



# Rapport

**Datum: 16 mei 2003**

**Rapportnummer: 2003/128**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam (hierna: het UWV) zijn klacht van 20 oktober 2001 over een verzekeringsarts heeft afgehandeld. Hij klaagt er met name over dat het UWV:

de klacht ongegrond heeft verklaard;

hem in de periode gelegen tussen de ontvangstbevestiging van 23 oktober 2001 - waarin wordt vermeld dat verzoeker binnen vier weken een antwoord kan verwachten - en de inhoudelijke reactie van 19 december 2001 niet heeft geïnformeerd over de vertraging in de afhandeling van zijn klacht, ondanks zijn rappelbrief van 24 november 2001;

niet heeft gereageerd op zijn schriftelijke verzoeken van 3 en 24 januari 2002 om een kopie van (de schriftelijke weergave van) het onderzoek dat de stafverzekeringsarts naar aanleiding van zijn klacht heeft uitgevoerd.

## Beoordeling

### I. Inleiding

Verzoeker bezocht op 5 juni 2001 het spreekuur van de verzekeringsgeneeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam (hierna: het UWV) mw. P. in verband met de beoordeling van zijn recht op een Ziektewetuitkering. Op 20 oktober 2001 diende hij een klacht in over de wijze waarop deze arts hem heeft behandeld, met name de naar zijn mening onheuse bejegening door de arts. Bij brief van 23 oktober 2001 bevestigde het UWV de ontvangst van de klacht en gaf aan dat verzoeker binnen vier weken antwoord kon verwachten. Verzoeker rappelleerde bij brief van 24 november 2001. Bij brief van 19 december 2001 verklaarde het UWV de klacht ongegrond na een onderzoek ten behoeve waarvan de stafverzekeringsarts mevrouw Po. was geconsulteerd. Verzoeker vroeg daarop bij brief van 3 januari 2002 om een kopie van het onderzoek dat, naar hij uit de brief van 19 december 2001 begreep, door verzekeringsarts mw. Po. was uitgevoerd naar aanleiding van zijn klacht. Op 24 januari 2002 rappelleerde hij ter zake. Bij brief van 12 februari 2002 zond het UWV hem in reactie op zijn brief van 3 januari 2002 een kopie van een memo van mw. Po. gericht aan de manager claim.

Bij brief van 9 februari 2002 klaagde verzoeker bij de Nationale ombudsman over de wijze waarop het UWV zijn klacht van 20 oktober 2001 heeft afgehandeld.

### II. Ten aanzien van het ongegrond verklaren van de klacht

1. Verzoeker klaagt er onder meer over dat het UWV zijn klacht over de bejegening door mw. P. tijdens het spreekuur van 5 juni 2001 ongegrond heeft verklaard. Verzoeker stelt dat mevrouw P. hem de mond probeerde te snoeren door te zeggen dat als hij het niet met haar eens was, hij maar een bezwaarschrift moest indienen en op de achterkant van haar beslissing stond hoe dat moest. Hij wijst op de tegenspraak tussen de memo van stafverzekeringsarts mevrouw Po., volgens welke zowel verzoekers versie als de versie van mevrouw P. van het spreekuurcontact waar kunnen zijn, en de inhoud van de brief waarmee verzoekers klacht door het UWV is afgehandeld. Naar zijn mening geeft het verslag van het betreffende spreekuurcontact reden om te twijfelen aan de versie van mevrouw P.

2. Het UWV verwees in reactie op de klacht naar de motivering in de brief van 19 december 2001. Het UWV stelde daarin dat mevrouw P., nadat was gebleken dat verzoeker zich niet kon vinden in het oordeel van mevrouw P., verzoeker uit zorgvuldigheidsoverwegingen had gewezen op zijn recht om bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing om het recht op ziektewetuitkering te beëindigen. Voorts had mevrouw P. volgens het UWV in voldoende mate rekening gehouden met verzoekers inbreng. Verder stelde het UWV dat het geen reden had te twijfelen aan de visie van mevrouw P. over hoe één en ander tijdens het spreekuur is verlopen omdat er hierover een gesprek is geweest tussen mevrouw P. en mevrouw Po. en gezien de ervaringen van de praktijkbegeleiding door één of meer ervaren verzekeringsartsen die er tot op dat moment waren met mevrouw P. In reactie op verzoekers stelling dat de memo van mevrouw Po. niet overeenstemt met datgene wat in de brief van 19 december 2001 staat, stelde het UWV dat in de brief van 19 december 2001 naast het oordeel van mevrouw Po. ook het onderhoud met mevrouw P. is meegewogen en op basis daarvan het oordeel ongegrond is gegeven.

3. Eén van de vereisten van behoorlijke klachtbehandeling is dat het oordeel over een onderzochte gedraging wordt gemotiveerd. Deze motivering moet het oordeel kunnen dragen. Dit betekent onder meer dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen moeten worden betrokken, zodat recht wordt gedaan aan de visie van alle betrokkenen.

4. Mevrouw Po. verklaarde in de vorm van een memo dat zowel de versie van mevrouw P. als die van verzoeker waar konden zijn, maar dat zij geen reden had te twijfelen aan de versie van mevrouw P. Het verslag van het spreekuurcontact, waar verzoeker zich tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman op beriep, brengt in de laatstgenoemde omstandigheid geen verandering. Dat verslag (zie Bevindingen, onder A.1.) bevat immers geen letterlijke weergave van het bewuste gesprek en kan dan ook geen antwoord geven op de vraag of mevrouw P. verzoeker voldoende in staat heeft gesteld het woord te voeren en of zij hem al dan niet de mond heeft gesnoerd door hem er op te wijzen dat als hij het niet met haar eens was, hij maar een bezwaarschrift moest indienen.

Het UWV had dus geen reden te twijfelen aan de versie van mevrouw P. Omgekeerd is echter evenmin gebleken, dat het UWV reden had om te twijfelen aan de versie van verzoeker. Ook is niet gebleken dat het UWV feiten of omstandigheden bekend waren op grond waarvan de ene verklaring aannemelijker was dan de ander. Gezien die omstandigheid had het UWV verzoekers klacht niet ongegrond mogen verklaren, maar zich van een oordeel dienen te onthouden.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman nog het volgende.

5. Op grond van artikel 9:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.; Awb) is het bestuursorgaan gehouden de klager (en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft) te horen. Op grond van het tweede lid kan alleen van het horen worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is dan wel als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Uit de wetgevingsystematiek volgt verder, dat het bestuursorgaan ook niet hoeft te horen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb) of als niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten, neergelegd in de artikelen 9:4 en 9:8 Awb.

Het horen dient blijkens de memorie van toelichting (zie Achtergrond, onder 2.) onder meer de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beide in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunt te reageren.

6. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman is het UWV gevraagd of verzoeker naar aanleiding van zijn klacht is gehoord. In reactie daarop verwees het UWV naar een brief van 7 augustus 2002 waarin verzoeker werd uitgenodigd voor een hoorzitting naar aanleiding van zijn klacht tegen verzekeringssarts H., en verzoekers reactie daarop van 11 augustus 2002, waarin hij aangaf dat hij niet gehoord wenste te worden. De betrokken uitnodiging had geen betrekking op onderhavige klacht.

Uit onderzoek is niet gebleken dat verzoeker naar aanleiding van zijn klacht van 20 oktober 2001 door het UWV is gehoord. Evenmin zijn feiten of omstandigheden gebleken op grond waarvan overeenkomstig de bepalingen van de Awb van het horen kon worden afgezien. Daardoor heeft het UWV niet gehandeld overeenkomstig de vereisten van een zorgvuldige klachtafhandeling. Dat is niet zorgvuldig. Te meer nu er, blijkens de memo van de stafverzekeringssarts, naar aanleiding van de klacht wél contact is opgenomen met de arts op wier gedraging de klacht betrekking had en het UWV, zoals hierboven is gebleken, de klacht mede op grond van haar verklaring ongegrond heeft verklaard.

III. Ten aanzien van het uitblijven van een vertragingsbericht

1. Voorts klaagt verzoeker er over dat het UWV hem in de periode gelegen tussen de ontvangstbevestiging van 23 oktober 2001 - waarin wordt vermeld dat verzoeker binnen vier weken een antwoord kan verwachten - en de inhoudelijke reactie van 19 december 2001 niet heeft geïnformeerd over de vertraging in de afhandeling van zijn klacht, ondanks zijn rappelbrief van 24 november 2001.

2. Ingevolge de ten tijde van de klacht geldende klachtenregeling (zie Achtergrond, onder 3.) moet een in behandeling genomen klacht binnen vier weken worden beantwoord. Als beantwoording niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn van vier weken mogelijk is, ontvangt de klager daarvan een schriftelijk bericht waarin onder meer de reden van de vertraging en een nieuwe termijn van afhandeling worden genoemd.

3. Het UWV deelde verzoeker bij brief van 23 oktober 2001 mee dat hij binnen vier weken een antwoord op zijn klachtbrief kon verwachten. Dat betekent dat verzoeker vóór 20 november 2001 antwoord had moeten ontvangen. Dat antwoord ontving hij niet binnen vier weken, maar na ruim acht weken (bij brief van 19 december 2001). Het UWV had hem echter, gezien het hierboven onder 2. gestelde, vóór 20 november 2001 moeten laten weten dat en waarom de termijn van vier weken niet zou worden gehaald en wanneer de klacht wel zou worden afgehandeld. Het UWV gaf tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman aan, dat het de klacht gegrond acht. Hoewel het UWV stelt de rappelbrief van 24 november 2001 niet te hebben ontvangen, is het van mening dat verzoeker over de vertraging bericht had moeten ontvangen.

De onderzochte gedraging op dit punt is eveneens niet behoorlijk.

#### IV. Ten aanzien van het uitblijven van een reactie op de verzoeken van 3 en 24 januari 2002

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het UWV niet heeft gereageerd op zijn schriftelijke verzoeken van 3 en 24 januari 2002 om een kopie van het onderzoek dat door de stafverzekeringsarts mevrouw Po. was gedaan. Hij deed die verzoeken naar aanleiding van de brief van 19 december 2001, waarin stond dat naar aanleiding van zijn klacht een onderzoek was ingesteld, ten behoeve waarvan de stafverzekeringsarts was geconsulteerd.

2. Tijdens het onderzoek gaf het UWV aan de klacht ongegrond te achten omdat het UWV verzoeker op 12 februari 2002 de bevindingen heeft toegestuurd van mevrouw Po., weergegeven in een memo.

3. Bestuursorganen dienen brieven van burgers binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Als een beantwoordingstermijn van twee á drie weken onhaalbaar is, en dit kan direct na ontvangst van de brief al worden ingeschat, dan moet het bestuursorgaan dit de burger laten weten via een zogenoemd behandelingsbericht. Een behandelingsbericht

moet onder meer een zo nauwkeurig mogelijke aanduiding van de behandelingstermijn bevatten. Door zo'n tijdsaanduiding weten burgers met welke termijn ze rekening moeten houden.

4. Gelet op het hierboven onder 3. gestelde, had het UWV verzoekers brief van 3 januari 2002 ofwel binnen twee à drie weken moeten beantwoorden, ofwel verzoeker een behandelingsbericht moeten sturen. Dat is niet gebeurd. Evenmin is er per omgaande gereageerd op het rappel dat verzoeker drie weken later, op 24 januari 2002, naar het UWV verstuurde.

Het UWV stelt de reactie op verzoekers brief van 3 januari 2002 te hebben verstuurd op 12 februari 2002 (dus na ruim vijf weken); verzoeker stelt de reactie te hebben ontvangen op 19 februari 2002 (na ruim zes weken). Tijdens het onderzoek zijn geen omstandigheden gebleken die afwijking van het onder 3. gestelde rechtvaardigen. Het UWV kan dan ook niet worden gevolgd in zijn standpunt dat de klacht ongegrond is.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

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

## **Onderzoek**

Op 13 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een op 9 februari 2002 gedateerd verzoekschrift van de heer C. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam (hierna: het UWV).

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

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

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd hen een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het UWV berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker bezocht op 5 juni 2001 het spreekuur van een verzekeringsarts van Gak Nederland BV (vanaf 1 januari 2003: het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen), kantoor Amsterdam (hierna: het UWV) in verband met de beoordeling van zijn recht op een Ziektewetuitkering. In het verslag van dat spreekuurcontact staat het volgende:

“...A | Operatie goed verlopen en geslaagd te noemen. Goede neusdoorgankelijkheid en schot is weer recht.

BH (belanghebbende; N.o.) voelt dat er een last van zijn schouders is. Hij voelt zich opgelucht. Af en toe wat hoofdpijn. Draagt kapje op z'n neusbrug om direct steunen v bril te voorkomen.

En heeft attributen in ieder neusgat om het open te houden. Totaal tot 2 mnden na operatie.

Geen klachten.

Staat onder controle KNO-arts in N'land

O | -wijde neusgaten.

Kapje met pleisters op gelaat/neus.

-ontspannen, opgeluchte indruk.

Claim: nog 2 mnden ZW omdat hij toch nog wat hoofdpijn heeft.

C | - geen beperkingen meer voor eigen werk.

Overweging: In 1e instantie deelde BH mee geen klachten te hebben. Toen HV (hervatting; N.o.) besproken werd meldde hij “toch nog wat” hoofdpijnklachten. Niet verder uitgevraagd.

Klachten als eerder niet meer spontaan gemeld (vermoeidh., slecht slapen). Gezien aard klachten voorheen + nauwelijks bevindingen bij onderzoek en zich ook niet spec. vr. psych. klachten laten behandelen, is nadere aandacht ikv. ZW niet nodig. (BH is trouwens gebaat bij werk en niet bij ZW)

R - HV per 6/6/01..."

2. Op 20 oktober 2001 diende verzoeker een klacht in bij het UWV:

"...Bij dezen dien ik een klacht in bij u tegen mw. P. over **de wijze waarop zij mij behandeld heeft** tijdens haar spreekuur op 5 juni 2001.

1. Toen mevrouw P. zei dat er volgens haar geen medische redenen zijn waarom ik nog langer in de ziektewet moest zitten, wees ik haar op een aantal redenen die dat wel degelijk rechtvaardigen. Zij kapte het gesprek af en zei dat als ik het niet met haar eens was, ik maar een bezwaarschrift moest indienen en op de achterkant van haar beslissing stond hoe dat moest. Dit is een ronduit onheuse bejegening.

2. In het rapport van mw. P. staat dat ik in eerste instantie meedeelde dat ik geen klachten had. Toen werkhervatting besproken werd, meldde ik pas dat ik "toch nog wat hoofdpijnkklachten" had. Eerdere klachten als vermoeidheid zou ik niet spontaan gemeld hebben. Dit is keihard gelogen door mw. P. Ik heb mw. P. gezegd dat de operatie achter de rug was en alles erop wees dat de operatie geslaagd was. Hierop zei zij: "Ik zie geen medische redenen waarom je nog langer in de ziektewet moet zitten." Ik had geen gelegenheid gekregen om mijn klachten te melden en zij heeft nagelaten hiernaar te vragen.

(...)

4. Samenvattend. Mevrouw P. heeft mij ronduit onheus bejegend, zij heeft keihard gelogen (...). Ik verzoek u dan ook passende maatregelen te nemen tegen mevrouw P. opdat ze het voortaan uit haar hoofd laat een van uw klanten te schofferen en ondeskundig tegemoet te treden..."

3. Op 23 oktober 2001 stuurde het UWV verzoeker een brief met de volgende inhoud:

"...Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw brief d.d. 20 oktober jl.

Wij hebben uw klacht direct in behandeling genomen en opdracht gegeven deze te onderzoeken.

U kunt binnen 4 weken antwoord van ons verwachten..."

4. Bij brief van 24 november 2001 rappelleerde verzoeker het UWV:



“...U heeft mij door uw brief van 23 oktober 2001 laten weten dat ik binnen 4 weken antwoord van u kon verwachten. Kunt u mij alstublieft berichten waarom dat antwoord tot op heden is uitgebleven?...”

5. Op 19 december 2001 volgde de inhoudelijke reactie van het UWV op verzoekers klacht:

“...In uw brief van 20 oktober beklagt u zich over de wijze waarop u door onze verzekeringsarts mevrouw P. behandeld bent op het spreekuur van 5 juni 2001.

(...) Wij willen u tevens onze verontschuldiging aanbieden voor onze late reactie. Door omstandigheden is het ons niet gelukt eerder te reageren.

Ik heb naar de gang van zaken een onderzoek ingesteld. Ten behoeve van dit onderzoek hebben wij onze stafverzekeringsarts mevrouw Po. geconsulteerd. Uit het onderzoek is mij het volgende gebleken.

Na de uitleg van mevrouw P. waarom er naar haar mening geen medische grond meer aanwezig was voor de voortzetting van de ziektewetuitkering, bleek dat u zich daarin niet kon vinden. Uit zorgvuldigheidsoverwegingen heeft zij u gewezen op uw recht om bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing. Uit het dossier is op te maken dat mevrouw P. in voldoende mate rekening heeft gehouden met uw inbreng. (...)

In uw brief geeft u aan dat mevrouw P. gelogen heeft. Mevrouw P. maakt in het begin van haar rapportage melding van hoofdpijnklachten. Andere klachten werden door u niet aangegeven. Na het bespreken van de hersteld verklaring noemde u als reden, nog niet hersteld verklaard te kunnen worden, opnieuw de hoofdpijnklachten. Mevrouw P. zag hierin geen reden haar mening te herzien. Wij begrijpen dat de rapportage verwarring oproept in die zin dat in de laatste alinea de suggestie zou kunnen ontstaan dat de hoofdpijnklachten niet eerder besproken zijn. Dit is feitelijk niet juist en als opmerking in de rapportage niet correct. Wij betreuren dit. Het gaat ons echter te ver te stellen dat mevrouw P. gelogen heeft, immers mevrouw P. noemt in een eerdere passage in haar rapport dat u de klacht genoemd heeft. Andere klachten als vermoeidheid worden door haar inderdaad niet eerder genoteerd. Alhoewel objectief niet meer te reconstrueren is wat exact gezegd is op 5 juni hebben wij geen aanleiding aan de woorden en de rapportage van mevrouw P. te twijfelen.

Gelet op bovenstaande menen wij dat het onderzoek correct en zorgvuldig heeft plaatsgevonden. Wij betreuren het dat u het onderzoek anders heeft ervaren, dit is uiteraard niet onze bedoeling. Wij beschouwen uw klacht ongegrond...”

6. Op 3 januari 2002 schreef verzoeker het UWV het volgende:

“...In uw brief van 19 december 2001 stelt u dat door de verzekeringsarts mw. Po. onderzoek is gedaan. Dat is prima, zolang een en ander maar inzichtelijk en controleerbaar is. Ik verzoek u dan ook om mij een kopie van haar onderzoek toe te sturen...”

Op 24 januari 2002 rappelleerde verzoeker het UWV.

7. Op 9 februari 2002 diende verzoeker zijn klacht in bij de Nationale ombudsman. In zijn brief staat onder meer het volgende:

“...(Het UWV; N.o.) verklaart mijn klacht ongegrond. (Het; N.o.) schrijft: “Uit het dossier is op te maken dat mevrouw P. in voldoende mate rekening heeft gehouden met uw inbreng.” Uit het dossier is nou net het tegendeel op te maken. (...)

Ook stelt (het UWV; N.o.): “Uit zorgvuldigheidsoverweging heeft zij u gewezen op uw recht om bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing.” In werkelijkheid probeerde mw. P. mij de mond te snoeren door te zeggen dat als ik het niet met haar eens was, ik maar een bezwaarschrift moest indienen en op de achterkant van haar beslissing stond hoe dat moest.

(...)

(Het UWV; N.o.) schermt met een onderzoek dat zou zijn uitgevoerd door de verzekeringsarts mw. Po. Met mijn brieven van 3 en 24 januari 2002 heb ik (het UWV; N.o.) verzocht mij dat onderzoek toe te sturen. (Het; N.o.) heeft hier tot op vandaag hoegenaamd niet op gereageerd...”

8. Verzoeker ontving op 19 februari 2002 van het UWV een op 12 februari 2002 gedateerde brief met de volgende inhoud:

“...Op 3 januari 2002 heeft u ons verzocht een kopie van het verslag van onze stafverzekeringsarts mevrouw Po. toe te zenden. Op 24 januari 2002 heeft u ons aan dit verzoek herinnerd.

Allereerst willen wij u onze verontschuldiging aanbieden voor onze late reactie. Bijgaand treft u een kopie van de bevindingen van mevrouw Po...”

Bij de brief zat een kopie van een memo van mevrouw Po. gericht aan de manager claim:

“...Na dossierstudie en contact met va P. kan ik ten aanzien van de klacht niets toevoegen aan hetgeen zij heeft geschreven hierover.

Niemand is bij dat gesprek aanwezig geweest. Beide versies kunnen waar zijn. Maar ik heb geen enkele reden aan haar versie te twijfelen; niet vanuit het verleden c.q. eerdere ervaringen, niet vanuit de opgestelde rapportage...”

## B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht en in zijn brief van 9 februari 2002 aan de Nationale ombudsman (zie Bevindingen, onder **A.7.**).

2. Verder deelde verzoeker naar aanleiding van de ontvangst van de memo van de stafverzekeringarts mevrouw Po. bij brief van 21 mei 2002 onder meer het volgende mee:

“Deze memo wijst bepaald niet op een diepgaand onderzoek. Mw. Po. schrijft: “Beide versies kunnen waar zijn.” Uit het verslag van het spreekuurcontact van mw. P. van 5 juni 2001 blijkt ontegenzeggelijk dat de versie van mw. P. niet waar is. Verder schrijft mw. Po. dat ze geen enkele reden heeft aan de versie van mw. P. te twijfelen. De reden om wel te twijfelen aan de versie van mw. P. is het betreffende verslag van het spreekuurcontact.

Opvallend is de tegenspraak tussen de memo en de brief van 19 december 2001. Volgens de memo kan mijn versie waar zijn en kan dus de versie van mw. P. niet waar zijn, terwijl de brief van 19 december 2001 een heel ander verhaal bevat. Anders geformuleerd: de stellige beweringen van de brief van 19 december 2001 zijn nergens op gebaseerd en zijn bedoeld om een falende collega de hand boven het hoofd te houden.

Bijzonder vreemd vind ik het dat het zo lang heeft geduurd om mij even die memo toe te sturen en dat de brief 12 februari 2002 gedateerd is terwijl ik hem pas 19 februari 2002 heb ontvangen. Ik vermoed dat (het UWV; N.o.) na mijn schriftelijke verzoeken van 3 en 24 januari 2002 snel wat in elkaar gedraaid heeft en ik niets ontvangen zou hebben als ik niet bedreigd had met het Medisch Tuchtcollege.”

## C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Het UWV reageerde bij brief van 20 juni 2002. Daarin staat onder meer het volgende:

“Er is een onderzoek ingesteld naar de klacht. Ten behoeve van het onderzoek hebben wij stafverzekeringarts mevrouw Po. geconsulteerd.

(...)

Ten aanzien van het feit dat de klacht van 20-10-01 ongegrond is verklaard kunnen wij u mededelen dat aan de motivering daartoe welke in onze reactie d.d. 12-12-01 is verwoord wij niets hebben toe te voegen.

Met betrekking tot punt twee achten wij de klacht gegrond. De door hem genoemde rappelbrief d.d. 24-11-01 hebben wij niet ontvangen, maar dat ontslaat ons niet van de verplichting een verdragingsbericht te versturen. Het gaat echter om onze reactie van 12-12-01 en niet van 19-12-01 zoals door (verzoeker; N.o.) aangegeven.

Ten aanzien van punt drie achten wij de klacht ongegrond. Een kopie van het “onderzoek” van mevrouw Po. is wel naar (verzoeker; N.o.) verstuurd en wel op 12-02-02. Kennelijk heeft (verzoeker; N.o.) u hiervan niet op de hoogte gebracht.

Met betrekking tot de brief van (verzoeker; N.o.) van 09-02-02.

Basisarts mevrouw P. is weliswaar nog geen geregistreerd verzekeringsarts, maar is daartoe in opleiding en is in staat met voldoende kwaliteit en vaardigheid beoordelingen te doen nu wij daartoe binnen onze organisatie en binnen ons kantoor een 1 op 1 praktijkbegeleiding ingesteld hebben dat structureel en zo gewenst tevens ad hoc overleg betekent over de door haar gedane beoordelingen. De situatie van basisartsen inschakelen is daarmee net zo geaccepteerd als in de behandelende sector.

(...)

In zijn brief geeft (verzoeker; N.o.) aan dat “(het UWV in de brief van 19 december 2001; N.o.) schermt met een onderzoek uitgevoerd door mevrouw Po.“. (Verzoeker; N.o.) heeft uit onze brief van 12-12-01 begrepen dat wij een onderzoek hebben ingesteld. Dat staat er echter niet; wij zijn geconsulteerd en hebben na inzage van de stukken, een gesprek met mevrouw P. en kennisgenomen hebbend van haar commentaar slechts kort gerapporteerd. Deze rapportage is echter wel naar (verzoeker; N.o.) verstuurd zoals eerder aangegeven in deze brief.

We geven in onze vorige reactie aan dat uit het dossier op te maken is dat mevrouw P. in voldoende mate rekening heeft gehouden met de inbreng van (verzoeker; N.o.). (...) Daarnaast hebben wij geen reden te twifelen aan de visie van mevrouw P. over hoe een en ander tijdens het spreekuur is verlopen. Sterk samengevat; alles is goed gegaan, alleen nog wat hoofdpijnklachten. Echter hoofdpijn is geen reden om de ziektebewaking met 2 maanden te verlengen, wat de claim van (verzoeker; N.o.) is. Hij is (...) assertief genoeg andere zaken, die hij toen van belang achtte voor zijn verondersteld niet kunnen functioneren naar voren te brengen. Dat is niet gebeurd. Er zijn voldoende gerichte vragen door mevrouw P. gesteld.”

2. De Nationale ombudsman stelde het UWV naar aanleiding van deze reactie op 23 juli 2002 de volgende vragen:

“...1. Ik heb geen bijlagen bij de brief aangetroffen, ondanks mijn verzoek kopieën toe te sturen van de stukken die op deze zaak betrekking hebben (...) Ik vraag u daarom nogmaals om die stukken op te sturen.

2. Graag zou ik een kopie ontvangen van uw brief van 12 december 2001, waarnaar u in uw reactie van 20 juni jl. een aantal malen verwijst. Die brief is mij namelijk niet bekend. Wel beschik ik over de brief van 19 december 2001, waarmee u reageert op verzoekers klacht van 20 oktober 2001.

(...)

5. Is verzoeker naar aanleiding van zijn klacht gehoord? Zo nee, dan vraag ik u te motiveren waarom dat niet is gebeurd.

6. Ik voeg hierbij nog een kopie van de brief die verzoeker mij op 21 mei jl. toezond. Ik vraag u te reageren op zijn stelling dat de memo van mevrouw Po. niet overeenstemt met datgene wat in de brief van 19 december 2001 staat. Waarom hebt u de klacht ongegrond verklaard (in plaats van geen oordeel te geven), ondanks de verklaring van mevrouw Po. dat beide visies van het gesprek van 5 juni 2001 waar kunnen zijn?..."

3. Bij brief van 19 augustus 2002 reageerde het UWV als volgt op die vragen:

"...1. De stukken treft u hierbij aan. Er is tevens een kopie bijgesloten van de uitnodiging van Bezwaar en Beroep om betrokkene nader te horen over zijn klacht. Betrokkene reageert middels zijn brief van 11 augustus dat hij alleen met onafhankelijke personen zijn klacht wil bespreken.

2. De brief van 12 december 2001 treft u bijgaand aan.

(...)

5. Zie punt 1.

6. Wij hebben geen kopie van de brief van 21 mei jl. gevonden. Wel reageren wij nog als volgt. In onze brief inzake de klacht wordt naast het oordeel van mevrouw Po. ook het onderhoud met mevrouw P. meegewogen en op basis daarvan het oordeel ongegrond gegeven..."

4. Bij de brief van 19 augustus 2002 waren als bijlagen onder meer de volgende stukken gevoegd:

a. Brief van het UWV van 7 augustus 2002 betreffende een uitnodiging aan verzoeker voor een hoorzitting inzake zijn klacht over verzekeringsarts H.

b. Brief van verzoeker van 11 augustus 2002, waarin hij in reactie op de brief van 7 augustus 2002 aangeeft dat hij niet naar de hoorzitting zal komen.

c. Brief gedateerd op 12 december 2001, inhoudende de reactie op verzoekers brief van 20 oktober 2001. De brief met dagtekening 12 december 2001 is niet getekend en de inhoud daarvan komt exact overeen met de brief van 19 december 2001 (zie Bevindingen, onder **A.5.**)

D. Reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 31 juli 2002 als volgt:

“...U vraagt mij of ik in het gesprek met mw. P. op 5 juni 2002 (moet zijn: 2001; N.o.) andere klachten dan hoofdpijnlachten heb genoemd. Het antwoord is nee. Mw. P. heeft niet naar klachten gevraagd en heeft mij geen gelegenheid gegeven om mijn klachten te melden.

Verder biedt u mij de mogelijkheid te reageren op de brief van (...) (het UWV; N.o.) van 20 juni 2002. Dat doe ik heel graag want die brief schreeuwt om een reactie.

1. (Het UWV; N.o.) heeft het over “onze reactie d.d. 12-12-01”. Verder schrijft (het UWV; N.o.): “Het gaat echter om onze reactie van 12-12-01 en niet van 19-12-01 zoals door (verzoeker; N.o.) aangegeven.” De brief van (het UWV; N.o.) waarin mijn klacht over mw. P. van 20 oktober 2001 ongegrond wordt verklaard, is wel degelijk van 19 december 2001. (...)

2. (Het UWV; N.o.) beweert: “De door hem genoemde rappelbrief d.d. 24-11-01 hebben wij niet ontvangen (...).” Deze rappelbrief is echter van 24 januari 2002. (...)

3. Dat (het UWV; N.o.) mijn rappelbrief van 24 januari 2002 niet heeft ontvangen, geloof ik niet. Helaas kan ik niet bewijzen dat (het UWV; N.o.) die brief wel degelijk heeft ontvangen.

(...)

5. (Het UWV; N.o.) merkt op dat een kopie van het “onderzoek” van mw. Po. op 12 februari 2002 naar mij gestuurd is. Verder beweert (het; N.o.): “Kennelijk heeft (verzoeker; N.o.) u hiervan niet op de hoogte gebracht.” Hoezo kennelijk? Volgens mij is het voor (het UWV; N.o.) te hoog gegrepen om te begrijpen dat als (het UWV; N.o.) mij 12 februari 2002 iets opstuurt, ik dat onmogelijk kan bijvoegen bij een brief die ik 9 februari 2002 verstuur. Voor (het UWV; N.o.) was het kennelijk te veel moeite om even aan de Nationale ombudsman te vragen of ik het buitengewoon professionele en diepgaande onderzoek van mw. Po., waarvoor ze naar mijn bescheiden mening een eredoctoraat verdient, heb nagestuurd. Zoals u weet, heb ik dat wel degelijk gedaan bij mijn brief van 21 mei 2002.

(...)

9. (Het UWV; N.o.) schrijft: “(Verzoeker; N.o.) heeft uit onze brief van 12-12-01 (lees: 19 december 2001; verzoeker) begrepen dat wij een onderzoek hebben ingesteld. Dat staat er echter niet”. Dit is keihard gelogen. Er staat namelijk: “Ik heb naar de gang van zaken een onderzoek ingesteld.”

10. (Het UWV; N.o.) schrijft: “We geven in onze vorige reactie aan dat uit het dossier op te maken is dat mevrouw P. in voldoende mate rekening heeft gehouden met de inbreng van (verzoeker; N.o.)” Ik verneem heel erg graag van (het UWV; N.o.) uit welke passages in

het dossier dit op te maken is. (Het; N.o.) moet natuurlijk niet gaan verwijzen naar de brief (...) van "12-12-01", lees: 19 december 2001. (...)

11. (Het UWV; N.o.) schrijft: "Daarnaast hebben wij geen reden te twijfelen aan de visie (lees: versie; verzoeker) van mevrouw P. over hoe een en ander tijdens het spreekuur is verlopen." Waarom niet? Omdat (het UWV; N.o.) net als mw. Po. vanuit het verleden geen enkele reden heeft om aan de versie van mw. P. te twijfelen? Iemand wordt verdacht van moord. Zijn advocaat stelt dat er geen enkele reden is om aan te nemen dat de verdachte schuldig is omdat hij nog nooit eerder verdacht is geweest van moord. Van (het UWV; N.o.) verneem ik heel erg graag of deze advocaat zijn cliënt vrij zal krijgen of uitgelachen zal worden. En waarom zegt (het UWV; N.o.) niet dat hij geen reden heeft aan mijn versie te twijfelen? Als het volgens (het UWV; N.o.) niet erg vooringenomen is om te zeggen dat hij geen reden heeft om te twijfelen aan de versie van mw. P., wat is dat volgens hem dan wel?

(...)

13. (Het UWV; N.o.) schrijft: "Er zijn voldoende gerichte vragen door mevrouw P. gesteld." Welke gerichte vragen zijn (...) zogenaamd door mw. P. gesteld? Waarom is (...) van al die gerichte vragen en van al mijn antwoorden op al die gerichte vragen niets terug te vinden in het verslag van het spreekuurcontact van 5 juni 2001?

(...)

16. Tot slot roep ik (het UWV; N.o.) op toe te geven dat (het UWV; N.o.) er alleen maar op uit is geweest mw. P. de hand boven het hoofd te houden, zijn excuses aan te bieden voor zijn onfatsoenlijke brief en niet alleen mw. P. maar ook (...) mw. Po. eens flink de oren te wassen om herhaling te voorkomen..."

#### E. Reactie Uitvoeringsinstituut werknemersVerzekeringen

Op 19 augustus 2002 werd het UWV gevraagd om te reageren op een aantal punten uit verzoekers brief van 31 juli 2002 (zie Bevindingen onder **D.2.**). Het UWV reageerde bij brief van 29 augustus 2002 als volgt:

"...Onderstaand treft u het commentaar aan op de door u genoemde punten uit de brief van (verzoeker; N.o.).

1. De brief is inderdaad van 19 december 2001. De verwarring is ontstaan doordat er in het dossier een concept zit, welke gedateerd is van 12-12-01. De brief van 19-12-01 heeft overigens dezelfde inhoud.

2. Hier is sprake van een typefout.

(...)

7. De gestelde vooringenomenheid onderschrijven wij niet. Het oordeel van de bezwaar va komt tot stand op basis van de inhoudelijke gegevens. Het werken bij dezelfde organisatie staat een objectief oordeel niet in de weg.

8. Het citaat is inderdaad niet geheel letterlijk weergegeven, maar de strekking is gelijk.

9. Zie punt 8.

10. Zie punt 7. Geen verdere toelichting.

11. Wij twijfelen niet omdat er een gesprek is geweest hierover tussen de va en de staf-va. Daarnaast is er een 1 op 1 praktijkbegeleiding met een ervaren va. Uit de ervaringen die we tot op dat moment hadden met va P. is dit standpunt gekomen.

(...)

13. Zoals al eerder geschreven zijn het oordeel en de verslaglegging twee dingen. De verslaglegging geeft in dit geval de kern weer.

(...)

15. (bedoeld is: 16; N.o.) Wij zien geen reden om op deze vraag bevestigend te reageren...”

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht**

#### Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling

##### Artikel 9:4

“1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

a. de naam en het adres van de indiener;

b. de dagtekening;

c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht....”



#### Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

#### Artikel 9:8, eerste en tweede lid

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is....”

#### Artikel 9:10, eerste en tweede lid

“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.”

**2. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, memorie van toelichting, pag. 19 - 21**

“...Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. (...) Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren..."

### 3. Klachtenregeling Gak Nederland BV

#### "...7. Termijnen

1) Voor de beantwoording van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken.

2) Indien de beantwoording van de klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn van vier weken of minder kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van de vertraging. In de vertragingsbrief wordt een nieuwe termijn van afhandeling genoemd welke zo gekozen is dat de totale behandelingsduur de 10 weken niet overschrijdt..."