

Rapport

Datum: 12 juni 2003

Rapportnummer: 2003/171

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

a. een bij naam genoemde arbeidsdeskundige, de heer X, van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Vlaardingen (tot 1 januari 2003: UWV Gak):

hem na een ziekmelding direct adviseerde terug in de WAO te gaan ondanks zijn dringende verzoek hem bij zijn eigen werkgever te laten reïntegreren,

telefonisch contact heeft gehad met zijn eigen werkgever zonder verzoeker daarvan in kennis te stellen en hem ook geen verslag van dit gesprek heeft verstrekt,

een evaluatiegesprek waar verzoeker uitdrukkelijk om had verzocht nooit heeft laten plaatsvinden.

b. het UWV, kantoor Vlaardingen, bij de klachtbehandeling over het bovenstaande hem niet in de gelegenheid heeft gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker, een voormalige afdelingshoofd bij een ziekenfonds, ontving sedert 26 februari 1987 een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). In 1988 kon hij voor enkele uren per dag op arbeidstherapeutische basis gaan werken als administratief medewerker bij een klein assurantiekantoor. Verzoeker kon dit goed volhouden. Op 10 januari 2001 nam hij telefonisch contact op met de klantenservice van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (tot 1 januari 2003: UWV Gak, verder het UWV) en vertelde dat het assurantiekantoor was overgenomen en dat zijn nieuwe werkgever hem graag voor meer uren in dienst wilde nemen. Verzoeker wilde graag weten hoe de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige van het UWV over de werkuitbreiding dachten. Omdat de meest recente gegevens dateerden uit 1995 werd verzoeker uitgenodigd voor het spreekuur van de verzekeringsarts op 9 februari 2001. Bij dit bezoek aan de verzekeringsarts werd de werkuitbreiding besproken en dat er een gerede kans was dat verzoeker in verband met zijn beperkingen opnieuw zou uitvallen. De verzekeringsarts stelde verzoekers actuele belastbaarheid vast en droeg de zaak ter verdere beoordeling over aan de arbeidsdeskundige, mevrouw L. Deze sprak op 20 februari 2001 met verzoeker en maakte met hem de afspraak dat hij voor maximaal 20 uur per week kon gaan werken. De uitkering bleef onveranderd gebaseerd op de arbeidsongeschiktheidsklasse van 80 tot 100%, waarbij afhankelijk van de hoogte van de inkomsten verrekening kon plaatsvinden op grond van artikel 44 van de WAO (zie Achtergrond, onder 2.).

In mei 2001 nam verzoeker opnieuw telefonisch contact op met het UWV. Hij vertelde tegen de arbeidsdeskundige, de heer H., dat zijn nieuwe werkgever het kantoor in Hellevoetsluis, waar verzoeker werkzaam was, wilde sluiten en de bedrijfsactiviteiten wilde verplaatsen naar het kantoor te Ridderkerk. Verzoeker kon mee naar de nieuwe locatie, maar vroeg aan de arbeidsdeskundige of de (grotere) reisafstand voor hem geen probleem zou kunnen opleveren. Van de kant van het UWV werd de vrees geuit dat het dagelijks heen en weer gereis niet ten goede zou komen aan de klachten van verzoeker. Omdat verzoeker nog een gesprek zou hebben met zijn werkgever werden de uitkomsten hiervan afgewacht. Op 29 mei 2001 sprak verzoeker met arbeidsdeskundige H. Verzoeker kreeg ingaande 1 juni 2001 een dienstverband voor onbepaalde tijd voor 40 uur in de week. De problemen met de reistijden waren ondervangen doordat het kantoor in Hellevoetsluis open bleef, verzoeker een dienstauto kreeg en flexibele werktijden waardoor hij buiten de spits naar Ridderkerk kon reizen. Volgens de arbeidsdeskundige toonde verzoeker zich zeer gemotiveerd en was hij zeker van plan de werkkuitbreiding te laten slagen. De arbeidsdeskundige uitte wel zijn twijfels of verzoeker het werk zou kunnen volhouden. De inkomsten gaven aanleiding om, onder toepassing van artikel 44 van de WAO, de uitkering niet tot uitbetaling te laten komen. In verband hiermee stond een heronderzoek zes maanden na datum werkkuitbreiding gepland. De werkgever kwam in aanmerking voor een plaatsingsbudget. De arbeidsdeskundige, de heer X, nam in het kader van dit heronderzoek in januari 2002 contact op met de werkgever. Hij vernam toen van de werkgever dat die behoorlijke twijfels had over de wijze waarop verzoeker functioneerde. Volgens de werkgever zou verzoekers functioneren ertoe hebben geleid dat de werkgever een forse extra vergoeding aan zijn accountant moest betalen om enige zaken te corrigeren. De arbeidsdeskundige sprak met de werkgever af dat hij verzoeker op dat moment nog niet zou benaderen, maar dat hij dit wel zou doen bij een volgend heronderzoek. De toepassing van artikel 44 van de WAO kon onveranderd worden voortgezet.

2. Eind februari 2002 ontving verzoeker een ontslagaanvraag van zijn werkgever. In verband hiermee en omdat hij naar eigen zeggen al zo'n drieëneenhalve week werkloos achter zijn bureau had gezeten nam hij contact op met het UWV om een afspraak te maken met de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige, de heer X, was enkele dagen niet op kantoor en belde verzoeker op 27 februari 2002 terug. In dit gesprek gaf hij aan de eerstkomende weken geen tijd te hebben om een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek. Volgens verzoeker had hij bij zijn werkgever goed gefunctioneerd en probeerde de werkgever nu ten onrechte hem aan te wijzen als schuldige voor de geleden verliezen. De arbeidsdeskundige zou hem vervolgens geadviseerd hebben terug te gaan in de WAO. Verzoeker was het hier niet mee eens en drong nog eens aan op een uitnodiging voor een gesprek. Volgens hem zou zijn werkgever op die manier wel heel gemakkelijk van hem als werknemer afkomen. In zijn reactie liet de arbeidsdeskundige weten dat er van de kant van het UWV altijd al twijfels hadden bestaan over de haalbaarheid van verzoekers werkkuitbreiding en dat de verzekeringsarts in 2001 nog forse beperkingen aanwezig

achte. Verder deelde de arbeidsdeskundige hem mee dat hij bleef bij zijn eerdere advies dat verzoeker beter terug in de WAO kon gaan. Als verzoeker zonder werk zou zijn, wilde de arbeidsdeskundige hem aanmelden bij een bemiddelaar.

3. Op 13 maart 2002 meldde verzoeker zich ziek en hij liet op 12 april 2002 aan de arbeidsdeskundige weten dat hij op dat moment zijn salaris voor de maand maart nog niet had ontvangen. Verder verzocht hij de arbeidsdeskundige, mede op aanraden van zijn huisarts, arboarts en rechtsbijstandverzekeraar, alsnog een afspraak met hem te maken. De arbeidsdeskundige, de heer X, liet hem weten de werkgever op de hoogte te hebben gebracht van de gang van zaken rond de ziekmelding en dat hij pas een gesprek met verzoeker wilde hebben nadat verzoeker eerst bij een verzekeringsarts was geweest. De verzekeringsarts accepteerde de ziekmelding en gaf aan dat verzoeker op grond van de vangnetbepaling van artikel 29b van de Ziektewet (zie Achtergrond, onder 1.) vanaf de eerste ziekte dag recht had op een uitkering van het UWV.

4. Op 26 april 2002 diende verzoeker bij de directie van het UWV, kantoor Vlaardingen, een klacht in over de arbeidsdeskundige, de heer X. Hij stelde dat de arbeidsdeskundige in gebreke was gebleven in het begeleiden van zijn reïntegratie waardoor hij financiële en psychische schade had geleden. Ter illustratie gaf verzoeker aan dat de arbeidsdeskundige verzoekers werkaanvaarding na een half jaar wel met de werkgever wilde bespreken maar niet met hem. Doordat het UWV tot op het moment dat verzoeker zijn klacht had ingediend (26 april 2002) nog geen uitkering had verstrekt was verzoeker in de financiële problemen terechtgekomen. In reactie op zijn klacht bood het UWV bij brief van 3 juni 2002 verzoeker excuses aan voor het feit dat de arbeidsdeskundige zich op sommige momenten wat ongelukkig had uitgedrukt. Procedureel had de arbeidsdeskundige wel juist gehandeld. Verder gaf het UWV aan dat er inmiddels tot drie keer toe ziekengeld aan verzoeker was betaald.

Verzoeker was met die reactie niet tevreden en diende een klacht in bij de Nationale ombudsman.

II. Ten aanzien van het feit dat een bij naam genoemde arbeidsdeskundige, de heer X, verzoeker na een ziekmelding adviseerde terug in de WAO te gaan ondanks zijn dringende verzoek hem bij zijn werkgever te laten reïntegreren

1. In zijn reactie op dit klachtonderdeel deelde de arbeidsdeskundige mee dat hij verzoeker inderdaad had geadviseerd terug in de WAO te gaan en dat hij deze reïntegratie als mislukt beschouwde. Volgens de arbeidsdeskundige is verzoeker aangewezen op arbeid die aansluit bij de in 2001 vastgestelde belastbaarheid en zou, gelet op de verstoorde relatie met de werkgever, bij terugkeer de psychische belasting fors overschreden worden. Verzoeker zelf was het hier niet mee eens. Volgens hem baseerde de arbeidsdeskundige zijn standpunt te eenzijdig op informatie van de werkgever zonder verzoeker een kans te geven een en ander te weerleggen. Verzoeker gaf aan voldoende argumenten te kunnen

aanvoeren waarom zijn functioneren los diende te worden gezien van de toepassing van artikel 44 van de WAO en tijdens het telefoongesprek van 27 februari 2002 was er nog geen sprake van een arbeidsconflict.

2. De Nationale ombudsman kan verzoeker in zijn argumentatie niet volgen. Immers ten tijde van het telefoongesprek van 27 februari 2002 was het ontslag door de werkgever al aangezegd (20 februari 2002), verder heeft verzoeker zelf aangegeven dat hij op 7 januari 2002 door zijn werkgever in het bijzijn van de externe accountant tot de grond toe werd afgebrand en dat hij forse kritiek van zijn werkgever op zijn functioneren te verduren kreeg. Hoewel verzoeker die dag en de dagen erna weer gewoon zijn werk deed, kreeg hij blijkens zijn verklaring van 19 februari 2002 omstreeks de laatste helft van januari 2002 geen werk meer en zat hij vanaf toen werkloos achter zijn bureau. Ongeacht het feit of de kritiek op verzoekers functioneren terecht was, is het buiten twijfel dat er sprake is van een verstoorde arbeidsverhouding. Gecombineerd met de (medische) beperkingen die in 2001 bij aanvang van verzoekers werkuitbreiding nog bij hem aanwezig werden geacht en de twijfels die het UWV had geuit ten aanzien van het feit of hij de fulltime baan wel aankon, lijkt het op grond van de genoemde omstandigheden niet onjuist dat de arbeidsdeskundige verzoeker adviseerde om terug de WAO in te gaan en hem aan te melden bij een arbeidsbemiddelaar.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. Ten aanzien van het feit dat een bij naam genoemde arbeidsdeskundige, de heer X, telefonisch contact had gehad met verzoekers werkgever zonder verzoeker daar op enigerlei wijze van in kennis te stellen

1. Het betreft hier het telefoongesprek dat de arbeidsdeskundige X op 17 januari 2002 heeft gevoerd met de werkgever van verzoeker. Verzoeker was ingaande 1 juni 2001, na gedurende een lange periode voor enkele uren per dag op arbeidstherapie gewerkt te hebben, fulltime gaan werken voor een werkgever, die het assurantiekantoor waar verzoeker werkzaam was, had overgenomen. Omdat er van de kant van het UWV twijfels waren of verzoeker, gelet op zijn beperkingen, dit werk wel aankon, werd zijn volledige WAO-uitkering niet ingetrokken, maar werden zijn inkomsten onder toepassing van het gestelde in artikel 44 van de WAO met de uitkering verrekend. In geval van verzoeker betekende dit dat de uitkering in zijn geheel niet meer tot uitbetaling kwam. Korting op grond van artikel 44 kan maximaal gedurende een aaneengesloten periode van drie jaar plaatsvinden en wordt doorgaans om de zes maanden geëvalueerd. Dat was de aanleiding voor het telefoongesprek van de arbeidsdeskundige met de werkgever. Volgens de arbeidsdeskundige uitte de werkgever forse twijfels over de wijze waarop verzoeker functioneerde. Waar dit aan lag moest nog blijken, vast stond in ieder geval dat een 'minder adequate' invulling van de functie ertoe leidde dat de werkgever een extra vergoeding aan zijn accountant moest betalen om enige zaken te corrigeren. In overleg met de werkgever besloot de arbeidsdeskundige verzoeker niet te benaderen om over zijn

werkzaamheden te praten. Hiermee beoogde de arbeidsdeskundige 'rust aan het front te houden'. Bij een vervolgonderzoek over een tweede half jaar had dit gesprek er volgens de arbeidsdeskundige mogelijk wel kunnen komen. De toepassing van artikel 44 WAO diende in ieder geval te worden voortgezet. In zijn reactie op dit klachtonderdeel bracht de arbeidsdeskundige naar voren dat het in dit soort situaties gebruikelijk is om een werkgever te benaderen om naar het functioneren van de betreffende werknemer te informeren. Normaal gesproken wordt de werknemer dan vervolgens zelf ook gehoord over de voortgang van de reïntegratie en krijgt hij een afschrift van de arbeidskundige rapportage toegezonden, maar gelet op de bevindingen die de arbeidsdeskundige tijdens het telefoongesprek met de werkgever had, heeft hij dat in geval van verzoeker achterwege gelaten. De arbeidsdeskundige wilde verzoeker niet nodeloos psychisch belasten door hem met het verhaal van de werkgever te confronteren.

2. Dat de arbeidsdeskundige na het telefoongesprek met de werkgever de werknemer daar niet mee wilde confronteren, is vanuit de positie die de arbeidsdeskundige toen had alleen te begrijpen, omdat hij er kennelijk - maar na achteraf is gebleken, ten onrechte - van uitging dat de problemen tussen werkgever en werknemer nog niet zo groot waren dat zij tot ontslag zouden leiden. Terugkijkend was het beter geweest als de arbeidsdeskundige het gesprek met de werkgever wél direct had teruggekoppeld naar verzoeker. Hij had dan ook van verzoekers kant van het gerezen conflict kennis kunnen nemen en had wellicht een bemiddelende rol kunnen spelen om de ontslagaanvraag, welke nu ruim een maand later op 20 februari 2002 werd gedaan, te voorkomen.

Nu de arbeidsdeskundige na zijn gesprek met de werkgever dit gesprek niet direct terugkoppelde naar verzoeker is hij tekortgeschoten in zijn begeleiding. In zoverre is de arbeidsdeskundige tekortgeschoten in de op grond van het zorgvuldigheidsbeginsel van hem te verwachten actieve opstelling jegens verzoeker.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het feit dat de arbeidsdeskundige een evaluatiegesprek waar verzoeker uitdrukkelijk om had verzocht nooit heeft laten plaatsvinden

1. Op 19 februari 2002 nam verzoeker contact op met het UWV voor het maken van een afspraak met een arbeidsdeskundige omdat verzoeker op dat moment al zo'n drieëneenhalve week zonder werk achter zijn bureau zat. Omdat de betreffende arbeidsdeskundige een paar dagen niet op kantoor was, kon deze eerst op 27 februari 2002 terugbellen. Op dat moment had verzoeker inmiddels ook een ontslagaanzegging van zijn werkgever ontvangen. De arbeidsdeskundige vertelde hem toen dat hij de eerstkomende weken geen tijd had voor het maken van een afspraak. Verzoeker was hier niet tevreden over en zond hem diezelfde avond een e-mail waarin hij het dringende verzoek deed om met hem een afspraak te maken. De arbeidsdeskundige reageerde de volgende dag ook per e-mail. In die reactie stelde hij nogmaals dat hem de komende

weken de tijd ontbrak voor een persoonlijk onderhoud. Op 5 maart 2002 zond verzoeker weer een e-mail waarin hij nogmaals verzocht om met hem een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek om het een en ander met hem door te nemen. In zijn antwoord van 6 maart 2002 verzocht de arbeidsdeskundige hem zijn grieven op papier te zetten. Als zou blijken dat er nieuwe aspecten aan de orde waren, achtte de arbeidsdeskundige een gesprek zinvol. Verzoeker liet op 14 maart 2002 per e-mail aan de arbeidsdeskundige weten dat hij zich ingaande 13 maart 2002 had ziek gemeld. Vervolgens zond hij op 12 april 2002 nog een e-mail aan de arbeidsdeskundige: hij maakte daarin nog eens melding van zijn ziekmelding en dat zowel zijn huisarts, de arbodienst als ook de rechtsbijstandverzekeraar hem hadden geadviseerd een afspraak met de arbeidsdeskundige te maken. De arbeidsdeskundige liet in zijn reactie weten dat verzoeker eerst door de verzekeringsarts moest worden gezien alvorens hij zich eventueel tot verzoeker zou wenden. Na het bezoek aan de verzekeringsarts op 22 april 2002 diende verzoeker op 26 april 2002 een klacht in bij het UWV. In zijn klachtbrief uitte verzoeker ook zijn ongenoegen over het feit dat de arbeidsdeskundige zijn verzoek om een persoonlijk gesprek niet honoreerde. In zijn brief van 3 juni 2002 ging het UWV niet in op dit aspect van verzoekers klacht.

2. In zijn reactie op de klacht liet de arbeidsdeskundige X de Nationale ombudsman weten dat er na het telefoongesprek met de werkgever op 17 januari 2002 aanvankelijk een gesprek met verzoeker gepland stond na ongeveer zes maanden. Toen er een conflict tussen verzoeker en zijn werkgever was ontstaan, resulterend in een ziekmelding van verzoeker, hield de arbeidsdeskundige dat gesprek met opzet (voorlopig) af omdat hij eerst een uitspraak van de verzekeringsarts wilde hebben over de actuele belastbaarheid van verzoeker. Volgens verzoeker had de arbeidsdeskundige H. hem de toezegging gedaan dat hij al in november 2001 een evaluatiegesprek zou krijgen in verband met zijn werkkuitbreiding per 1 juni 2001.

3. Het is duidelijk dat verzoeker op verschillende momenten heeft verzocht om een (persoonlijk) gesprek (met de arbeidsdeskundige). Na het telefoongesprek met de werkgever op 17 januari 2002 vond de arbeidsdeskundige het beter om niet met verzoeker daarover te praten om rust aan het front te bewaren. Op 19 februari 2002 nam verzoeker zelf het eerste initiatief voor een gesprek en die gesprekken werden door de arbeidsdeskundige afgehouden, aanvankelijk omdat hij daar op korte termijn geen tijd voor had, later gaf hij aan dat hij het beter vond dat eerst de verzekeringsarts contact had met verzoeker zodat deze kon aangeven of er wijzigingen waren in de belastbaarheid van verzoeker.

4. Bij het tweede klachtaspect kwam al aan de orde dat het beter was geweest als de arbeidsdeskundige zijn gesprek met de werkgever had teruggekoppeld naar verzoeker. Het gesprek had dan het karakter kunnen hebben van het evaluatiegesprek waar verzoeker later een aantal keren om verzocht. Hoewel verzoeker wel (tenminste) één keer met de arbeidsdeskundige over de telefoon heeft gesproken, is het door hem verlangde

persoonlijke gesprek met de arbeidsdeskundige X er nooit geweest. Dit gesprek had, zelfs nadat het ontslag door de werkgever was aangezegd en het ontstane conflict onomkeerbaar was geworden, voor verzoeker duidelijkheid kunnen scheppen en zijn negatieve beeld over het UWV kunnen bijkleuren door de problemen die bij de werkgever waren ontstaan te evalueren en te bespreken in hoeverre die een gevolg konden zijn van verzoekers beperkingen. Het onderzoek van de verzekeringsarts had dan eventueel daarna gepland kunnen worden. Doordat het gesprek met de arbeidsdeskundige niet heeft plaatsgevonden is geen blijk gegeven van een voldoende open oog voor de positie en de belangen van verzoeker en is in zoverre gehandeld in strijd met het zorgvuldigheidsbeginsel.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat het UWV bereid is, indien verzoeker dat nog wenst, verzoeker uit te nodigen voor een gesprek met de stafarbeidsdeskundige, eventueel in het bijzijn van de arbeidsdeskundige en zijn afdelingsmanager.

V. Ten aanzien van het feit dat het UWV bij de klachtbehandeling verzoeker niet in de gelegenheid heeft gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten

1. In zijn bij de Nationale ombudsman ingediende klacht heeft verzoeker aangekaart dat hij in zijn klachtbrief van 26 april 2002 bij het UWV had gevraagd om een mondeling onderhoud en dat hij dat niet had gekregen. In die klachtbrief van 26 april 2002 heeft verzoeker echter niet aan het UWV verzocht om hem in de gelegenheid te stellen zijn klacht mondeling toe te lichten. Dit is blijkens de reactie van het UWV op de klachtopening dan ook de reden geweest dat verzoeker niet voor het geven van een toelichting was uitgenodigd. In die reactie liet het UWV weten uiteraard bereid te zijn om verzoeker uit te nodigen om de kwestie nogmaals mondeling te bespreken. In verzoekers reactie op de reactie van het UWV voerde hij aan niet op de hoogte te zijn geweest van de gelegenheid om nader te worden gehoord en dat hij deze mogelijkheid graag open wil houden. De Nationale ombudsman kan verzoeker niet geheel volgen in zijn redenering dat hij niet op de hoogte was van de mogelijkheid om gehoord te worden. Op 1 mei 2002 heeft het UWV als bijlage met de ontvangstbevestiging van zijn klachtbrief van 26 april 2002 de folder "Ik heb een klacht!" meegezonden. In die folder (zie Achtergrond, onder 4.) staat dat de klager ook zelf kan aangeven dat hij zijn klacht wil toelichten.

2. Het uitblijven van een signaal van verzoeker dat hij zijn klacht mondeling wilt toelichten laat echter onverlet de verplichting voor het UWV, op grond van artikel 9:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 3.), om verzoeker daadwerkelijk in de gelegenheid te stellen gehoord te worden. Dit vereist een actieve opstelling van het bestuursorgaan, hetgeen betekent dat het bestuursorgaan de klager moet uitnodigen voor een hoorzitting als hij daar om heeft verzocht in zijn verzoekschrift en

als hij daar niets over heeft aangegeven in zijn verzoekschrift dat uitdrukkelijk aan hem moet vragen.

3. Verzoeker heeft niets over het horen opgenomen in zijn aan de directie van het UWV, kantoor Vlaardingen, gerichte klachtbrief van 26 april 2002. De ontvangst van deze brief werd bij brief van 1 mei 2002 bevestigd. Weliswaar was met die ontvangstbevestiging eerdergenoemde klachtfolder meegezonden, maar verder werd er niets over het horen in de brief vermeld. De in de ontvangstbevestiging beschreven procedure - de manager van de afdeling arbeidsgeschiktheid verricht een onderzoek, rapporteert daarover aan de directie en vervolgens zal de verzoeker schriftelijk geïnformeerd worden - wekt op z'n minst de indruk dat er voor het horen geen plaats is en dat klachten geheel schriftelijk worden afgehandeld. Dit is niet juist.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Vlaardingen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond behalve ten aanzien van het feit dat de arbeidsdeskundige verzoeker direct na een ziekmelding adviseerde terug in de WAO te gaan ondanks diens dringende verzoek hem bij zijn eigen werkgever te laten reïntegreren. Ten aanzien van dat punt is de klacht niet gegrond.

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

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat het UWV bereid is, indien verzoeker dat nog wenst, verzoeker uit te nodigen voor een gesprek met de stafarbeidsdeskundige, eventueel in het bijzijn van de arbeidsdeskundige en zijn afdelingsmanager.

Onderzoek

Op 12 juli 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 8 juli 2002, van de heer T. te Hellevoetsluis, met een klacht over een gedraging van een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Vlaardingen, en een gedraging van het UWV, kantoor Vlaardingen.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen 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.

Daarnaast werd de betrokken arbeidsdeskundige de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Na ontvangst van zijn reactie werd hem gevraagd één punt nader toe te lichten.

Tenslotte werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen nog een enkele vraag gesteld.

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

Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker, een voormalige afdelingshoofd bij een ziekenfonds, ontving sedert 26 februari 1987 een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). In 1988 kon hij voor enkele uren per dag op arbeidstherapeutische basis gaan werken als administratief medewerker bij een klein assurantiekantoor. Verzoeker kon dit goed volhouden. Op 10 januari 2001 nam hij telefonisch contact op met de klantenservice van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (tot 1 januari 2003: UWV Gak, verder het UWV) en vertelde dat het assurantiekantoor was overgenomen en dat zijn nieuwe werkgever hem graag voor meer uren in dienst wilde nemen. Verzoeker wilde graag weten hoe de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige van het UWV over de werkuitbreiding dachten. Omdat de meest recente gegevens dateerden uit 1995 werd verzoeker uitgenodigd voor het spreekuur van de verzekeringsarts op 9 februari 2001. Bij dit bezoek aan de verzekeringsarts werd de werkuitbreiding besproken en dat er een gerede kans was dat verzoeker in verband met zijn beperkingen opnieuw zou uitvallen. De verzekeringsarts stelde verzoekers actuele belastbaarheid vast en droeg de zaak ter

verdere beoordeling over aan de arbeidsdeskundige, mevrouw L. Deze sprak op 20 februari 2001 met verzoeker en maakte met hem de afspraak dat hij voor maximaal 20 uur per week kon gaan werken. De uitkering bleef onveranderd gebaseerd op de arbeidsongeschiktheidsklasse van 80 tot 100%, waarbij afhankelijk van de hoogte van de inkomsten verrekening kon plaatsvinden op grond van artikel 44 van de WAO.

In mei 2001 nam verzoeker opnieuw telefonisch contact op met het UWV. Hij vertelde tegen de arbeidsdeskundige, de heer H., dat zijn nieuwe werkgever het kantoor in Hellevoetsluis, waar verzoeker werkzaam was, wilde sluiten en de bedrijfsactiviteiten wilde verplaatsen naar het kantoor te Ridderkerk. Verzoeker kon mee naar de nieuwe locatie, maar vroeg aan de arbeidsdeskundige of de (grotere) reisafstand voor hem geen probleem zou kunnen opleveren. Van de kant van het UWV werd de vrees geuit dat het dagelijks heen en weer gereis niet ten goede zou komen aan de klachten van verzoeker. Omdat verzoeker nog een gesprek zou hebben met zijn werkgever werden de uitkomsten hiervan afgewacht. Op 29 mei 2001 sprak verzoeker met arbeidsdeskundige H. Verzoeker kreeg ingaande 1 juni 2001 een dienstverband voor onbepaalde tijd voor 40 uur in de week. De problemen met de reistijden waren ondervangen doordat het kantoor in Hellevoetsluis open bleef, verzoeker een dienstauto kreeg en flexibele werktijden waardoor hij buiten de spits naar Ridderkerk kon reizen. Volgens de arbeidsdeskundige toonde verzoeker zich zeer gemotiveerd en was hij zeker van plan de werkuitbreiding te laten slagen. De arbeidsdeskundige uitte wel zijn twijfels of verzoeker het werk zou kunnen volhouden. De inkomsten gaven aanleiding om, onder toepassing van artikel 44 van de WAO, de uitkering niet tot uitbetaling te laten komen. In verband hiermee stond er een heronderzoek zes maanden na datum werkuitbreiding gepland. De werkgever kwam in aanmerking voor een plaatsingsbudget.

2. Volgens de planning nam de arbeidsdeskundige, de heer X, in januari 2002 contact op met de werkgever van verzoeker om naar het functioneren van verzoeker te informeren. In zijn daarover opgestelde rapportage van 18 januari 2002 schreef hij onder meer het volgende:

“Conform de planning heb ik de werkgever benaderd.

De heer C. vertelde mij dat er nog forse twijfels bestaan over de wijze waarop belanghebbende zijn werkzaamheden uitvoert. Of dit ligt aan belanghebbende zelf of aan een gebrek aan begeleiding moet nog uit de evaluatie blijken, maar vast staat dat een “minder adequate” invulling van de functie heeft geleid tot een forse extra vergoeding aan de accountant om enige zaken te corrigeren. Wij spraken af dat belanghebbende

- om “rust aan het front te houden” in dit stadium niet zal worden benaderd, maar dat dit mogelijk wel bij een volgend heronderzoek (over plm. 6 maanden uit te voeren) aan de orde zal zijn. Art. 44 zal zeker tot die tijd onveranderd van toepassing blijven.”

3. Op 19 februari 2002 nam verzoeker contact op met het UWV om een afspraak te maken met een arbeidsdeskundige omdat hij al zo'n drieëneenhalve week zonder werk achter zijn bureau zat. Op 20 februari 2002 ontving hij van zijn werkgever een ontslagaanzegging. Omdat de arbeidsdeskundige, de heer X, een aantal dagen niet op kantoor was, werd verzoeker eerst op 27 februari 2002 door hem teruggebeld. Verzoeker wilde graag een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek maar daar had de arbeidsdeskundige de eerstkomende weken geen tijd voor. Volgens verzoeker had hij bij zijn laatste werkgever goed gefunctioneerd en probeerde de werkgever hem nu als schuldige aan te wijzen voor de geleden verliezen. De arbeidsdeskundige had hem geadviseerd dat het beter was dat hij terug in de WAO ging aangezien zijn gezondheid belangrijker was dan geld. Diezelfde avond zond verzoeker aan de arbeidsdeskundige een e-mail met de volgende tekst:

“Onder referte naar het telefonisch onderhoud van hedenmorgen, moet mij van het hart dat ik (en mijn vrouw) een onbevredigend gevoel aan dit gesprek hebben overgehouden.

Ik doe dan ook een dringend verzoek aan u binnenkort een afspraak met ons te maken om e.e.a. door te nemen.

Het kan toch niet zo zijn, dat een werkgever zegt “het lukt niet”, fl. 12.000,- subsidie heeft opgestreken, de herintreder bedankt voor zijn gedane diensten en dan ook nog eens van zijn werknemer af is. (oftewel deze moet terug in zijn WAO-hok, zonder te zijn geïnformeerd en wel de kennis heeft overgedragen aan een ander, die dus nu mijn plaats inneemt)

Ik hoop echt binnenkort een bevestiging voor een afspraak van u per e-mail te mogen ontvangen.”

4. De arbeidsdeskundige, de heer X, beantwoordde de e-mail van verzoeker van 27 februari 2002, eveneens per e-mail, op 28 februari 2002 als volgt:

“U kent de voorwaarden waaronder u aan het werk bent gegaan bij deze werkgever.

U weet dus ook dat er van Gakzijde twijfels bestonden over de haalbaarheid. In 1993 wordt al melding gemaakt van het mislukken van uitbreiding in tijd en verantwoordelijkheden, in januari 2001 geeft verzekeringsarts M. aan dat er nog forse beperkingen gelden voor zowel fysiek als psychisch belastende aspecten, hij spreekt zijn twijfels uit over de duurzaamheid van een uitbreiding.

In maart geeft mw. L., arbeidsdeskundige, ook aan dat uitbreiding van werktijden twijfel over de duurzaamheid oproept, collega H. laat zich in mei 2001 ook in die richting uit. Kortom (nogmaals): u weet hoe de vlag erbij hangt.

Ik blijf dus bij hetgeen ik u gisteren heb aangeraden.

Voor een persoonlijk onderhoud ontbreekt mij overigens de komende weken de tijd, maar mocht u mijn raad opvolgen en dus binnenkort zonder werk zijn, dan kunt u overwegen de hulp in te roepen van een bemiddelaar bij het zoeken naar een andere werkkring. Ik kan u via onze afdeling arbeidstoeleiding aanmelden bij een bemiddelaar.”

5. Op 5 maart 2002 zond verzoeker weer een e-mail aan de arbeidsdeskundige waarin hij nogmaals het verzoek deed om een afspraak met hem te maken om in een persoonlijk gesprek het een en ander door te nemen. Verder gaf hij aan dat hij al had begrepen dat het niet op korte termijn mogelijk was om die afspraak te maken.

De arbeidsdeskundige beantwoordde de e-mail op 6 maart 2003 als volgt:

“Zet uw grieven op papier en stuur ze aan mij.

Alleen als ik nieuwe aspecten zie is een gesprek zinvol.”

6. Op 14 maart 2002 liet verzoeker per e-mail aan de arbeidsdeskundige weten dat hij zich op 13 maart 2002 ziek had gemeld en dat hij inmiddels ook bij zijn huisarts was geweest. In vervolg daarop zond hij op vrijdag 12 april 2002 een e-mail aan de arbeidsdeskundige met de volgende inhoud:

“Ik heb u meegedeeld dat ik mij op 13-3-2002 (...) bij mijn werkgever (...) heb ziekgemeld.

Maandag 18 maart 2002 ben ik op spreekuur van (de arbodienst; N.o.) geweest.

Eind maart 2002 heb ik van een relatie vernomen dat op Hellevoetsluis mijn computers en ordners zijn weggehaald.

Dinsdag 9 april 2002 ben ik op spreekuur (arbodienst; N.o.) geweest, nieuwe afspraak voor 14 mei 2002 gemaakt.

Tot op heden heb ik mijn salaris over de maand maart 2002 nog steeds niet ontvangen, daardoor zijn wij in financiële problemen gekomen. (op 26-3-2002 heeft mijn vrouw wel haar salaris van (dezelfde werkgever; N.o.) bijgeschreven gekregen)

Mijn huisarts, (arbodienst en rechtsbijstandverzekeraar; N.o.) hebben mij gezegd alsnog een afspraak met u te maken.

Vriendelijk verzoek ik u dan ook hieraan te voldoen.”

7. De arbeidsdeskundige zond op maandag 15 april 2002 per e-mail de volgende reactie aan verzoeker:

“Uw werkgever is op de hoogte gebracht van de gang van zaken na uw ziekmelding.

U dient eerst door een verzekeringsarts te worden gezien alvorens ik mij (eventueel) tot u wend.”

8. Op 22 april 2002 kwam verzoeker in verband met zijn ziekmelding op het spreekuur van de verzekeringsarts, de heer V. Deze accepteerde de ziekmelding en gaf aan dat verzoeker op grond van de vangnetbepaling van artikel 29b van de Ziektewet vanaf de eerste ziektedag (13 maart 2002) recht had op een uitkering van het UWV.

9. Op 26 april 2002 richtte verzoeker zich met de volgende klachtbrief tot de directie van het UWV, kantoor Vlaardingen:

“Hierbij dien ik een klacht in tegen mijn arbeidsdeskundige de heer X.

Ik vind namelijk dat hij in gebreke is gebleven in het begeleiden van mijn reïntegratie en daardoor verantwoordelijk is voor de ontstane financiële - en psychische gevolgen.

In het kort zal ik u uitleggen wat er precies is gebeurd.

Vanaf 1 juni 2001 ben ik op verzoek van (mijn werkgever; N.o.) een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd voor 40 uur per week aangegaan als financieel medewerker, dus volledig gereïntegreerd.

Ik mocht gebruik maken van het twijfelartikel (wet amber).

Mevr. L. en de heer H. waren mijn arbeidsdeskundigen, zij hebben nooit gesproken over gevolgen van ziekmeldingen of ontslag aanzegging.

Vanaf 1 juni 1988 tot 1 januari 2000 als arbeidstherapie gewerkt bij (mijn oude werkgever; N.o.), vanaf 1 januari 2000 tot 1 juni 2001 als arbeidstherapie bij (mijn nieuwe werkgever; N.o.) (heeft de oude werkgever overgenomen).

Op 19 februari 2002 door mij met de WAO contact opgenomen, omdat ik al ruim 3½ week zonder werk achter mijn bureau zat.

Op 20 februari 2002 is mij door (mijn werkgever; N.o.) ontslag aangezegd.

Op 27 februari 2002 heb ik telefonisch contact gehad met de heer X (...) om een afspraak met hem te maken.

Daarna diverse e-mails naar de heer X gezonden (...) om alsnog een afspraak te maken, zonder resultaat.

In uw schrijven gedateerd 5 juni 2001 betreft vooraankondiging van het resultaat van uw arbeidsongeschiktheidsbeoordeling staat bij punt 5 planning, dat er over een half jaar een arbeidsdeskundig onderzoek zal worden gepland.

De heer X heeft op 18 januari 2002 wel contact opgenomen met (mijn werkgever; N.o.), **echter ik heb van dat rapport nooit een kopie mogen ontvangen**, overigens heb ik dat evaluatiegesprek nooit gehad met mijn arbeidsdeskundige de heer X.

Op 13 maart 2002 (...) heb ik mij bij (mijn werkgever; N.o.) ziek moeten melden.

Dit heb ik per e-mail doorgegeven aan de heer X (...), hij heeft (mijn werkgever; N.o.) op de hoogte gebracht van de gang van zaken, echter ik heb hier geen reactie op gekregen.

Door (mijn rechtsbijstandverzekeraar; N.o.) is (mijn werkgever; N.o.) gesommeerd mijn salaris over maart 2002 te betalen.

Op 17 april 2002 heb ik 9 dagen salaris van (mijn werkgever; N.o.) mogen ontvangen.

Op 22 april 2002 ben ik bij uw arts de heer V. op het spreekuur geweest en (hij; N.o.) heeft mij de gang van zaken duidelijk gemaakt en verteld dat vanaf 13 maart 2002 het GAK aan mij ziekingeld had moeten betalen.

Volgens de heer V. zal er 70% ziekingeld of een WAO-uitkering met een aanvulling ziekingeld worden uitbetaald.

De heer V. zal zo spoedig mogelijk voor een voorschot zorgen.

Op 18 maart 2002 en 9 april 2002 ben ik bij (de arbodienst; N.o.) op het spreekuur geweest (...).

Ik heb de begeleiding van mijn arbeidsdeskundige met hen besproken en de e-mails doorgestuurd. Zij waren ook niet echt te spreken over de begeleiding van de heer X.

Tot op heden d.d. 26 april 2002 nog steeds geen geld ontvangen.

Gebeld met de heer M. van uw klantenservice dat wij tot op heden dus nog geen uitkering hebben ontvangen.

Volgens hem moet de eerste 4 weken door de UWV GAK te Dordrecht worden betaald, daarna door het UWV GAK Vlaardingen (WAO ??) met een aanvulling van Dordrecht.

Echter volgens de heer M. moet ik op 6 mei 2002 eerst naar de dokter van de ziektewet te Vlaardingen, die moet dan toestemming geven voor de uitkering.

Wij hebben nu vanaf 13 maart 2002 tot 6 mei 2002? nog steeds geen geld ontvangen!!!

Bovenstaande zal u duidelijk maken, dat ik door de heer X in zeer vervelende situaties terecht ben gekomen.

Ik heb heel hard moeten revalideren om zover te komen, dat ik per 1 juni 2001 volledig heb kunnen reïntegreren.

Daar voor de heer X het begeleiden van mijn werkgever schijnbaar belangrijker was, dan het begeleiden van mijn persoontje is de reden dat ik tot op heden ziek thuis ben en straks misschien alles voor niets is geweest.

Ook ben ik door de heer X in een denigrerende financiële situatie terechtgekomen.

Ik heb bij mijn ouders en schoonouders geld moeten lenen om eten te kunnen kopen, ik heb de medicijnen voor mijn kinderen en mijzelf niet kunnen betalen en ook diverse nota's niet kunnen betalen etc.

Ik stel het UWV GAK dan ook aansprakelijk voor de door mij gemaakte kosten en wettelijke rente.”

10. Na verzending van zijn klachtbrief ontving verzoeker van het UWV eerst een ontvangstbevestiging, gedateerd 1 mei 2002, met de volgende tekst:

“...Hiermee bevestigen wij de ontvangst van uw aangetekend schrijven van 26 april 2002.

Wij hebben de manager van onze afdeling arbeidsgeschiktheid te Vlaardingen, mevrouw B., verzocht naar de door u omschreven kwestie een onderzoek in te stellen en ons hierover te rapporteren.

Naar aanleiding van deze rapportage zullen wij u schriftelijk informeren.

Wij streven ernaar de behandeling van uw brief binnen een termijn van drie weken af te ronden...”

11. Verzoekers klachtbrief werd vervolgens bij brief van 3 juni 2002 als volgt door het UWV beantwoord:

“Met uw brief van 26 april 2002 beklagt u zich over de wijze waarop onze arbeidsdeskundige de heer X u heeft begeleid.

Daarnaast geeft u aan van 13 maart 2002 tot 6 mei 2002 nog steeds geen ziekengeld te hebben ontvangen.

In eerste instantie heb ik overleg gehad met de heer X. Hoewel de kwestie procedureel klopt, blijkt dat hij zich op sommige momenten inderdaad wat ongelukkig heeft uitgedrukt. Uiteraard is het nooit zijn bedoeling geweest u op enigerlei wijze onheus te bejegenen.

Hiervoor bied ik u dan ook mijn excuses aan.

Aangezien met betrekking tot uw inkomsten uit arbeid art. 44 wao wordt toegepast, betekent dat op het moment u zich toegenomen arbeidsongeschikt acht er rechten kunnen worden ontleend aan de ziekwet.

Onze vestiging in Dordrecht is in uw situatie verantwoordelijk voor de beoordeling en uitbetaling van het ziekgeld.

Inmiddels is gebleken dat er op 29 april betaald is over de periode 13 maart 2002 tot en met 28 april 2002.

Vervolgens is er op 2 mei en op 3 mei een betaling gedaan over de periode 29 april 2002 tot en met 12 mei 2002 alsmede de periode 12 mei 2002 tot en met 2 juni 2002.

Ik bied u nogmaals mijn excuses aan voor de ontstane overlast en vertrouw u hiermede voldoende te hebben ingelicht...”

12. Verzoeker was niet tevreden met deze reactie en diende op 8 juli 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de klacht en de door de Nationale ombudsman daarover gestelde vragen liet de bij naam genoemde arbeidsdeskundige, de heer X, bij brief van 18 september 2002 het volgende weten:

“...In antwoord op uw vragen naar aanleiding van de klacht onder het bovengenoemde nummer vraag ik uw aandacht voor het onderstaande.

Ten behoeve van een goed overzicht herhaal ik de drie gerichte vragen, waarna ik die van een antwoord voorzie. Aansluitend geef ik een – kort – aanvullend commentaar, dat in mijn optiek noodzakelijk is voor een adequate oordeelsvorming.

Is het juist dat u verzoeker na zijn ziekmelding direct adviseerde terug in de WAO te gaan en u geen pogingen heeft ondernomen om hem bij zijn eigen werkgever te reïntegreren? Zo ja, wat is daarvan de reden?

Inderdaad heb ik het bovenstaande geadviseerd; ik was (en ben) van mening dat de op 01.06.2001 (onder toepassing van een zgn. twijfelartikel) gestarte reïntegratie als mislukt moet worden beschouwd. Ik ben van mening dat (verzoeker; N.o.) is aangewezen op arbeid die aansluit bij de in 2001 aangegeven belastbaarheid, daarnaast is de relatie

tussen hem en zijn werkgever in mijn ogen inmiddels dusdanig verstoord dat de psychische belasting fors zal worden overschreden bij terugkeer.

Klopt het dat u zonder verzoeker daarvan in kennis te stellen telefonisch contact heeft gehad met de werkgever van verzoeker? Zo ja, waarom was dat? Heeft u hetgeen u met de werkgever heeft besproken geverifieerd bij verzoeker of hem een verslag (rapportage) van dat gesprek toegezonden?

Ik heb inderdaad de werkgever benaderd zonder (verzoeker; N.o.) daarvan vooraf in kennis te stellen. Ik ben niet verplicht zulks te doen als een heronderzoek naar het functioneren van een onzer cliënten aan de orde is. De intentie was om (verzoeker; N.o.) na dat gesprek ook zelf te horen over de voortgang van de reïntegratie, maar gezien mijn bevindingen tijdens het telefoongesprek met de werkgever is dat achterwege gelaten. Ik verwijs hierbij naar mijn rapportage van 18.01.2002. Om (verzoeker; N.o.) niet nodeloos psychisch te belasten is hem geen afschrift van mijn rapportage gestuurd (iets dat overigens normaal gesproken ZEKER WEL de gewoonte is); hij heeft die rapportage, nadat hij van de werkgever hoorde dat die was benaderd, zelf opgevraagd.

Is het juist dat verzoeker er bij u op heeft aangedrongen dat hij een nader (evaluatie) gesprek met u wilde voeren? Zo ja, wat is de reden dat dat gesprek nooit heeft plaatsgevonden? Bent u bereid verzoeker alsnog voor een dergelijk gesprek uit te nodigen?

(Verzoeker; N.o.) heeft inderdaad – zowel telefonisch als per e-mail zie de afschriften die hij u ter beschikking stelde – aangedrongen op een gesprek.

Ik heb in eerste aanleg, na het telefoongesprek met de werkgever in januari 2002, een gesprek gepland na plm. 6 maanden, maar toen er kennelijk een conflict ontstond tussen (verzoeker; N.o.) en zijn werkgever resulterend in ziekmelding, heb ik een gesprek met opzet (voorlopig) afgehouden daar ik, gezien de voorgeschiedenis, eerst een uitspraak over de belastbaarheid van (verzoeker; N.o.) wilde hebben. Overigens is een evaluatie in ruime mate aan de orde geweest tijdens de telefoongesprekken die ik met hem had, en waarvan hij u een verslag heeft gestuurd. Verdere evaluatie zou aan de orde zijn gekomen na een medisch heronderzoek, maar gezien de huidige stand van zaken lijkt het mij wenselijk dat een mijner collega's dat gesprek voert.

Aan het bovenstaande wil ik nog het volgende toevoegen:

Ik ben van mening dat de zaken wat eenzijdig zijn belicht. (Verzoeker; N.o.) wist dat er vanuit v/h het Gak forse twijfels bestonden over de haalbaarheid van de reïntegratie in de gekozen vorm, maar hij verzuimt u – in zijn bezit zijnde – afschriften van rapportages te sturen.

Bijgaand treft u daarom afschriften van dossierstukken aan, die mijns inziens bijdragen aan een meer volledige beeldvorming. Ik heb begrepen dat er voor toezending van die stukken geen machtiging van (verzoeker; N.o.) is vereist.

Ik vertrouw erop dat ik u met het bovenstaande in voldoende mate heb geïnformeerd...”

2. In aanvulling op de reactie van de arbeidsdeskundige liet het UWV naar aanleiding van de klacht van verzoeker, bij brief van 20 september 2002 nog het volgende weten:

“...Met de klachtenbrief van 26 april 2002 hebben wij met onze brief van 3 juni 2002 met name gesproken over het vermeende gedrag van de arbeidsdeskundige.

Aangezien betrokkene niet expliciet heeft aangegeven dat hij in de gelegenheid gesteld wilde worden om nog nader te worden gehoord, hebben wij daarop niet gereageerd.

Wij zijn uiteraard bereid (...) om (verzoeker; N.o.) uit te nodigen om deze kwestie nogmaals mondeling te bespreken.

Wanneer (verzoeker; N.o.) dit wenst kan dit gesprek plaatsvinden met onze stafarbeidsdeskundige (...) en eventueel in het bijzijn van de manager van de bewuste arbeidsdeskundige (...)

Uiteraard kan ook genoemde arbeidsdeskundige aanwezig zijn maar dit laten wij graag aan (verzoeker; N.o.) over...”

D. Reactie verzoeker

1. De reacties die van het UWV waren ontvangen, werden bij brief van 24 oktober 2002 voor een nadere reactie aan verzoeker voorgelegd. Deze reageerde bij brief van 11 november 2002 als volgt:

“...Met verwijzing naar de brief van het UWV GAK d.d. 20 september 2002 deel ik u het volgende mede.

In deze brief wordt mij verweten dat ik nooit expliciet heb aangegeven om nader te worden gehoord.

Ik was er namelijk niet van op de hoogte dat er gelegenheid was (is) om nader te worden gehoord.

(zie de "excuusbrief" van het UWV GAK d.d. 3 juni 2002, reeds in uw bezit)

Deze mogelijkheid wil ik graag openhouden.

Hierbij treft u mijn reactie op de antwoorden van de heer X aan.

Ik zal per vraag commentaar op zijn antwoorden geven.

De heer X heeft mij geadviseerd direct terug in de WAO te gaan, ondanks het feit dat er hier sprake is van een vast dienstverband voor onbepaalde tijd. De heer X was al direct van mening dat de gestarte reïntegratie als mislukt moest worden beschouwd, zonder dat hij mij een kans heeft gegeven e.e.a. te weerleggen. Er zijn namelijk door mij voldoende argumenten aan te voeren om aan te geven dat mijn functioneren los staat van het zgn. twijfelartikel. Van een verstoorde arbeidsverhouding was tot op dat moment geen sprake. Ook dit is door de heer X nooit met mij besproken.

Op 7 januari 2002 ben ik door de heer C. in het bijzijn van onze externe accountant tot op de grond toe afgebrand. De boekhouding was een zootje en de accountantskosten waren fors. Ik ben niet in discussie gegaan en ik heb later op deze onterechte kritiek schriftelijk gereageerd. Ik heb die dag (en de dagen er na) gewoon mijn werkzaamheden gedaan. Ik denk dat de heer C. dit niet in het telefoongesprek van 17 januari 2002 heeft verteld, anders had de heer X geweten, dat ik deze psychische belasting al had doorstaan. Ik vind het heel vreemd dat in de rapportage van 18 januari 2002 staat; dat de belanghebbende - om rust aan het front te houden - niet zal worden benaderd. Ook hier is de heer X in gebreke gebleven en had hij mij moeten raadplegen. De rapportage van 18 januari 2002 heb ik pas op 24 oktober 2002 van de Nationale Ombudsman ontvangen en is dus niet door mij opgevraagd zoals door de heer X maar weer wordt aangenomen.

Op 20 februari 2002 kwam de heer C. mij vertellen dat ik 3 opties had: De kantonrechter, de WW of terug in de WAO. Als je goed hebt gefunctioneerd lijkt het mij logisch dat je dan een gesprek met je arbeidsdeskundige wilt hebben voor een stukje uitleg en begeleiding. Ik vind het onzin dat de heer X dit eenmalige telefoongesprek beschrijft als een evaluatiegesprek, want mijn functioneren is helemaal niet aan de orde geweest. De afspraak met (arbeidsdeskundige H.; N.o.) was overigens dat er in november 2001 een evaluatiegesprek zou komen. Mijn werkgever is m.i.v. 2002 op H.I. Ambacht met een nieuw boekhoudprogramma gaan werken, zonder mij daarvan in kennis te stellen. Ik heb mij uit frustratie op 13 maart 2002 ziek moeten melden omdat ik dus vanaf begin februari 2002 al hele dagen zonder werk achter mijn bureau zat en dit niet meer aan kon. Ook werd ik vanaf 20 februari 2002 dagelijks door mijn werkgever gebeld met de mededeling dat ik ook de WW in kon gaan en of ik al iets van de WAO had gehoord. Op 15 april 2002 heb ik van de heer X een e-mail gekregen. Hij had mijn werkgever op de hoogte gebracht met de gang van zaken na mijn ziekmelding. Op 18 april 2002 werd door de advocaat van mijn werkgever meegedeeld dat mij door het GAK was geadviseerd de functie niet te aanvaarden, aangezien deze, gezien mijn psychische gesteldheid, te zwaar zou zijn. Ook heeft het GAK moeten vaststellen dat de reïntegratie mislukt is. Toegezegd is dat uw cliënt weer in de WAO zal worden opgenomen. (...) Is deze informatie door de heer X verstrekt of is het misschien een foute werkgever? Door de heer V., verzekeringsgeneeskundige WAO UWV GAK is op 22 april 2002 vastgesteld dat de arbeidsongeschiktheid niet lang zal duren en er vanaf 13 maart 2002 ziekgeld moet worden uitbetaald. Op mijn vraag aan

de heer V. of het mogelijk is dat er medische informatie aan derden wordt verstrekt, zei hij dat dit absoluut onmogelijk is. Op 6 mei 2002 ben ik op het spreekuur bij de heer L., arts UWV GAK geweest. Ook de heer L. was van mening dat de arbeidsongeschiktheid niet lang zou duren en er dus recht was op een ziekengelduitkering. Ook de heer L. zei dat het onmogelijk is, dat er medische informatie aan derden wordt verstrekt. Na de medische onderzoeken door de heren V. en L. respectievelijk 22 april 2002 en 6 mei 2002 heb ik van de heer X geen uitnodiging gekregen voor een evaluatiegesprek.

Aan het bovenstaande wil ik nog het volgende toevoegen:

Als er iemand de zaken eenzijdig heeft belicht dan is dat de heer X, hij heeft immers alleen maar contact met mijn werkgever gehad.

Mijn werkgever heeft mij a.u.b. verzocht de boekhouding te gaan doen voor 40 uur per week (voor halve dagen had hij niets aan mij). Hij wist wat hij aan mij had, ik was al ruim 13 jaar naar tevredenheid en zonder een dag ziekteverzuim werkzaam.

(In 1995 moest (de eigenaar van de oude werkgever; N.o.) twee keer geopereerd worden aan een tumor aan zijn alvleesklier. Ik heb toen toestemming gevraagd aan de GMD en heb langer dan een jaar ruim 6/7 uur per dag gewerkt en met 1 collega de zaak op poten gehouden)

Hij heeft mij een arbeidsovereenkomst, een auto van de zaak, een benzinepas en een laptop aangeboden. Daarvoor heeft hij fl. 12.000,- subsidie ontvangen.

De heer V. heeft gezegd, als je werkgever van je af wilt, dan moet hij maar zien hoe hij je kan lozen, want het dienstverband staat.

De heer X had dit ook kunnen bedenken en niet direct op de stoel van de verzekeringsarts moeten gaan zitten.

Per 9 september 2002 ben ik door de Arbo-arts (...) hersteld gemeld. Begin oktober 2002 is deze herstelmelding door de Arbo-arts teruggedraaid n.o.m. de heer X, dit is op zich heel vreemd, want de heer B. was al mijn arbeidsdeskundige.

Ik werd door de Arbo-arts weer ziek gemeld zonder dat hij mij had geconsulteerd.

Na telefonisch overleg met de heer V. zou hij zorgen voor een afspraak bij de heer L.

Op 29 oktober 2002 (...) ben ik bij de heer L. geweest. Hij heeft de Arbo-arts gebeld en de herstelmelding per 9 september 2002 weer hersteld.

Mijn werkgever betaalt mijn salaris vanaf 9 september 2002 niet, maar ik moet vanaf 9 september 2002 wel ziekengeld terugbetalen.

Door een kort geding hoop ik binnenkort geld te krijgen waar ik recht op heb, want momenteel heb ik dus helemaal geen inkomen...”

2. Omdat verzoeker in zijn reactie van 11 november 2002 aangaf niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om in de klachtprocedure zijn klacht mondeling toe te lichten, is hem op 13 november 2002 per e-mail gevraagd of hij voor of tijdens de klachtenprocedure niet door het UWV op de hoogte was gebracht over die procedure bij het UWV. Verzoeker antwoordde dezelfde dag als volgt:

“Ik heb alleen de excuusbrief ontvangen van UWV Gak en daarin wordt direct naar de Nationale ombudsman verwezen.”

E. Reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Bij het UWV werd vervolgens navraag gedaan of het juist is dat verzoeker niet door het UWV op de hoogte was gebracht van de klachtenprocedure.

Het UWV liet op 28 november 2002 per fax weten dat dit niet zo was. Bij de ontvangstbevestiging van verzoekers klacht van 1 mei 2002 was als bijlage de folder “Ik heb een klacht!” meegezonden. In die folder wordt de klachtenprocedure toegelicht.

Achtergrond

1. Ziektewet

Artikel 29b, eerste tot en met het derde lid:

“1. De werknemer die onmiddellijk voorafgaand aan zijn dienstbetrekking arbeidsgehandicapte is in de zin van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten heeft vanaf de eerste dag van de ongeschiktheid tot werken recht op ziekengeld over perioden van ongeschiktheid tot werken wegens ziekte die aangevangen zijn in de vijf jaren na aanvang van de dienstbetrekking.

2. Het ziekengeld, bedoeld in het eerste lid, bedraagt 70% van het dagloon van de verzekerde.

3. In afwijking van het tweede lid wordt het ziekengeld op verzoek van de werkgever gesteld op het dagloon, met dien verstande dat het ziekengeld niet meer kan bedragen dan de aanspraak van de werknemer op het loon dat de werkgever verschuldigd zou zijn, indien daarop geen ziekengeld in mindering zou zijn gebracht.”

2. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

Artikel 44, eerste en tweede lid:

“1. Indien degene, die recht heeft op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, inkomsten uit arbeid geniet, wordt, zolang niet vaststaat of deze arbeid als arbeid, bedoeld in artikel 18, vijfde lid, kan worden aangemerkt, de arbeidsongeschiktheidsuitkering niet ingetrokken of herzien, doch wordt die uitkering:

a. niet uitbetaald indien de inkomsten uit arbeid zodanig zijn, dat als die arbeid wel de in artikel 18, vijfde lid, bedoelde arbeid zou zijn, niet langer sprake zou zijn van een arbeidsongeschiktheid van ten minste 15% of

b. indien het bepaalde onder a niet van toepassing is, uitbetaald tot een bedrag ter grootte van de arbeidsongeschiktheidsuitkering, zoals deze zou zijn vastgesteld, indien die arbeid wel de in artikel 18, vijfde lid, bedoelde arbeid zou zijn.

2. De toepassing van het bepaalde in het eerste lid vindt ten hoogste plaats over een aaneengesloten termijn van drie jaren, aanvangende op de eerste dag waarover de inkomsten uit arbeid bedoeld in dat lid worden genoten. Deze termijn wordt geacht niet te zijn onderbroken indien gedurende perioden van korter dan vier weken geen inkomsten uit arbeid worden genoten. Na afloop van de in de eerste volzin genoemde termijn wordt de in het eerste lid bedoelde arbeid aangemerkt als arbeid, bedoeld in artikel 18, vijfde lid.”

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste lid:

“Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.”

4. "Ik heb een klacht!" (brochure van UWV Gak, 2002)

“...4. Wat doet UWV Gak met uw klacht?

(...) Na ontvangst van uw klacht start UWV Gak met een intern onderzoek om na te gaan of uw klacht gegrond is. Soms is het nodig dat u in een gesprek uw klacht toelicht. U kunt ook zelf aangeven dat u uw klacht wilt toelichten. En als u stukken wilt inzien die betrekking hebben op uw klacht, meld dit dan ook in uw brief...”