



Rapport

Datum: 23 augustus 2002
Rapportnummer: 2002/252

Klacht

Verzoekster klaagt over:

1. de wijze waarop een verzekeringsarts van UWV Gak, kantoor Eindhoven, haar heeft bejegend. Zo kreeg zij geen kans om uitleg te geven over de redenen van haar arbeidsongeschiktheid en de sociale factoren die daarbij een rol speelden;

2. de wijze waarop haar klacht daarover door UWV Gak, kantoor Eindhoven, is afgewikkeld. Zij wijst er daarbij op dat:

- ze in eerste instantie werd opgeroepen voor een afspraak met de betreffende verzekeringsarts, ondanks haar verzoek om een andere arts;
- UWV Gak niet is ingegaan op de inhoud van haar klacht;
- UWV Gak in de afhandelingsbrief heeft gesuggereerd dat zij moeite zou hebben met praten over werkhervatting.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de bejegening door de verzekeringsarts

Verzoekster klaagt erover dat een verzekeringsarts van UWV Gak Eindhoven (tot 1 januari 2002 Gak Nederland BV) haar tijdens spreekuurcontacten niet prettig benaderde en haar geen kans gaf om uitleg te geven over de redenen van haar arbeidsongeschiktheid en de sociale factoren die daarbij een rol speelden. De betreffende verzekeringsarts gaf in zijn reactie aan dat hij naar zijn mening verzoekster niet onfatsoenlijk had benaderd. Het had echter niet echt geklikt tussen hem en verzoeker en hij moest druk uitoefenen vanuit z'n taak om te bewerkstelligen dat verzoekster weer zou gaan werken. Uit de door verzoekster gegeven weergave van de spreekuurcontacten komt naar voren dat zij zich onvoldoende serieus genomen voelde in haar klachten. Uit de weergave van de spreekuurcontacten door de verzekeringsarts blijkt echter dat hij zowel aandacht heeft besteed aan verzoeksters lichamelijke klachten als haar overige klachten dan wel problemen. Zo heeft hij onder meer genoteerd dat verzoekster pas werkloos was, het zwaar had thuis, dat ze veel alleen was, dat ze zich onzeker voelde en dat haar broer was overleden. Dat de verzekeringsarts ondanks verzoeksters klachten heeft geïnformeerd of zij zich in staat voelde om te werken, behoort tot zijn taak. Ook uit het feit dat hij gedurende zijn controles verzoekster steeds arbeidsongeschikt heeft geacht, blijkt dat de verzekeringsarts verzoeksters klachten wel serieus heeft genomen. Hoewel verzoekster kennelijk het gevoel kreeg dat ze niet serieus werd genomen, blijkt dit derhalve niet uit de feiten. Voor zover verzoekster de gesprekken met de verzekeringsarts als onplezierig heeft ervaren, heeft de verzekeringsarts haar daarvoor zijn verontschuldigen aangeboden.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de wijze waarop verzoeksters klacht is afgewikkeld

Verzoekster werd bij brief van 24 september 2001 in eerste instantie opgeroepen voor een afspraak op 10 oktober 2001 met de betreffende verzekeringsarts, ondanks haar op 11 september 2001 bij het Gak ingediende klacht over hem en haar verzoek om een andere arts. Nu op het moment van de oproep verzoeksters klacht nog niet was afgewikkeld, en dus nog niet was vastgesteld of verzoekster naar het oordeel van het Gak terecht klaagde, behoeft het Gak niet zonder meer een andere verzekeringsarts aan verzoekster toe te wijzen. Overigens heeft het Gak naar aanleiding van verzoeksters telefonische verzoek na de oproep alsnog een andere verzekeringsarts aan haar toegewezen.

Verzoekster klaagt er ook over dat het Gak in het antwoord van 30 oktober 2001 op haar klacht niet is ingegaan op de inhoud van haar klacht. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman gaf UWV Gak aan dat bij de klachtafhandeling geen oordeel is uitgesproken, omdat het gaat om gedrag waarbij de beoordelaar van de klacht niet aanwezig is geweest. Nu de verzekeringsarts had aangegeven dat hij de verschillende spreekuursituaties niet kon terughalen, en dus niet kon aangeven of verzoeksters versie van de gesprekken juist was, kon het Gak tot geen oordeel komen. Het was overigens wel correcter geweest wanneer het Gak in zijn brief expliciet had aangegeven dat en waarom geen oordeel over de klacht werd gegeven.

Tenslotte klaagt verzoekster erover dat het Gak in de afhandelingsbrief heeft gesuggereerd dat zij moeite zou hebben met praten over werkhervatting. In de betreffende brief geeft het Gak aan dat het verzoekster duidelijk zal zijn dat op het spreekuur wel degelijk, hoe voorzichtig dan ook, over wel of niet werken zal moeten worden gesproken. Hiermee wil het Gak kennelijk verduidelijken waarom de verzekeringsarts gevraagd heeft: "En werk?". Dat verzoekster volgens het Gak moeite zou hebben met werkhervatting, valt daar echter niet zonder meer uit op te maken.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van de verzekeringsarts van UWV Gak (tot 1 januari 2002: Gak Nederland BV), kantoor Eindhoven, en van UWV Gak, kantoor Eindhoven, die beide worden aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (tot 1 januari 2002: het Landelijk instituut sociale verzekeringen) te Amsterdam, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 4 december 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 2 december 2001, van mevrouw H. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van Gak Nederland BV (per 1 januari 2002: UWV Gak), kantoor Eindhoven, en een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Eindhoven.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut sociale verzekeringen te Amsterdam (per 1 januari 2002 de rechtsopvolger van het Landelijk instituut sociale verzekeringen), werd een onderzoek ingesteld.

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

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

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

Geen der betrokkenen gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

A. feiten

1. In verband met haar ziekmelding werd verzoekster een aantal keren opgeroepen voor onderzoek naar haar arbeidsongeschiktheid door een verzekeringsarts van het Gak te Eindhoven (per 1 januari 2002: UWV Gak), de heer X. Bij brief van 11 september 2001 diende zij bij het Gak een klacht in over de heer X. In haar brief gaf zij aan dat zij zich in de gesprekken met de heer X niet gehoord voelde, iedere menselijke of medische interesse miste en zich geïntimideerd voelde door de manier van communiceren van de heer X. Zij verzocht tevens om haar een andere verzekeringsarts toe te wijzen. In het door haar bijgevoegde verslag van de gesprekken met de heer X staat het volgende vermeld:

"...* 25 april 2001

Dit eerste bezoek aan de heer X verloopt goed. Ik leg hem mijn probleem voor, vertel dat ik geopereerd zal gaan worden, maar dat nog onduidelijk is wanneer. Deze onduidelijkheid heeft te maken met een injectie-therapie die ik op dit moment volg. Afhankelijk van de voortgang die daarmee geboekt wordt zal het tijdstip van opereren bepaald worden.

Tijdens dit bezoek heb ik de indruk dat de heer X naar me luistert, en dat mijn uitleg voor hem duidelijk is. Hij vertelt mij in de gegeven omstandigheden weinig voor me te kunnen doen, en zal me een nieuwe oproep doen toekomen voor zes weken later. Daarop spreek

ik mijn hoop uit dan in het ziekenhuis te liggen, omdat dat zou betekenen dat er eindelijk wat schot in mijn gezondheid komt.

* 6 juni 2001

Deze ontmoeting verloopt wezenlijk anders dan de eerste. De heer X begroet mij met het verwijt dat “we toch afgesproken hadden dat ik op dit moment in het ziekenhuis zou liggen”. Ik vertel hem dat ik een derde injectie heb gekregen, waarna op 25 juni onderzocht zal worden of een operatie mogelijk is. Daarop vraagt hij zich af “waarom dit allemaal zo lang moet duren”, en hij begrijpt niet dat ik “met wat overgangsklachten” niet zou kunnen werken. Ik krijg geen kans enige toelichting te geven of überhaupt mijn zinnen af te maken. Ik mis ieder gevoel van interesse, en heb het idee dat ik mij vreselijk aanstel. Binnen twee minuten sta ik buiten. Huilend, met buikpijn en trillende knieën fiets ik naar huis.

* 27 juni 2001

Na deze ervaring met de heer X durf ik niet meer alleen naar hem toe. Ik vraag een goede vriend, (...), met me mee te gaan. Uiteraard vraagt de heer X zich af waarom er iemand bij mij is. (De betreffende vriend; N.o.) legt uit dat dat is om mij te steunen, omdat het vorige gesprek niet zo prettig is verlopen. De heer X vertelt dat hij mij nu eenmaal op moet roepen, en gaat niet in op onze opmerkingen die aangeven dat ik danig van de kaart ben geweest van de inhoud van dat gesprek. Aangezien inmiddels duidelijk is dat ik 1 juli opgenomen zal gaan worden, valt er verder niet veel te bespreken en ga ik weg met zijn mededeling dat ik over zes weken een nieuwe oproep zal krijgen.

* 23 augustus 2001

Ook deze keer gaat (de betreffende vriend; N.o.) met me mee, enerzijds om mij te steunen, anderzijds omdat ik nog niet op eigen kracht naar het Gak kan komen. De heer X vraagt nogmaals aan (de betreffende vriend; N.o.) wie hij is en daarna hoe het met mij gaat. Na mijn antwoord dat ik het gevoel heb eindelijk weer een beetje in de lift te zitten, volgt zijn vraag: “En werk?” Een beetje beduusd probeer ik uit te leggen dat ik dat nog niet aan denk te kunnen. Zonder te informeren naar het verloop van de operatie, eventuele complicaties, klachten of verloop van de revalidatie maakt hij me duidelijk dat voor een dergelijke operatie zes weken staat, met complicaties acht weken, en vraagt wanneer ik op controle moet. Als ik hem vertel dat dat 27 september is, zegt hij mij weer te zien op 28 september. Wederom krijg ik geen enkele kans iets te vertellen, toe te lichten, of te vragen. Op mijn weg naar de deur voegt hij me nog toe dat ik “maar eens iets aan mijn conditie moet gaan doen, en als er verder niks aan de hand is.....”. Deze zin wordt niet afgemaakt..”

2. Bij brief van 24 september 2001 riep het Gak verzoekster op voor een spreekuurbezoek bij de heer X op 1 oktober 2001. Nadat verzoekster hierover telefonisch contact had

opgenomen met het Gak, werd haar een andere verzekeringsarts toegewezen.

3. In reactie op verzoeksters klacht berichtte het Gak haar bij brief van 30 oktober 2001 onder meer het volgende:

“...Omdat de controle in het kader van de ziektewet wel moest doorgaan hebben wij uw wens voor een andere arts bij voorbaat ingewilligd.

Uit uw brief blijkt dat u de gesprekken met de heer X als onplezierig heeft ervaren. Uit overleg met de heer X blijkt dat hij de verschillende spreekuursituaties niet meer kan terughalen. Het laatste spreekuur heeft hij inderdaad met u gesproken over werk en werken aan uw conditie. Het zal u duidelijk zijn dat op het spreekuur wel degelijk, hoe voorzichtig ook, over wel of niet werken zal moeten worden gesproken, het gaat ten slotte om arbeidsongeschiktheid.

Daarnaast betreurt de heer X het dat u zijn gesprekken als onplezierig heeft ervaren. Hij heeft aangegeven dat het nooit zijn bedoeling is geweest u het gevoel te geven, dat u niet gehoord wordt en zich onprettig voelt. Mocht hij hiertoe enige aanleiding hebben gegeven, dan biedt hij u hiervoor zijn welgemeende excuses aan...”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht en naar de inhoud van haar klachtbrief aan het Gak, zoals omschreven onder **FEITEN**, punt 1.

C. Standpunt UWV gak

1. In reactie op de klacht bracht UWV Gak op 18 maart 2002 naar voren dat, omdat er geen nieuwe gezichtspunten zijn, het standpunt ten aanzien van de klacht ongewijzigd bleef. Het Gak had geen oordeel uitgesproken, omdat dat niet kan als het gaat om gedrag waar de beoordelaar niet bij aanwezig is geweest. In zo'n geval biedt UWV Gak wel altijd zijn excuses aan onder het motto dat het jammer is dat betrokkene het gesprek zo heeft ervaren. Het Gak had wel het verzoek om een andere verzekeringsarts gehonoreerd. Dit gebeurt niet voetstoots bij iedere vraag daar om van een belanghebbende.

2. UWV Gak stuurde als bijlage de aantekeningen mee die de heer X van de spreekuurcontacten met verzoekster had gemaakt. In deze aantekeningen staat onder meer het volgende vermeld:

“1e ao-dag 21-02-01.

25-04-01

In de WW. Had net nieuwe baan.

Vroeger bij asielzoekers centrum.

Nu secretaresse bij uitzendbureau voor

....In proeftijd ontslagen nu in ww.

Myoma uteri.

Krijgt nu Zoladex injecties om zaak te laten slinken. Niet kwaadaardig.

Last van meno- en merorrhagieën.

Er volgt medio mei een uterus extirpatie.

Voelt zich niet lekker, moe, ijzertherapie.

Diagnose Myoma uteri

In afwachting van operatie volledig arbeidsongeschikt.

Geeft door wanneer zij wordt opgenomen.

(Uiterste datum; N.o.) 6 weken

06-06-01

Er gebeurt niet veel. Heeft het moeilijk met de injectie.

Krijgt het zwaar thuis, veel alleen.

Injecties helpen niet. 18 Juni retour specialist, dan eventueel operatie.

Klachten: Hoge bloeddruk, moe, "vloeit"

Emotionele problemen en labiel.

Kan van alles. Blij dat ze niet hoeft te werken.

Voelt zich onzeker. 18 juni afwachten?

Hikt tegen een eventuele operatie aan.

UD = week 26.

27-06-01

Broer overleden = 51 jaar.

Aanstaande zondag 01-07 opname.

Myomen Ø9,5 cm. Geen enkele andere optie→operatie.

Abdominale uterus extirpatie.

UD = 6 weken

08-08-01

Telefoon belanghebbende kan niet komen op 08-08-01

is op 02-07-01 geopereerd, voelt zich nog niet in staat om op spreek uur te komen, ligt nog heel veel op bed.

Va akkoord?

Va is akkoord nieuwe UD week 34.

23-08-01

“Gaat goed zit in de lift”. Erg blij mee.

Ziet er goed uit. Hangt de hele dag in tuin.

27-09-01 retour specialist. Ziet het helemaal niet zitten. Moet van ver komen.

15 juli uit ziekenhuis.

UD 28-09-01.”

d. Standpunt verzekeringsarts

In reactie op de klacht deelde de betrokken verzekeringsarts, de heer X, telefonisch op 11 juni 2002 in zijn algemeenheid mee dat het niet zo had geklikt met verzoekster. Hij moest nu eenmaal druk uitoefenen vanuit z'n taak om te bewerkstelligen dat verzoekster weer zou gaan werken. De heer X is van mening dat hij verzoekster niet onfatsoenlijk heeft benaderd. Het gevoel van verzoekster daarover kan hij bij haar niet wegnemen, wel had hij al eerder zijn excuses voor dat gevoel aangeboden. Wat betreft het gesprek met verzoekster op 6 juni 2001 deelde de heer X mee dat hij inderdaad had gevraagd waarom het zo lang duurde voordat verzoekster geopereerd zou worden. Wellicht had hij ook aangegeven dat sommigen met overgangsklachten wel kunnen doorwerken, en anderen niet. Tijdens het gesprek op 23 augustus 2001 zag verzoekster er perfect uit, ze was gebruikt en was ook aangekomen. Voor de rest had ze niets ondernomen in het kader van werkhervatting. De heer X had haar gevraagd of ze niet weer kon werken. Verzoekster

persisteerde in haar klachten na de operatie. Ze gaf geen andere klachten aan, bijvoorbeeld psychische. De heer X had verzoekster inderdaad geadviseerd iets aan haar conditie te gaan doen en dat ze daarna weer aan het werk zou kunnen.

Achtergrond