



# Rapport

**Datum: 6 september 2002**  
**Rapportnummer: 2002/273**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV (per 1 januari 2002: UWV Cadans), kantoor Eindhoven, een met naam genoemde verzekeringsarts op 26 mei 2000 een rapportage heeft laten opstellen, terwijl Cadans volgens verzoekster had kunnen weten dat zij niets meer met deze arts te maken wenste te hebben, gelet op de eerder met Cadans over hem gevoerde correspondentie. Cadans had verzoekster ook naar aanleiding van een eerdere klacht over deze arts bij brief van 27 maart 2000 desgewenst een andere verzekeringsarts toegezegd.

Verzoekster klaagt er voorts over dat Cadans haar klacht van 7 juni 2001 over het wederom inschakelen van de betreffende verzekeringsarts tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (28 augustus 2001) nog niet heeft afgehandeld.

## Beoordeling

### 1. Inleiding

Verzoekster is sedert 1977 ziek en lijdt aan het chronisch vermoeidheidssyndroom. Met ingang van maart 1979 is haar een arbeidsongeschiktheidsuitkering toegekend, berekend naar de hoogste arbeidsongeschiktheidsklasse. Die uitkering is in januari 1996 ingetrokken, omdat verzoekster minder dan 25% arbeidsongeschikt werd geacht. Verzoekster ontving vervolgens een werkloosheidsuitkering. Tegen de beslissing om haar arbeidsongeschiktheidsuitkering in te trekken ging verzoekster in beroep en daarna in hoger beroep. Verzoekster werd in juni 1999 ziek gemeld vanuit de WW. In het kader van de beoordeling van haar ziekmelding werd zij op haar verzoek thuis gezien door een verzekeringsarts van UWV Cadans, de heer O. Verzoekster was zeer ontstemd over de wijze waarop het huisbezoek door de heer O. was verlopen en eveneens over de rapportage die de heer O. naar aanleiding van zijn onderzoek had opgemaakt. Verzoekster diende daarop een klacht over deze verzekeringsarts in bij UWV Cadans. In reactie op haar klacht zegde UWV Cadans verzoekster bij brief van 27 maart 2000 toe dat, indien zij dat wilde, bij een mogelijk vervolgonderzoek een andere verzekeringsarts zou worden ingeschakeld.

### 2. Ten aanzien van de op 26 mei 2000 opgestelde verzekeringskundige rapportage

2.1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat verzekeringsarts O. op 26 mei 2000 een rapportage heeft opgesteld, waarin hij commentaar geeft op een psychiatrisch rapport, dat was uitgebracht op verzoek van de Centrale Raad van Beroep in het kader van het hiervoor vermelde door verzoekster ingestelde hoger beroep. Volgens verzoekster had Cadans nooit aan verzekeringsarts O. mogen vragen om commentaar te geven op dit deskundigenverslag, omdat Cadans haar in de brief van 27 maart 2000 bij een mogelijk vervolgonderzoek een andere verzekeringsarts had toegezegd. Volgens verzoekster heeft

de verzekeringsarts in zijn commentaar van 26 mei 2000 zijn gram gehaald en heeft hij van de vestigingsmanager van UWV Cadans daartoe de kans gekregen.

2.2. UWV Cadans heeft in reactie op dit klachtonderdeel aangegeven dat het gebruikelijk is dat het zogenaamde primaire team van verzekeringsarts/arbeidsdeskundige en teamsecretaresse de dagelijkse afhandeling van onder andere bezwaar- en (hoger) beroepszaken voor zijn rekening neemt. Volgens UWV Cadans worden de prestaties van de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige door middel van een uitgebreid kwaliteitssysteem Sociaal Medisch Handelen structureel gemonitord. Ook verzekeringsarts O. is aan dit regime onderworpen, aldus Cadans, en gelet op zijn prestaties kan worden gesteld dat hij een vakbekwaam verzekeringsarts is, die in staat wordt geacht zijn beoordelingen op louter objectieveerbare en inhoudelijke feiten te kunnen baseren. Om die reden was er volgens UWV Cadans geen noodzaak om het geven van commentaar op het deskundigenverslag over te laten aan een andere verzekeringsarts. Daarbij gaf UWV Cadans ook aan dat dit laatst veelal leidt tot een nieuw fysiek contact, hetgeen volgens UWV Cadans in de ontstane situatie niet wenselijk was.

2.3. UWV Cadans heeft in beginsel vrijheid van keuze van de in te schakelen verzekeringsarts. Verzoekster wordt niet gevolgd in haar standpunt dat UWV Cadans gezien de toezegging in de brief van 27 maart 2000 niet aan verzekeringsarts O. had mogen vragen om commentaar op de deskundigenrapportage te geven. Immers, van een situatie dat verzoekster opnieuw moest worden gezien door een verzekeringsarts, was hier geen sprake. Geen aanleiding is gevonden om te twijfelen aan het door UWV Cadans ingenomen standpunt dat verzekeringsarts O. in staat te achten was zich een medisch verantwoorde opvatting te vormen over de hem voor commentaar voorgelegde psychiatrische rapportage (vergelijk Achtergrond, onder 1.). Er mag van worden uitgegaan dat een verzekeringsarts handelt op grond van de eisen die hem op grond van zijn beroep en individuele deskundigheid mogen worden gesteld. Voorts is een verzekeringsarts rechtelijk aansprakelijk voor de relevantie van de inhoud van zijn rapportage. Niet is gebleken van feiten of omstandigheden die aanleiding zouden moeten geven tot kritiek op de wijze waarop UWV Cadans in dit geval van zijn keuzevrijheid gebruik heeft gemaakt.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

2.4. De Nationale ombudsman merkt overigens nog het volgende op. Verzoekster heeft in haar correspondentie aan de Nationale ombudsman benadrukt dat zij wil dat alle door verzekeringsarts O. opgemaakte rapportages uit haar dossiers bij UWV Cadans worden verwijderd. Opgemerkt wordt dat verzoekster dit verzoek, dat buiten de onderhavige klacht om gaat, kan voorleggen aan UWV Cadans. Een dergelijk verzoek kan worden beschouwd als een verzoek als bedoeld in artikel 36 Wet bescherming persoonsgegevens. Tegen een beslissing genomen door een bestuursorgaan op een dergelijk verzoek, staat de mogelijkheid van bezwaar en vervolgens eventueel (hoger) beroep open (zie Achtergrond, onder 3.).

### 3. Ten aanzien van de behandelingsduur van verzoeksters klacht van 7 juni 2001

3.1. Verzoekster diende bij brief van 7 juni 2001 een klacht in bij Cadans over de gang van zaken rond de door verzekeringsarts O. opgestelde rapportage van 26 mei 2000. Omdat zij naar aanleiding van haar klacht geen ontvangstbevestiging noch anderszins een reactie van Cadans had ontvangen, verzond verzoekster haar klachtbrief op 13 juli 2001 nogmaals naar Cadans. In het verzoekschrift dat de Nationale ombudsman op 3 september 2001 van verzoekster ontving, klaagde zij er over dat zij nog steeds geen inhoudelijke reactie van Cadans op haar klacht had ontvangen.

3.2. Cadans heeft verzoekster bij brief van 20 juli 2001 de ontvangst van haar brief van 13 juli 2001 bevestigd en haar meegedeeld dat zij uiterlijk 2 augustus 2001 nader zou worden geïnformeerd met betrekking tot haar klacht. Vast staat dat dit niet is gebeurd. Vast staat voorts dat de klacht niet is afgedaan binnen de maximale termijn van 10 weken, zoals die op grond van het klachtenreglement van Cadans voor het afhandelen van een klacht is gesteld (zie Achtergrond, onder 1.). Dat is niet juist. UWV Cadans heeft voor het overschrijden van de afhandelingstermijn geen enkele reden gegeven. Ook dat is niet juist. Geconcludeerd wordt dat de gang van zaken met betrekking tot de onderhavige klachtafhandeling niet correct is geweest.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Cadans, basiskantoor Eindhoven, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond wat betreft de behandelingsduur van verzoeksters klacht van 7 juni 2001. Wat betreft de inschakeling door UWV Cadans van verzekeringsarts O. voor het geven van commentaar op een psychiatrische rapportage is de klacht niet gegrond.

## Onderzoek

Op 3 september 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Geldrop, gedateerd 10 tot en met 28 augustus 2001, met een klacht over een gedraging van UWV Cadans, basiskantoor Eindhoven.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd UWV Cadans 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 verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en/of aan te vullen.

UWV Cadans gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoekster is sedert mei 1977 ziek en lijdt aan het chronisch vermoeidheidssyndroom. Met ingang van 15 maart 1979 werd haar door de rechtsvoorganger van Cadans Uitvoeringsinstelling BV (Detam) een AAW-uitkering toegekend, berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%. Na een herbeoordeling werd verzoeksters AAW-uitkering bij besluit van 11 januari 1996 ingetrokken, omdat zij met ingang van die datum minder dan 25% arbeidsongeschikt werd geacht. Verzoekster ontving vervolgens een WW-uitkering. Tegen de beslissing om haar arbeidsongeschiktheidsuitkering in te trekken stelde verzoekster beroep in bij de rechtbank en vervolgens hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep. In juni 1999 vond ziekmelding van verzoekster vanuit de WW plaats. Naar aanleiding van die ziekmelding werd zij op haar verzoek thuis bezocht door een verzekeringsarts van Cadans, de heer O. Deze verzekeringsarts maakte van het bezoek, dat op 4 oktober 1999 plaatsvond, een rapportage op en oordeelde bij beslissing van 5 oktober 1999 dat verzoekster geen recht had op ziekgeld. Tegen die beslissing maakte verzoekster bezwaar. Bij brief gedateerd 5 oktober tot en met 20 december 1999 diende verzoekster een klacht in bij Cadans, waarin zij 66 gemotiveerde klachten kenbaar maakte, waaronder klachten over verzekeringsarts O.

2. Bij brief van 27 maart 2000 liet Cadans in reactie op verzoeksters klachtbrief het volgende weten:

“...Als aanleiding van uw schrijven geeft u het bezoek aan dat de verzekeringsarts aan u heeft gebracht. U heeft dit bezoek als uitermate negatief en pijnlijk ervaren. De betrokken verzekeringsarts betreurt de gang van zaken. Hij benadrukt dat het geenszins de bedoeling was uw integriteit in twijfel te trekken. Namens de betrokken verzekeringsarts bied ik u verontschuldiging aan indien zijn bedoeling negatief is overgekomen. Ook voor hem was het gesprek een pijnlijke ervaring.

Ik betreur het gegeven dat u zich onheus bejegend voelt. Ik ben van mening dat juist bij een inhoudelijk verschil van visie een respectvol handelen van belang is. Gezien de

ervaring zeg ik u bij een mogelijk vervolg onderzoek, indien door u gewenst, een andere verzekeringsarts toe.

Het is ondoenlijk op alle onderdelen van uw klacht schriftelijk in te gaan. Een gesprek hierover zou u meer recht doen. Mocht u zich in de toekomst tot een gesprek in staat voelen, verzoek ik u mij dat te laten weten...”

3. In het kader van het hoger beroep dat verzoekster had ingesteld met betrekking tot de hiervoor onder 1. genoemde beslissing van Cadans om haar AAW-uitkering in te trekken, benoemde de Centrale Raad van Beroep een deskundige (psychiater) om hem van verslag en advies te dienen. Op 20 maart 2000 deed de ingeschakelde deskundige verslag van zijn onderzoek. Dit verslag werd voor commentaar toegezonden aan verzoekster en aan Cadans.

4. Bij rapportage van 26 mei 2000 gaf verzekeringsarts O. commentaar op het door de psychiater uitgebrachte verslag.

5. Bij uitspraak van 8 augustus 2000 verklaarde de Centrale Raad van Beroep het door verzoekster ingestelde beroep alsnog gegrond en vernietigde de beslissing van Cadans van 11 januari 1996, waarbij haar AAW-uitkering was ingetrokken.

6. Bij brief van 7 juni 2001, die zij op 13 juli 2001 nogmaals verzond wegens het ontbreken van enige reactie, richtte verzoekster zich als volgt tot de klachtencommissie van Cadans:

“...Nu ik u toch schrijf, wil ik u ook graag het vervolg vertellen van een vorige klacht die ik bij uw commissie indiende (december 1999). Ik was toen al niet tevreden met het bereikte “resultaat”, hetgeen ik u in een reactie op 9 april 2000 ook duidelijk heb laten weten. Het enige concrete resultaat was de toezegging van mr. J, vestigingsmanager Eindhoven, in zijn brief van 27 maart 2000, dat. “indien door mij gewenst”, mij een andere verzekeringsarts werd toegezegd bij mogelijk vervolgonderzoek. Natuurlijk was dit door mij gewenst! Dat bleek ook duidelijk uit alle gevoerde correspondentie, waarin ik duidelijk had vastgelegd nooit meer met deze man te maken te willen hebben! De toezegging van de heer J. bleek echter een loze belofte: gedateerd 26 mei 2000, dus nog geen 2 maanden later, schreef dezelfde arts weer eenzelfde ongemotiveerd, bevooroordeeld en van elke medische objectiviteit en onderbouwing gespeend `rapport' vol leugens en onzin t.b.v. de Centrale Raad van Beroep, precies in dezelfde week waarin vestigingsmanager B. mij zijn “afrondende” brief in deze kwestie schreef! Wij kregen dit commentaar ongeveer 2 weken voor de zitting (11 juli ), en waren in het kader van het hierboven beschrevene bijzonder verontwaardigd dat men juist de heer O. had gevraagd dit commentaar te schrijven. Mijn raadvrouw tekende onmiddellijk schriftelijk bezwaar aan bij de Centrale Raad (die dergelijke stukken automatisch doorstuurt naar de tegenpartij). Een reactie van Cadans/Lisv bleef uiteraard uit. Ter zitting betoogde de raadvrouw van Cadans/Lisv dat men het bezwaar van mijn raadvrouw niet had ontvangen... Gelukkig was de Centrale

Raad ook niet onder de indruk van de slechte rapportage en deed RECHT!

Ik ontvang ook graag uw reactie op deze gang van zaken!...”

7. Op 20 juli 2001 reageerde Cadans als volgt op verzoeksters brief:

“... Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw brief van 13 juli 2001.

In de ontvangstbevestiging van 14 juni 2001 is verzuimd aan te geven dat uw klacht van 7 juni 2001 zowel aan de heer W. (vestigingsmanager GWB (Grootwinkelbedrijf te Rijswijk; N.o.)) als aan de heer D. (vestigingsmanager Eindhoven) is verzonden met het verzoek met elkaar in overleg te treden en gezamenlijk uw klacht af te handelen.

Onze excuses voor de incomplete berichtgeving.

Uit onze informatie blijkt dat er op 12 juli 2001 een vertragingsbericht aan u is gezonden met de mededeling dat u uiterlijk 2 augustus 2001 nader wordt geïnformeerd...”

8. Aangezien verzoekster op 25 juli 2001 wel een brief van Cadans had ontvangen met betrekking tot een klacht die zij over een nabetaling/verrekening had ingediend, maar op haar klacht over verzekeringsarts O. niets meer van Cadans had vernomen, richtte zij zich vervolgens tot de Nationale ombudsman.

#### B. Standpunt verzoekster

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

In haar verzoekschrift gaf verzoekster voorts onder meer het volgende aan:

“In mijn eigen specifieke geval wil ik graag nogmaals zwart op wit de toezegging dat de heer O. zich nooit meer met mij of mijn dossier mag bemoeien en dat zijn functioneren in het algemeen grondig onder de loep wordt genomen, evenals dat van zijn superieuren, die hem het opereren op dit bedenkelijke niveau mogelijk gemaakt hebben en nog steeds maken. Het spreekt vanzelf dat ik wil dat beide rapportages van de heer O. uit al mijn dossiers bij Cadans (ZW, WW en WAJONG) verwijderd worden. Excuses en toekomstige keuringen volgens de wettelijke regels lijken vanzelfsprekend.”

#### C. Standpunt UWV CADANS

1. Na herhaald rappel liet de districtsmanager AG van UWV Cadans, kantoor Eindhoven, in reactie op verzoeksters klacht bij brief aan verzoekster van 28 februari 2002 het volgende weten:

“...Ik heb uw klacht in behandeling genomen en heb een intern onderzoek opgestart. Over de uitslag van dit onderzoek had ik u graag tijdens een gepland huisbezoek van 12 november 2001 het een en ander willen mededelen.

In uw brief van 5 november 2001 gaf u aan dat u het huisbezoek of een eventueel telefonisch onderhoud te belastend vindt. Nader overleg met de Nationale ombudsman medio december heeft opgeleverd dat uw klacht verder schriftelijk zou worden afgedaan.

In het kader van de grote UWV-reorganisatie is even de tijd genomen om te volgen wat voor u de eventuele consequenties vanaf 1 januari 2002 zouden kunnen zijn. De stand van zaken per februari 2002 is, dat uw medische gevalsbehandeling belegd is bij de UWV-Cadanslocatie, Boschdijk 20 te Eindhoven. Zodra in het kader van een hernieuwd onderzoek u wordt opgeroepen moet en is het echt mogelijk om u bij een andere verzekeringsarts te laten komen dan de heer O.

Uw dossier is dusdanig gemarkeerd dat dit door de secretaresse kan worden herleid.

Ik ga ervan uit dat uw klacht zo afdoende is afgehandeld. Indien u nog vragen heeft kunt u contact met mij opnemen via bovengenoemd telefoonnummer. Indien dit voor u te belastend is kan dit gerust via uw zaakwaarnemer.

Ik hoop u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben...”

2. Aangezien vorenstaande brief van UWV Cadans niet een (afdoende) reactie bevatte op de klacht zoals die was geformuleerd en voorgelegd aan Cadans (zie hiervoor onder Klacht), werd UWV Cadans bij brief van 19 april 2002 om een aanvullende reactie verzocht. Daarop werd op 23 mei 2002 een brief, gedateerd 17 mei 2002, van de districtsmanager AG van UWV Cadans Eindhoven ontvangen, waarin hij schrijft:

“...In het door mij gepleegde onderzoek medio 2001 komt naar voren dat tijdens het eerste fysieke cliëntcontact tussen belanghebbende, in het bijzijn van haar vriendin, en de verzekeringsarts de heer O. een onaangenaam gespreksklimaat is ontstaan.

Gelet op de aard van de ingediende claim bij de UWV Cadans organisatie kan dit worden geplaatst echter dit belette niet het verdere werkklimaat tussen belanghebbende en Cadans.

Binnen de Cadansorganisatie is het gebruikelijk dat het zogenaamde primaire team (verzekeringsarts (VA)/arbeidsdeskundige (AD) en teamsecretaresse) de dagelijkse afhandeling van lopende claims, voorzieningen, reïntegratievraagstukken en Bezwaar & Beroepszaken voor haar rekening neemt. Zo ook de gevalsbehandeling van (verzoekster; N.o.) waarbij ten tijde van het contact een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep liep.



Door middel van een uitgebreid kwaliteitssysteem Sociaal Medisch Handelen (SMH) worden de prestaties van de VA en AD structureel gemonitord. Ook de heer O. wordt aan dit regime onderworpen en gelet op zijn prestaties kan worden gesteld dat hij een vakbekwaam VA is die in staat wordt geacht zijn beoordelingen op louter objectiveerbare/inhoudelijke feiten te kunnen rapporteren.

Zodoende was er geen noodzaak om, ondanks een ingediend verzoek van belanghebbende de casus onder te brengen bij een andere verzekeringsarts. Dit leidt veelal tot een nieuw fysiek contact wat met name in de ontstane situatie zeker niet wenselijk was.

Ondanks de inmiddels genomen maatregelen realiseert de UWV Cadans organisatie Eindhoven zich dat de verhouding tussen belanghebbende en de uitvoering gespannen is en blijft met name zodra het tijdstip zich aandient dat een nieuwe wettelijke herbeoordeling aan de orde zal zijn...”

#### D. Reactie verzoekster

Bij brief van 28 juni 2002 benadrukte verzoekster dat zij wenst dat alle rapportages van verzekeringsarts O. worden verwijderd uit haar WW-, ZW- en Wajong-dossiers bij UWV Cadans.

## Achtergrond

**1. Gedragscode voor verzekeringsartsen werkzaam voor de uitvoeringsinstellingen** (Mededelingen van het Tica (de rechtsvoorganger van het Lisv) van 14 januari 1997, nr. M 97.05 T)

### “...1. Algemeen

1. De verzekeringsarts houdt zich aan deze gedragscode.
2. De verzekeringsarts is persoonlijk verantwoordelijk voor de uitoefening van zijn beroep.
3. De verzekeringsarts handelt overeenkomstig de eisen die hem op grond van zijn beroep en individuele deskundigheid mogen worden gesteld.
4. De verzekeringsarts onthoudt zich van handelingen en uitspraken die buiten het verzekeringskundig domein liggen.
5. De verzekeringsarts is bereid zich over zijn gedrag en professioneel handelen te verantwoorden en richt zijn handelen daarop in.

Toelichting:

Hij verantwoordt zich door onder andere motivering en onderlinge toetsing naar cliënt, collega, opdrachtgever, maatschappij en rechter.

6. De verzekeringsarts houdt zijn verzekeringsgeneeskundige kennis en vaardigheden op peil...”

2. Reglement klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling B.V (vastgesteld bij besluit van 27 juli 1999)

#### Artikel 10

“1. De klacht wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.

2. Indien de klacht niet binnen de termijn, als genoemd in het eerste lid, kan worden afgehandeld, wordt dit voor het einde van die termijn aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk meegedeeld door middel van een gemotiveerd bericht, waarin een nieuwe behandelingstermijn is opgenomen.

3. De nieuwe behandelingstermijn, als bedoeld in het tweede lid, bedraagt ten hoogste vier weken.”

### **3. Wet bescherming persoonsgegevens** (Wet van 6 juli 2000, Stb. 302)

#### Artikel 36, eerste en tweede lid

“1. Degene aan wie overeenkomstig artikel 35 kennis is gegeven van hem betreffende persoonsgegevens kan de verantwoordelijke verzoeken deze te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.

2. De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.”

#### Artikel 45

“Een beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 30, derde lid, 35, 36 en 38, tweede lid, alsmede een beslissing naar aanleiding van de aantekening van verzet als bedoeld in de artikelen 40 of 41 gelden voor zover deze is genomen door een bestuursorgaan als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.”