



Rapport

Datum: 23 oktober 2002
Rapportnummer: 2002/326

Klacht

Verzoekster klaagt over:

1. de wijze waarop een arbeidsdeskundige van UWV Gak, kantoor Helmond, haar heeft bejegend tijdens een gesprek op 24 januari 2002, met name het feit dat zij niet de kans kreeg haar verhaal te doen;
2. het feit dat UWV Gak, kantoor Helmond, haar pas na lange tijd liet weten dat zij geen recht had op een Wajong-uitkering.

Beoordeling

I. Inleiding

Op 8 februari 2001 diende verzoekster bij UWV Gak, kantoor Helmond, een aanvraag in voor een uitkering op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong). Op 24 januari 2002 had verzoekster, vergezeld door haar moeder, een gesprek met de arbeidsdeskundige de heer X. Zij acht zich onheus bejegend door de heer X tijdens dit gesprek. Bij beslissing van 13 februari 2002 deelde UWV Gak verzoekster mee dat haar aanvraag van 8 februari 2001, die werd opgevat als een verzoek om terug te komen op de beslissing van 15 juni 1989 (om haar geen AAW-uitkering toe te kennen) niet werd gehonoreerd, omdat was gebleken dat er geen nieuwe feiten of omstandigheden waren die er toe zouden moeten leiden dat de genomen beslissing onjuist zou zijn.

II. Ten aanzien van de bejegening door de arbeidsdeskundige

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop een arbeidsdeskundige van UWV Gak, kantoor Helmond, de heer X, haar heeft bejegend tijdens een gesprek op 24 januari 2002, met name wat betreft het feit dat zij niet de kans heeft gekregen haar verhaal te doen.

2. Uit de reactie op de klacht en de daarbij gevoegde stukken volgt dat de betreffende arbeidsdeskundige het betreffende gesprek is begonnen met de mededeling dat verder onderzoek naar verzoeksters recht op een uitkering geen zin had, omdat daarover al in 1989 onherroepelijk was beslist. De heer X heeft naar zijn zeggen tijdens het gesprek op een gegeven moment met enige stemverheffing gesproken, om boven het geluid van verzoekster en haar moeder uit te komen. Hij had het gesprek na enige tijd afgebroken, nadat verzoekster haar verhaal had kunnen doen, omdat verzoekster niet wilde luisteren naar zijn argumenten waarom verder onderzoek geen zin had, maar bleef steken in het uiten van boosheid en teleurstelling over de gang van zaken. Zoals ook uit de reactie van 5 februari 2002 op verzoeksters klacht bij UWV Gak blijkt, was de heer X van mening dat er

in het geval van verzoekster ten onrechte een medisch onderzoek was opgestart.

3. Vooropgesteld wordt dat het begrijpelijk is dat verzoekster verontwaardigd was over de visie van de heer X dat de medische onderzoeken, die waren uitgevoerd op initiatief van de verzekeringsarts van UWV Gak, en die bijna een jaar in beslag hadden genomen, ten onrechte waren uitgevoerd. Dit zal de sfeer waarin het gesprek heeft plaatsgevonden zeker hebben beïnvloed. Dat er door de heer X met stemverheffing is gesproken en dat hij op een gegeven moment het gesprek op 24 januari 2002 tegen de zin van verzoekster heeft afgebroken, staat vast. De meningen van verzoekster en de heer X over het verloop van het gesprek verschillen echter wat betreft de vraag wie van hen begon te spreken met stemverheffing en of verzoekster voldoende de mogelijkheid heeft gehad om haar mening naar voren te brengen. Er zijn geen redenen om de ene lezing aannemelijker te achten dan de andere.

De Nationale ombudsman onthoudt zich dan ook van een oordeel op dit punt.

III. Ten aanzien van de afhandelingsduur van verzoeksters aanvraag

1. Verzoekster klaagt in de tweede plaats over de afhandelingsduur van haar op 8 februari 2001 ingediende aanvraag om een Wajong-uitkering. Op deze aanvraag is op 13 februari 2002 - dat wil zeggen ruim één jaar later - beslist door UWV Gak te Helmond. Verzoeksters aanvraag werd door UWV Gak (terecht) opgevat als een verzoek om terug te komen op dan wel herziening van het besluit van 15 juni 1989. De beslistermijn voor verzoeksters aanvraag bedraagt 13 weken na ontvangst van die aanvraag. Dat is 11 mei 2001. Er bestaat de mogelijkheid van verdaging. Wanneer advies is gevraagd aan een deskundige die niet onder verantwoordelijkheid van UWV Gak werkzaam is en om die reden de beschikking niet tijdig gegeven kan worden, wordt de termijn verlengd met ten hoogste vier weken en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld. Indien de beschikking om een andere reden niet binnen dertien weken kan worden gegeven, dient de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis te worden gesteld onder vermelding van een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beslissing wel tegemoet kan worden gezien (zie Achtergrond).

2. UWV Gak heeft niet binnen de wettelijk bepaalde termijn beslist noch (op de voorgeschreven wijze) gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. Al met al heeft het ruim een jaar geduurd voordat UWV Gak op verzoeksters aanvraag heeft beslist. Dit is niet juist. In reactie op de klacht gaf UWV Gak ook aan dat verzoeksters klacht over de lange periode tussen haar aanvraag en de uiteindelijke beslissing terecht was.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

Met betrekking tot de klacht over de onderzochte gedraging van een arbeidsdeskundige van UWV Gak, kantoor Helmond, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, wordt geen oordeel gegeven.

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Gak, kantoor Helmond, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 15 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Helmond, met een klacht over een gedraging van een arbeidsdeskundige van UWV Gak, kantoor Helmond en over UWV Gak, kantoor Helmond. Verzoekster had zich al eerder, bij brief van 24 januari 2002 tot de Nationale ombudsman gewend. Haar verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat dit verzoek niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoeksters brief van 13 februari 2002, werd naar de betreffende gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werden UWV Gak en de arbeidsdeskundige verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd hen een aantal specifieke vragen gesteld.

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.

De reactie van de betreffende arbeidsdeskundige van UWV Gak kantoor Helmond, gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 8 februari 2001 diende verzoekster bij UWV Gak, kantoor Helmond, een aanvraag in voor een uitkering op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong).

2. In verband hiermee had verzoekster op 27 maart 2001 een afspraak met een verzekeringsarts van UWV Gak. De verzekeringsarts vroeg vervolgens informatie op over verzoeksters eerdere aanvraag om een AAW-uitkering, en ook vroeg hij informatie op bij een specialist op 1 april 2001. Deze informatie werd op 16 mei 2001 ontvangen. Daarna verzocht de verzekeringsarts op 22 mei 2001 een tweede specialist om informatie. Op 6 juni 2001 had verzoekster een gesprek met een arbeidsdeskundige. Hij gaf in dat gesprek onder meer aan te wachten met conclusies totdat de informatie van de specialist binnen was, en vervolgens was verwerkt door de verzekeringsarts. Deze informatie werd op 19 juli 2001 ontvangen. De informatie riep echter vragen op, door de verzekeringsarts op 19 juli 2001 gesteld aan de specialist. Op 20 september 2001 werd deze informatie ontvangen. Vervolgens kwam verzoekster voor de tweede keer bij de verzekeringsarts op 1 november 2001, waarbij haar belastbaarheid werd vastgesteld. Op 24 januari 2002 bezocht verzoekster opnieuw een arbeidsdeskundige, ditmaal de heer X, die haar tijdens dit gesprek toelichtte waarom zij niet voor een Wajong-uitkering in aanmerking kwam.

3. Verzoekster diende per e-mail van 24 januari 2002 een klacht in over de betreffende arbeidsdeskundige, de heer X, bij UWV Gak Amsterdam. Zij gaf daarbij aan dat de heer X haar op 24 januari 2002 had meegedeeld dat ze niet voor een Wajong-uitkering in aanmerking kwam. Verder werd verzoekster door hem afgesnauwd en liet hij haar niet uitpraten, aldus verzoekster. Zij was na het gesprek overstuur naar het Riagg gegaan, waar zij al onder behandeling was. Haar psychische toestand was door het betreffende gesprek verslechterd. Verzoekster vroeg zich af waarom haar nu pas, na 50 weken, werd meegedeeld dat zij niet in aanmerking kwam voor een uitkering, terwijl dat haar ook al gelijk bij haar aanvraag had kunnen worden meegedeeld.

4. In reactie op verzoeksters klacht van 24 januari 2002 deelde UWV Gak, kantoor Helmond, haar op 5 februari 2002 mee dat de districtsmanager arbeidsgeschiktheid haar klacht had onderzocht en daartoe had gesproken met de arbeidsdeskundige, de heer X. Uit dat gesprek was gebleken dat er ten onrechte een onderzoek was opgestart naar verzoeksters rechten op een Wajong-uitkering. Dit omdat in het verleden al een beoordeling in het kader van de AAW had plaatsgevonden, met als resultaat dat zij niet als jonggehandicapte was aan te merken. Tegen deze beslissing had verzoekster geen bezwaar gemaakt. Het was wettelijk gezien niet mogelijk deze beoordeling opnieuw te doen, aldus UWV Gak. Het was een fout van UWV Gak dat er toch een medisch onderzoek was opgestart. UWV Gak achtte daarom de beslissing van de heer X om het onderzoek niet voort te zetten, en om verzoekster niet als jonggehandicapte aan te merken, correct. Wel werd betreurd dat verzoekster het idee had dat de heer X haar niet juist had bejegend, dit was nooit zijn opzet geweest. Omdat de klachtbehandelaar van UWV Gak niet bij het gesprek aanwezig was geweest, kon hij geen oordeel vellen over de

gegrondheid van verzoeksters klacht.

5. Bij beslissing van 13 februari 2002 deelde UWV Gak verzoekster mee dat op de beslissing van 15 juni 1989 (om haar geen AAW-uitkering toe te kennen) niet werd teruggekomen, omdat was gebleken dat er geen nieuwe feiten of omstandigheden waren die zouden moeten leiden tot het standpunt dat de genomen beslissing onjuist zou zijn.

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt uwv Gak

1. In reactie op de klacht gaf UWV Gak bij brief van 7 mei 2002 een overzicht van de acties, genomen door UWV Gak in het kader van verzoeksters aanvraag van 8 februari 2001 (zie **FEITEN**, onder 2.). Verder gaf UWV Gak aan niets toe te voegen te hebben aan zijn reactie van 5 februari 2002 op verzoeksters klacht van 24 januari 2002, behalve dat verzoeksters klacht over de lange periode tussen haar aanvraag en de uiteindelijke beslissing terecht was.

2. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman gaf UWV Gak op 14 juni 2002 aan dat er niet tussentijds was gerappelleerd bij de specialisten, bij wie informatie was opgevraagd inzake verzoekster. Tijdens het onderzoek hadden gegevens boven tafel kunnen komen die alsnog tot toekenning van de uitkering hadden kunnen leiden, aldus UWV Gak. Beter was nog geweest als dit vooraf gecheckt zou zijn bij verzoekster. Uit de aanvraag was dit niet met 100% zekerheid uit te sluiten.

D. standpunt arbeidsdeskundige

1. In reactie op de klacht bracht de heer X op 1 juli 2002 onder meer het volgende naar voren:

“Uit mijn agenda kan ik afleiden dat ik die dag belanghebbende heb uitgenodigd om 09.00 uur en dat het volgende spreekuur was gepland om 09.45 uur. Het gesprek met belanghebbende zal circa 45 minuten in beslag hebben genomen, omdat ik weet dat ik aansluitend het volgende spreekuur ben gestart rond het geplande tijdstip.

(...)

Uit de reacties van belanghebbende (en haar moeder) was af te leiden, dat zij niet meer luisterde naar wat gezegd werd maar in haar boosheid bleef herhalen, dat zij het er niet mee eens was en dat de dokter had gezegd, dat zij een uitkering zou krijgen.

Na herhaaldelijk aandringen bleef zij dit gedrag vertonen en had voortzetting van het gesprek geen enkele zin. Ik heb haar toen nadrukkelijk verzocht mij te volgen en de spreekkamer én het gebouw te verlaten.

Ik kan niet verwoorden wat belanghebbende voelde in het gesprek, wel weet ik dat zij, zoals al eerder aangegeven, niet meer in staat was om te luisteren door haar boosheid. Om haar duidelijk te maken wat ik bedoelde moest ik met enige stemverheffing spreken, om boven het "geluid" van beide dames uit te komen. Belanghebbende zei al tijdens het gesprek dat ik niet zo hard hoefde te spreken, want zij hoorde wel wat ik zei. Vervolgens ging zij verder met het tonen van haar boosheid en het herhalen van delen van het voorafgaande.

Haar verhaal was er een van teleurstelling en boosheid, dat zij wel degelijk heeft kunnen doen, maar waarvan ik, na de eerste lezing, voor haar moest vaststellen, dat het onderzoek geen voortgang kon vinden op basis van wettelijke gronden.

Tijdens die woordenstroom en daarna werd mij persoonlijk verweten, dat ik het onderzoek niet wilde voortzetten.

Dat zij zich afgesnuwd voelt is mijns inziens niet terecht, omdat zij niet wilde luisteren naar argumenten en door boosheid dat ook niet kon. Wat bij haar is blijven hangen is het feit, dat ik op basis van haar gedrag het gesprek heb moeten stoppen en haar en haar moeder heb moeten sommeren om de kamer en het pand te verlaten.

Bewust is terwijl belanghebbende nog in de gespreksruimte zat, de conclusie van mijn handelen op papier gezet en aan belanghebbende meegegeven (...)

Mijn eigen beleving was een "teleurstelling, omdat het mij niet was gelukt om een zakelijke boodschap bij belanghebbende te laten overkomen. Normaal gesproken lukt mij dat goed, maar in deze casus is dat nadrukkelijk anders gelopen.

Het geheel terugkijkend kan ik voor mijzelf alleen maar tot de conclusie komen, dat ik belanghebbende niet onheus heb behandeld, maar dat zij door daar boosheid de ervaring heeft opgedaan die heeft geleid tot het doen uitgaan van een klacht."

2. Bij zijn reactie voegde de heer X de bevestiging van het gesprek van 24 januari 2002, die hij had opgesteld en gelijk na afloop van het gesprek aan verzoekster mee had gegeven. Daarin stond onder meer het volgende vermeld:

"Omdat u al in 1989 voor minder dan 25% arbeidsongeschikt wordt geacht en er toen geen beroep is aangetekend, is de beslissing van die datum nog steeds van toepassing.

Als ik nu een beoordeling zou doen per 18-jarige leeftijd dan zou dezelfde conclusie volgen en geen uitkeringsrecht gelden."

3. De heer X voegde bij zijn reactie eveneens de arbeidsdeskundige rapportage van 7 februari 2002. Hierin vermeldde hij onder meer het volgende over het gesprek met verzoekster op 4 januari 2002:

“2. Onderzoek

2.1 Onderzoeksactiviteiten Op 24 januari 2002 heb ik met belanghebbende gesproken, in bijzijn van haar moeder op kantoor. (...)

De dossierinformatie is bestudeerd en uitvoerig besproken met de CB i.v.m. de vragen rond het wel of niet beoordeelbaar zijn van deze casus.

2.1.1 Gegevens verkregen uit onderzoek Uit de in het dossier aanwezige informatie-materiaal is komen vast te staan, dat belanghebbende al eerder een AAW-uitkering aanvraag en dat deze niet is verstrekt vanwege het feit, dat belanghebbende per de mogelijke ingangsdatum van 8 augustus 1986 voor < 25 % arbeidsongeschikt werd geacht (zie beschikking d.d. 17 januari 1989). Belanghebbende ging niet in beroep (de mogelijkheid in die dagen), waarmee de beschikking onherroepelijk is geworden. Geprobeerd is dat aan belanghebbende uit te leggen, hetgeen nadrukkelijk niet lukte, omdat zowel de moeder van belanghebbende als belanghebbende zelf niet bereid waren deze informatie te horen. Irritaties ontstonden bij beide en werden ook opgewekt bij ondergetekende, omdat belanghebbende naarmate het gesprek vorderde haar teleurstelling niet onder stoelen of banken stopte tot boosheid en stemverheffing toe en een presentatie van lichamelijke gebreken aan haar hand op een wijze die niet meer gerekend kan worden tot normaal communiceren. De moeder wist zich op de meest onmogelijke momenten in het gesprek te mengen, door wat belanghebbende probeerde te vertellen (zij was daar voor de `boodschap' nadrukkelijk toe in staat) nog eens uit te leggen, mee boos te worden en steeds terug te komen op wat zij eerder al diverse keren had gezegd, namelijk dat de dokter en die andere arbeidsdeskundige hen had verteld, dat alles geregeld zou worden. Het was een kwestie van tijd en die had nu wel lang genoeg geduurd. Dat kon ook wel blijken uit de diverse brieven van belanghebbende om de zaak op gang te houden. De zaak liep zo scheef, dat de moeder werd gesommeerd zich buiten de discussie te houden, anders zou haar worden verzocht de spreekkamer te verlaten. Belanghebbende groeide in zelfmedelijden in woord en houding en gedroeg zich uiteindelijk zodanig dat zij zichzelf niet meer in staat stelde normaal te spreken. Haar handicap in het horen werd nog sterker gepresenteerd en allerlei lichamelijke gebreken werden beschreven en de handen werden in een volkomen gespannenheid getoond om de situatie maar zo duidelijk mogelijk te onderstrepen.

Omdat een gesprek voortzetten nergens meer toe zou leiden, noch naar een andere beslissing, noch naar een tot luisteren in staat zijnde belanghebbende, werd het gesprek kort samengevat op papier aan belanghebbende meegegeven en werd aan beide verzocht het pand te verlaten.

Begeleiding vond plaats naar de receptie.

(...)

3. Beschouwing

Los van alle wettelijke kaders, die een herbeoordeling onmogelijk maken is de houding van belanghebbende zeker een belangrijke reden, waarom het gesprek niet is voortgezet.

Belanghebbende gaf al aan het er niet mee eens te zijn, hetgeen later tot uiting kwam in een via e-mail ingediende klacht over het gedrag van de arbeidsdeskundige.

Omdat een stuk van de informatie pas zeer recent op tafel kwam via getrokken conclusies, werd ook het FIS geraadpleegd. De uitkomst daarvan zou bij een beoordeling nu alsnog leiden naar een mate van arbeidsongeschiktheid van

< 25 % met de gestelde belastbaarheid. Aangenomen mag worden dat dit in de tussenliggende periode vanaf de 18e verjaardag aan de orde is geweest.

4. Conclusie

4.1 Jonggehandicapte (Wajong)

Gezien de eerdere gevalsbehandeling komt belanghebbende niet in aanmerking voor een nader onderzoek met conclusies binnen de regeling van de WAJONG.”

E. Reactie verzoekster

In reactie op de standpunten van UWV Gak en de heer X, bracht verzoekster bij brief van 14 juli 2002 naar voren dat de heer X was begonnen met zijn stem te verheffen. Toen verzoekster daarop begon te huilen, zei haar moeder tegen haar dat ze rustig moest blijven, verder had haar moeder zich niet in het gesprek gemengd. Het hele gesprek had hooguit twintig minuten geduurd, volgens verzoekster. Zij is van mening dat, als die nieuwe medische onderzoeken onnodig waren geweest, haar dat meteen na haar aanvraag had moeten worden meegedeeld door UWV Gak. Verzoekster stelt echter dat destijds in 1989 niet al haar klachten zijn onderzocht, dus dat nieuw onderzoek daarnaar wel noodzakelijk was.

F. Reactie arbeidsdeskundige op verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen, met name wat betreft onderdeel **E.**, gaf de heer X aan dat een deel van verzoeksters reacties te begrijpen was. Wanneer haar moeder zich anders had gedragen, en zich niet met het gesprek met hem had bemoeid, was dat gesprek wellicht op een prettigere wijze afgerond. In het gesprek had de heer X verontschuldigen aangeboden voor de onjuiste procedure-aanpak. Bewust was er voor

gekozen om dat niet schriftelijk te doen, maar middels een gesprek, zodat er mogelijkheid was voor uitleg.

Ten aanzien van de door verzoekster aangegeven klachten had de verzekeringsarts geen wezenlijke verandering aanwezig geacht, aldus de heer X.

Achtergrond

Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten

Artikel 69a Bijzondere beslistermijnen:

“1. Een beschikking over de toekenning van een arbeidsongeschiktheidsuitkering, over voortzetting van een arbeidsongeschiktheidsuitkering als bedoeld in artikel 28, vierde lid, dan wel over herziening, intrekking of heropening van een arbeidsongeschiktheidsuitkering wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

2. Indien in verband met het geven van een beschikking als bedoeld in het eerste lid advies is gevraagd aan een deskundige die niet onder verantwoordelijkheid van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen werkzaam is en om die reden de beschikking niet binnen dertien weken gegeven kan worden, wordt die termijn verlengd met ten hoogste vier weken en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld.

3. Indien in verband met het geven van een beschikking als bedoeld in het eerste lid informatie is gevraagd aan een persoon of instantie buiten Nederland en om die reden de beschikking niet binnen dertien weken gegeven kan worden, wordt die termijn verlengd met ten hoogste zes maanden en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld.

4. Indien een beschikking als bedoeld in het eerste lid om andere dan de in het tweede en derde lid bedoelde redenen niet binnen dertien weken kan worden gegeven, wordt de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.”