was doorgezonden aan de vestigingsmanager. Het had voor de hand gelegen als de klachtencommissie, gezien haar toezichthoudende taak, de vestigingsmanager er daarbij op had gewezen dat er een eindoordeel moest worden gegeven in de zin van artikel 14 dan wel artikel 16 van het Reglement Klachtenbehandeling. De eerste reactie van de vestigingsmanager van 7 oktober 1999 kan immers niet worden opgevat als een eindoordeel over de klacht omdat die brief slechts bevat de mededeling dat de betrokken verzekeringsarts wegens haar langdurige afwezigheid niet kan worden gehoord, en een uitnodiging voor een gesprek met een medewerker van Cadans. De gemachtigde van verzoekster had terecht alsnog om een eindoordeel gevraagd.

De reactie van de vestigingsmanager van 15 mei 2000 voldoet niet aan de vereisten van het klachtreglement. Zo wordt daarin geen oordeel over de klacht gegeven, maar wordt volstaan met de opmerking dat Cadans de gang van zaken betreurt maar dat gezien de tijdsperiode tussen het indienen van de klacht en het verzoek (alsnog) een oordeel daarover te geven Cadans het niet meer gerechtvaardigd acht om de verzekeringsarts alsnog te horen. Voor zover het de bedoeling was van de vestigingsmanager om toepassing te geven aan artikel 16 van het klachtreglement geldt dat dit niet op de juiste wijze is gedaan. Uit de brief van de vestigingsmanager blijkt namelijk niet dat er gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden waaruit zou moeten worden geconcludeerd dat de ware toedracht niet met zodanige zekerheid valt te achterhalen dat geen oordeel kon worden gegeven.

Ook nadat de gemachtigde van verzoekster nog tweemaal om een oordeel over de klacht had gevraagd, bleef de vestigingsmanager ten aanzien hiervan in gebreke, evenals de klachtencommissie die de brieven van de gemachtigde opnieuw zonder nadere instructie naar de vestigingsmanager had doorgestuurd.

De onderzochte gedraging is op dit punt evenmin behoorlijk.

Conclusie

Ten aanzien van de klacht over de onderzochte gedraging van een verzekeringsarts van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, wordt geen oordeel gegeven.

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, hoofdkantoor te Zeist, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 19 september 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Amsterdam, ingediend door mevrouw mr. M.J.M. Schreurs, advocaat te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam, en een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, hoofdkantoor te Zeist.

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

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Cadans en verzoekster deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 9 september 1999 had verzoekster, in het kader van de Ziektewet een afspraak met een verzekeringsarts bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Amsterdam (hierna: Cadans Amsterdam). Verzoekster was niet tevreden over het verloop van het gesprek, en diende bij brief van 15 september 1999 een klacht in bij het hoofdkantoor van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist (hierna: Cadans Zeist). In haar brief merkt zij onder meer het volgende op:

"(De verzekeringsarts; N.o.) is zo ingenomen door haar titel dat er weinig of geen belangstelling was voor het gene dat ik te vertellen had.

Ten tweede;

(De verzekeringsarts; N.o.) gaat niet bepaald correct of professioneel om met mensen, heb ik dus ervaren. Citaat van (de verzekeringsarts; N.o.) over het volgende: "Er is toch weinig of niets tegen arthrose of reuma te doen dus, leer maar leven met je ziekte!!!! En volgens (de verzekeringsarts; N.o.); "het hoort bij de leeftijd." Dit soort uitspraken komen hard aan.

Eenvoudig is het niet om toe te geven dat je lichaam niet meer 100% funktioneert.

Ten derde;

bij volgende controle, vanzelfsprekend een andere controle-arts."

2. De ontvangst van de klacht van verzoekster werd op 17 september 1999 bevestigd door de klachtencommissie van Cadans. De brief vermeldt onder meer het volgende:

"Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw brief van 15 september 1999.

De klachtencommissie heeft tot taak erop toe te zien dat uw klacht binnen de daarvoor gestelde termijn wordt behandeld door de manager van het bedrijfsonderdeel waar uw klacht betrekking op heeft.

Na afhandeling van de klacht beoordeelt de klachtencommissie het ontstaan en de oplossing van de klacht. Wij houden daar een registratie van bij en rapporteren regelmatig aan de directie van Cadans. Kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening is daarbij het doel.

Uw brief hebben wij doorgezonden aan de (...), vestigingsmanager te Amsterdam.

Binnen twee weken na dagtekening van deze ontvangstbevestiging kunt u een nadere reactie tegemoet zien."

3. De vestigingsmanager van Cadans Amsterdam deelde verzoekster op 7 oktober 1999 onder meer het volgende mee:

"Kort samengevat beklagt u zich over het feit dat (de verzekeringsarts; N.o.) tijdens het spreekuur inzake controle voor de Ziektewet weinig of geen belangstelling voor u had.

Tevens stelt u dat zij niet bepaald correct of professioneel omgaat met mensen, zoals door u werd ervaren.

Uw beleving van het bezoek aan het spreekuur wordt door mij betreurd.

De inhoud van uw klacht zou voor mij aanleiding geven tot een onderhoud met (de verzekeringsarts; N.o.).

Dit kan echter geen doorgang vinden wegens langdurige afwezigheid van haar kant.

Mocht er van uw kant behoefte bestaan om het gebeurde nog eens nader te beschouwen dat stel ik u het volgende voor.

U kunt dan een afspraak maken met dhr. Y, waarnemend manager sociaal medische functie."

4. In oktober 1999 vond in het kader van de klachtbehandeling een gesprek plaats tussen verzoekster en de heer Y.

5. Verzoekster schakelde een advocaat in en deze schreef op 4 april 2000 onder meer het volgende aan Cadans Zeist:

"Tot mij wendde zich (verzoekster; N.o.) met het volgende.

Cliënte heeft bij u een klacht ingediend op 15 september 1999. Op 17 september 1999 heeft u de ontvangst van deze klacht bevestigd.

Cliënte heeft vervolgens in oktober 1999 in een gesprek met een van uw medewerkers de klacht kunnen toelichten.

Nadien heeft zij niet meer van u vernomen.

Tot op heden heeft cliënte geen beslissing ontvangen.

Ik verzoek u mij alsnog mee te delen of u de klacht als gegrond beschouwd."

6. De brief van de gemachtigde van verzoekster werd opgevat als nieuwe klacht en de ontvangst werd op 10 april 2000 bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt onder meer het volgende opgemerkt:

"Uw brief zal worden behandeld volgens de klachtenprocedure. Dit betekent dat de manager van het bedrijfsonderdeel waar uw klacht betrekking op heeft u binnen twee

weken na dagtekening van deze ontvangstbevestiging informeert over het resultaat van het onderzoek naar uw klacht.

Indien dat onderzoek meer tijd vergt, ontvangt u daarover een vertragingbericht.

De klachtencommissie zorgt er voor dat klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd.

Regelmatig rapporteert de commissie hierover aan de directie van Cadans.

Kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening staat daarbij voorop.

Het is niet de taak van de klachtencommissie om inhoudelijk te reageren op uw klacht.

Uw brief hebben wij doorgezonden aan (...) (vestigingsmanager Amsterdam).

Binnen twee weken na heden kunt u een reactie tegemoet zien."

7. Bij brief van 15 mei 2000 reageerde de vestigingsmanager van Cadans Amsterdam onder meer als volgt:

"Naar aanleiding van uw schrijven van 4 april 2000 (...) waarin u zich beklagt over het naar uw mening niet volledig afhandelen van een eerdere schriftelijke klacht gedateerd 15 september 1999 en tevens het niet schriftelijk bevestigen van het gesprek met uw cliënte in oktober 1999 hebben wij een onderzoek ingesteld. Wij kunnen u als volgt informeren.

De klacht van 15 september 1999 van (verzoekster; N.o.) betreft een bejegeningklacht gericht tegen de verzekeringsarts (...). Hierop is op 7 oktober 1999 reeds gereageerd door de toenmalige vestigingsmanager (...). In dit schrijven heeft (de toenmalige vestigingsmanager verzoekster; N.o.) geïnformeerd over de langdurige afwezigheid van de arts, ook heeft hij in de brief het voorstel gedaan aan (verzoekster; N.o.) om, indien zij daar behoefte aan had, een afspraak te maken met de heer Y; ten einde een persoonlijk onderhoud te hebben om het gebeurde nader te beschouwen en mondeling af te handelen. Dit persoonlijke onderhoud tussen de heer Y en uw cliënte heeft niet lang daarna plaatsgevonden. (Verzoekster; N.o.) heeft aansluitend aan het onderhoud nog enige malen telefonisch contact gehad met de heer Y naar aanleiding van zowel het persoonlijke onderhoud alsmede de telefonische contacten is Cadans in de veronderstelling geweest dat de zaak hiermee als afgehandeld kon worden beschouwd. Naar uit uw schrijven blijkt staat de mening van uw cliënt hier averechts op.

Wij kunnen gezien de aard van de klacht en mede gezien de tijdspanne tussen de eerste klacht en dit schrijven niet anders dan de gang van zaken betreuren. Daar het bezoek van (verzoekster; N.o.) aan (de verzekeringsarts; N.o.) reeds op 9 september 1999 heeft plaatsgevonden achten wij het op dit moment, ruim 8 maanden nadien, niet meer

gerechtvaardigd om zoals gebruikelijk een "hoor - wederhoor" te laten plaatsvinden. Wij bieden uw cliënte (...) nogmaals onze excuses aan voor de manier waarop zij het gesprek heeft beleefd."

8. De gemachtigde van verzoekster zond de klachtencommissie van Cadans op 29 mei 2000 een brief waarin zij onder meer het volgende opmerkt:

"Na het onderhoud met de heer Y (klachtbehandelaar; N.o.) heeft cliënte de heer Y verschillende malen nog trachten te bereiken over de voortgang van de procedure. Y zou n.l. met (de verzekeringsarts; N.o.) contact opnemen.

Zij kreeg hem niet te pakken. Eerst op 18 januari heeft zij door tussenkomst van (...) Y uiteindelijk kunnen bereiken. Y had (de verzekeringsarts; N.o.) nog niet gesproken doch hij zou cliënte op 1 maart terugbellen.

Dit is nooit geschied.

Cliënte verzoekt u dan ook een beslissing te nemen en de klacht gegrond te verklaren. Zij verzoekt u het bovenstaande in de klacht te betrekken evenals de inhoud van de brief van 10 april 2000."

9. Bij brief van 31 mei 2000 werd de ontvangst door de klachtencommissie van Cadans bevestigd. De inhoud van de ontvangstbevestiging is identiek aan de ontvangstbevestiging die hiervoor onder punt 6. is opgenomen.

10. Cadans Amsterdam reageerde bij brief van 23 juni 2000 onder meer als volgt:

"Op de klacht van betrokkene met betrekking tot de verzekeringsarts (...) zullen wij zoals vermeld in ons schrijven van 15 mei 2000 niet meer ingaan."

11. De gemachtigde van verzoekster deelde de klachtencommissie van Cadans op 10 juli 2000 onder meer het volgende mee:

"Allereerst wil ik mijn beklag doen over de behandeling van de klacht.

Cliënte heeft geklaagd over het optreden van (de verzekeringsarts; N.o.). Zij heeft geklaagd over de zelfingenomenheid, het gebrek aan belangstelling alsmede over haar botte optreden. Daarbij kwam dat zij meende dat (de verzekeringsarts; N.o.) onvoldoende Nederlands sprak.

Zij heeft gevraagd om een andere arts.

Hoewel de klacht aanleiding gaf tot een onderhoud met (de verzekeringsarts; N.o.) kon dit geen doorgang vinden in verband met afwezigheid van haar kant. Overigens heeft de heer Y cliënte toegezegd nog contact op te nemen met (de verzekeringsarts; N.o.) en cliënte

terug te bellen op 1 maart 2000. Cliënte is op en na 1 maart niet gebeld.

Nu het tijdsverloop niet door cliënte is veroorzaakt valt niet in te zien waarom afgezien wordt van het gesprek met (de verzekeringsarts; N.o.).

Hoewel ik gevraagd heb om de klacht gegrond te verklaren en aldus om een oordeel heb gevraagd is dit niet gegeven. Volgens art. 14 van het reglement dient toch een conclusie/oordeel gegeven te worden. Wanneer daarvan afgezien wordt dient dit gemotiveerd te worden.

Ik verzoek u dan ook alsnog om een oordeel m.b.t.

- de bejegening van cliënte door de arts

(...)

- de procedure: geen contact zoals toegezegd door de heer Y en geen (eind)oordeel."

12. Bij brief van 11 juli 2000 stuurde de klachtencommissie van Cadans een ontvangstbevestiging, gelijkkluidend aan degene die onder punt 6. is opgenomen.

13. De vestigingsmanager van Cadans Amsterdam reageerde bij brief van 11 juli 2000 als volgt:

"...naar aanleiding van uw schrijven van 10 juli 2000 met betrekking tot uw cliënte (...) verwijzen wij u naar onze eerder gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht van cliënte inzake bejegening door (de verzekeringsarts; N.o.). Zoals reeds in de gevoerde correspondentie ingaande deze hebben wij u herhaaldelijk gemeld niet meer in te zullen gaan op deze klacht. Daarbij zijn ook onze redenen omschreven..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt Cadans Uitvoeringsinstelling BV

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV de volgende vragen voorgelegd:

"1. Ingevolge artikel 8 van het Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling B.V. (hierna: Reglement) wordt aan degene op wiens gedraging of het nalaten daarvan de klacht betrekking heeft, een afschrift gezonden van de klacht en de meegezonden stukken. Is dat in het onderhavige geval gebeurd, en zo nee, waarom niet?"

2. Waarom werd besloten, zoals vermeld in de brief van 15 mei 2000, om niet alsnog de betrokken verzekeringsarts op de hoogte te brengen van de klacht en haar daarover te horen om vervolgens wederhoor toe te passen? Acht u het redelijk dat de tijd die was verstreken sinds verzoekster de klacht had ingediend voor rekening van verzoekster kwam?

3. Waarom was de brief van de gemachtigde van verzoekster van 29 mei 2000, waarin wordt aangegeven dat een medewerker van Cadans contact op zou nemen met de verzekeringsarts waarna verzoekster zou worden teruggebeld, geen aanleiding een en ander te onderzoeken en eventueel alsnog hoor en wederhoor toe te passen?

4. Is het juist dat de klachtencommissie heeft volstaan met het doorsturen van de brieven van de gemachtigde van verzoekster waarin om het toepassen van hoor en wederhoor en om het geven van een eindoordeel werd gevraagd, naar de vestigingsmanager? Is het juist dat de klachtencommissie de vestigingsmanager er daarbij niet op heeft gewezen dat er een eindoordeel inzake de klacht moest worden gegeven en dat er in dat kader hoor en wederhoor had moeten plaatsvinden? Kunt u een verklaring voor deze handelwijze geven."

2. In reactie op de klacht van verzoekster en in antwoord op de gestelde vragen deelde Cadans Uitvoeringsinstelling BV bij brief van 12 maart 2001 het volgende mee:

"...Inzake het toezenden van de klacht en bijbehorende bescheiden aan de persoon die het aangaat, zal het u duidelijk zijn dat dit aanvankelijk niet mogelijk was vanwege de afwezigheid van onze arts. Om (verzoekster; N.o.) niet te lang in het ongewisse te laten is er vervolgens voor gekozen haar onze visie te verstrekken zonder de normaliter toe te passen procedures.

Waarom onze - tijdelijke - vestigingsmanager (...) tot tweemaal toe heeft besloten af te zien van hoor en wederhoor alsmede van een nader onderzoek is ons niet duidelijk, en valt evenmin op te maken uit de aanwezige bescheiden.

Uw inschatting omtrent de werkwijze van de klachtencommissie is juist daar waar het gaat om het doorzenden van de bescheiden aan de vestigingsmanager. Daarnaast wordt de klacht geregistreerd, en bewaakt men de te volgen procedures en afhandelingstermijn. Tevens wordt hen informatie verstrekt over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De eindverantwoordelijkheid omtrent de klacht(en) af-, c.q. behandeling berust echter bij de vestigingsmanager.

De heer Y heeft, na inzage van de bescheiden, een onderhoud met betrokkene gehad teneinde ons beleid uiteen te zetten en haar nogmaals kenbaar te maken dat wij het betreuren dat zij het overleg met onze arts als grievend heeft ervaren. Daarnaast heeft hij kenbaar gemaakt dat de arts - mits deze spoedig het werk zou hervatten - zou worden ingelicht. Van het onderhoud is door hem een verslag opgesteld hetwelk echter in het

ongerede is geraakt. Over gemaakte toezeggingen kan hij zich alleen herinneren dat de arts zou worden ingelicht mits deze binnen een redelijke termijn zou hervatten.

Mogelijk dat hieruit de conclusie door betrokkene is getrokken dat er opnieuw een afspraak moest worden gemaakt.

Inmiddels is onze arts in kennis gesteld van de bejegeningklacht en is door haar een verklaring opgemaakt (...).

Het is duidelijk dat wij onvoldoende initiatief hebben getoond teneinde een acceptabele oplossing te bewerkstelligen, waarvoor wij onze excuses aanbieden. Omtrent het verzoek een eindoordeel te geven moeten wij het antwoord echter schuldig blijven. Immers de klacht heeft betrekking op een gesprek wat tussen twee personen is gevoerd, en waarvan beiden een andersluidende lezing of interpretatie verstrekken..."

3. Bij de reactie van Cadans was de verklaring van de verzekeringsarts gevoegd. Deze luidt onder meer als volgt:

"Betrokkene citeert mij en stelt dat ik bij het onderzoek in september 1999 de volgende uitspraak heb gedaan;

"er is toch weinig of niets tegen artrose of reuma te doen, dus leer maar leven met je ziekte" en "het hoort bij de leeftijd".

Ik ben ervan overtuigd dat ik een dergelijke opmerking niet heb gemaakt.

Ten eerste tutoyeer ik cliënten tijdens mijn gesprekken nooit.

Verder is het wel goed mogelijk dat in het gesprek ter sprake is gekomen dat artrose een chronische aandoening is, waarmee cliënte dagelijks wordt geconfronteerd en waarmee zij dagelijks moet omgaan. Het beoordelingsgesprek kan ik me uiteraard niet meer tot in detail herinneren. Een opmerking in bovenstaande vorm heb ik echter zeker niet bedoeld te maken en naar mijn beste weten ook niet gemaakt.

Het behoort tot mijn functie om aan het einde van een beoordelingsgesprek open te zijn over de feiten en de argumenten die ten grondslag liggen aan mijn besluit. Ik ben me er van bewust dat het noemen van die feiten en argumenten soms confronterend kan zijn. Dat is helaas echter soms onvermijdelijk, gezien de informatieplicht die ik in mijn functie als verzekeringsarts heb."

4. Bij de reactie van Cadans was verder nog een verklaring gevoegd van de heer Y, destijds betrokken bij de afhandeling van verzoeksters klacht. Zijn verklaring luidt onder meer als volgt:

"Op 7 oktober 1999 werd door mij de eerste klacht van betrokkene ingezien en in overleg met de vestigingsmanager afgehandeld. (...)

Het voorstel om tot een overleg te komen is door betrokkene geaccepteerd, waarop vervolgens een onderhoud heeft plaatsgevonden. Hiervan is door mij een verslag gemaakt wat echter niet meer in het dossier is terug te vinden, evenmin is een kopie bij de klachtencommissie voorhanden. Voor zover ik mij kan herinneren is door mij aan betrokkene ons beleid uiteengezet, en had ik de indruk dat dit voor betrokkene volstond.

Omtrent een gemaakte afspraak of afspraken om terug te bellen is mij niets bekend. Wel kan ik mij voorstellen dat ik betrokkene kenbaar heb gemaakt onze arts in deze te informeren.

Dit omdat zij - naar het zich liet aanzien - haar werkzaamheden op korte termijn zou hervatten.

Overigens heb ik tijdens het verloop van deze procedure, een andere functie aanvaardt, waardoor ik verder geen bemoeienis meer heb gehad bij de later ingediende klachten en de daarop verstrekte reacties."

5. Uit de door Cadans bij de reactie gevoegde stukken bleek voorts dat de reden van de afwezigheid van de betrokken verzekeringsarts was gelegen in het door haar opgenomen zwangerschapsverlof.

Achtergrond

1. Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV (vastgesteld bij besluit van 27 juli 1999)

Artikel 4: Taken klachtencommissie

"De klachtencommissie heeft tot taak:

(...)

e. het toezien op de naleving van de bepalingen van dit reglement en de procedure, als bedoeld in artikel 21..."

Artikel 13: Hoor en wederhoor

"1. Cadans stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid 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."

Artikel 14: Beslissing

"1. Cadans stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die Cadans daaraan verbindt.

2. De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Cadans als omschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest.

3. Bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.

4. Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman."

Artikel 16: Geen oordeel

"1. In die gevallen waarin het redelijkerwijs niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, kan de behandeling van de klacht worden afgerond zonder een oordeel uit te spreken.

2. Een beslissing, als bedoeld in het eerste lid, wordt niet genomen dan nadat terzake een gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden."

2. 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 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."

Artikel 9:12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt."