



Rapport

Datum: 31 juli 2003

Rapportnummer: 2003/245

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) zijn klacht van 16 december 2001 over de bejegening door een verzekeringsarts niet in behandeling heeft genomen.

Verder klaagt verzoeker over de naar zijn mening onbevredigende wijze waarop het UWV heeft gereageerd op zijn verzoek van 16 december 2001 om aan te geven hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing waarin de betrokken verzekeringsarts een medisch oordeel heeft gegeven, gegrond en niet gegrond is verklaard.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker diende op 16 december 2001 een klacht in bij Gak Nederland BV (sinds 1 januari 2003 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen; verder het UWV), kantoor Amsterdam over de naar zijn mening onbehoorlijke handelwijze van verzekeringsarts H. jegens hem tijdens een hoorzitting op 23 juli 2001 over een door hem ingediend bezwaarschrift. In de klachtbrief vroeg hij het UWV onder meer om aan te geven hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing van H. wel en niet gegrond was verklaard.

In een brief van 3 januari 2002 gaf het UWV in reactie daarop onder meer aan dat het naar zijn mening aanbeveling verdiende het oordeel van de beroepsrechter af te wachten. Daarbij overwoog het UWV onder meer dat de hoorzitting een half jaar geleden had plaatsgevonden, waardoor de feitelijke toedracht niet eenvoudig boven water zou kunnen worden gekregen. Verder overwoog het UWV dat veel van verzoekers grieven zich richtten tegen de (wijze van) oordeelsvorming door de bezwaarverzekeringsarts welke inmiddels onder de aandacht van de beroepsrechter was gebracht.

Verzoeker schreef het UWV in reactie daarop een brief van 7 januari 2002. Daarin verzocht hij onder meer alsnog om antwoord op de eerdergenoemde vraag uit zijn brief van 16 december 2001.

In reactie daarop liet het UWV op 8 januari 2002 weten dat geen statistische gegevens voorhanden zijn over het percentage gegronde en ongegronde beroepszaken waarbij het dictum van de uitspraak is terug te voeren op een individuele bezwaarverzekeringsarts.

Bij brief van 10 februari 2002 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. Tijdens het onderzoek gaf het UWV daarnaar gevraagd aan, dat het de klacht alsnog overeenkomstig de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zou afhandelen. Uiteindelijk is in dat kader op 12 februari 2003 een brief naar verzoeker uitgegaan.

II. Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het UWV zijn klacht van 16 december 2001 over de bejegening door de verzekeringsarts niet in behandeling heeft genomen. Daarbij wees hij erop dat de punten 1, 2 en 3 van zijn klacht gaan over de onbehoorlijke wijze waarop H. hem heeft behandeld en dat hij in de overige punten van zijn klacht aangeeft dat H. jegens hem bijzonder vooringenomen was.

2. Het UWV deelde mee dat de brief van 3 januari 2002 niet de strekking had van een weigering om de klacht in behandeling te nemen, maar dat verzoeker daarin in overweging was gegeven het oordeel van de beroepsrechter af te wachten omdat het UWV gezien het tijdsverloop tussen de hoorzitting en de klacht problemen voorzag om de feiten boven tafel te krijgen. Daarnaast gevraagd gaf het UWV aan dat het zich kon voorstellen dat verzoeker de brief heeft gezien als een weigering op zijn klachten in te gaan, mede gezien het feit dat in de slotlinea, de verwijzing naar de Nationale ombudsman, wordt gesproken over 'beslissing' op de klacht, hetgeen voor verwarring kan zorgen. Het was, aldus het UWV, hoe dan ook niet de bedoeling om verzoeker het recht op onderzoek van zijn klacht te ontfemen.

Verzoeker gaf onder meer aan dat als het oordeel van de beroepsrechter zou worden afgewacht, het tijdsverloop tussen klacht en hoorzitting nog groter zou worden en het dus nog moeilijker zou zijn de feitelijke toedracht te achterhalen. Verder weersprak verzoeker de stelling dat hem in overweging zou zijn gegeven het oordeel van de rechter af te wachten en wees daarbij onder meer op het feit dat het UWV in de verwijzing aan het slot van de brief van 3 januari 2002 spreekt van "de beslissing op uw klacht".

De achterliggende gedachte om verzoeker te suggereren het oordeel van de beroepsrechter af te wachten was, zo stelde het UWV in reactie daarop, dat hij zijn grieven ten aanzien van de gestelde vooringenomenheid van de verzekeringsarts ook aan de beroepsrechter voor kon leggen op dat moment. Als hij daartoe steekhoudende argumenten zou kunnen aanvoeren zou zijn beroep gegrond verklaard kunnen worden en gelet op de stand van zaken op dat moment achtte het UWV dat nog steeds niet zo'n verkeerde suggestie.

3. Iedereen heeft op grond van artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond onder 1) het recht om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Het bestuursorgaan dient voor een behoorlijke behandeling van die klachten te zorgen (artikel 9:2 Awb). Artikel 9:8 Awb geeft een limitatieve opsomming van gedragingen die het bestuursorgaan niet verplicht is te onderzoeken als daarover wordt geklaagd. Zo bestaat die verplichting onder meer niet, als de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld of als de gedraging langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

4. Het UWV deelde mee dat het met de brief van 3 januari 2002 verzoeker de suggestie heeft willen doen om de beroepsprocedure te volgen in plaats van de klachtprocedure en dat het niet de bedoeling heeft gehad verzoeker het recht van klachtbehandeling te ontzeggen. Die stelling valt niet te rijmen met de feitelijke handelwijze van het UWV.

Zo stelde het UWV in de brief van 3 januari 2002 weliswaar dat het naar zijn mening “aanbeveling” verdiende het oordeel van de rechter af te wachten en merkte het op een klachtprocedure minder adequaat te vinden, tegelijkertijd echter verwees het UWV in de slotalinea van de brief naar de Nationale ombudsman mocht verzoeker geen genoegen nemen met “de beslissing” op zijn klacht. Gezien die verwijzing is het begrijpelijk dat verzoeker de brief heeft opgevat als een weigering de klacht als klacht af te handelen. Als het UWV bedoelde een beroepsprocedure te suggereren zonder de mogelijkheid van een klachtprocedure weg te nemen, dan had het verzoeker moeten vragen of hij, ondanks de suggestie een beroepsprocedure te volgen, niet ook de klacht als zodanig afgehandeld wenste te zien.

Verder heeft het UWV de klacht pas in behandeling genomen tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman. Daarvóór is het UWV er kennelijk zonder meer van uitgegaan dat verzoeker genoeg zou nemen en nam met de suggestie om de beroepsprocedure af te wachten. Dat is gegeven de omstandigheden niet terecht. De brief van 7 januari 2002 waarmee verzoeker reageerde op de brief van 3 januari 2002 en waarin hij expliciet vermeldde dat hij op grond van artikel 9:1 Awb het recht heeft een klacht in te dienen, had voor het UWV aanleiding moeten zijn te twijfelen aan de juistheid van bovengenoemd uitgangspunt. Deze omstandigheid had voor het UWV aanleiding moeten zijn om verzoeker te vragen of hij de klacht alsnog als zodanig afgehandeld wenste te zien.

5. Het UWV noemde in de brief van 3 januari 2002 twee omstandigheden op grond waarvan een klachtenprocedure minder adequaat leek, namelijk het tijdsverloop tussen de gebeurtenis waarover verzoeker klaagde en het indienen van de klacht en het feit dat veel klachten betrekking hadden op hetgeen al in beroep aan de orde was gesteld. Dat moge zo zijn, er zijn geen omstandigheden gebleken die onderzoek naar aanleiding van verzoekers brief van 16 december 2001 in de weg stonden. Tijdsverloop staat de plicht tot klachtonderzoek alleen in de weg als het meer dan één jaar bedraagt en daarvan was in dit geval geen sprake. Verder bevatte verzoekers brief van 16 december 2001 ook klachten over gedragingen die niet in de beroepsprocedure aan de orde konden worden gesteld.

6. Het UWV heeft verzoekers klacht niet eerder dan tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman in behandeling genomen, terwijl niet is gebleken van omstandigheden die eerdere klachtbehandeling in de weg stonden. De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

7.1. De gang van zaken bij de afhandeling van verzoekers klacht geeft de Nationale ombudsman nog aanleiding het volgende op te merken.

7.2. Op grond van artikel 9:11, eerste lid Awb (zie Achtergrond onder 1) moet een bestuursorgaan een klacht in beginsel binnen zes weken afhandelen. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd, mits daarvan schriftelijk mededeling wordt gedaan aan de klager. Bij brief van 7 augustus 2002 gaf het UWV aan verzoekers klachtbrief van 16 december 2001 alsnog als zodanig te zullen afhandelen. Bij brief van eveneens 7 augustus 2002 werd verzoeker uitgenodigd voor een hoorzitting. Op 11 augustus 2002 gaf verzoeker aan daarvan geen gebruik te zullen maken. Het UWV deelde op 30 december 2002, na rappel van de Nationale ombudsman, mee dat de klacht in ieder geval voor medio januari 2003 zou zijn afgehandeld. In reactie op het herhaalde verzoek op 10 februari 2003 van de Nationale ombudsman naar de beslissing op de klacht stuurde het UWV de Nationale ombudsman een kopie van de brief aan verzoeker van 12 februari 2003. Die brief, waarin overigens wordt gerefereerd aan verzoekers brief van 11 augustus 2002 (de toelichting op zijn klacht en de reden om niet op de hoorzitting te komen), is dus bedoeld als reactie op verzoekers klachtbrief van 16 december 2001. Vanaf het moment dat het UWV aangaf de klacht alsnog te zullen afdoen (7 augustus 2002) heeft het 27 weken geduurd voordat verzoekers klacht werd afgehandeld. De in de Awb genoemde afhandeltermijn is daarmee fors overschreden. Bovendien heeft het UWV verzoeker ten onrechte geen verdagingbericht gestuurd.

7.3. In artikel 9:12 Awb (zie Achtergrond onder 1) staat dat een bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Daarmee wordt volgens de Memorie van Antwoord (zie Achtergrond onder 2) niet alleen gedoeld op het onderzoek naar de gedraging, maar ook het onderzoek naar de gevolgde procedures rond de klacht zelf. Verder staat in artikel 9:12 Awb dat als men vervolgens nog een klacht kan indienen bij een persoon of college, daarvan in de kennisgeving melding wordt gemaakt.

De motivatie in de brief van 12 februari 2003 is zeer summier en er wordt niet of nauwelijks ingegaan op een aantal punten uit de brief van verzoeker van 16 december 2001 (waaronder het punt dat nog eens wordt herhaald in de brief van 11 augustus 2002). Bovendien staat in de brief niet dat en waarom verzoeker heeft afgezien van het in de Awb opgenomen recht om te worden gehoord. Het verdient aanbeveling om dat wel te doen, mede gezien de genoemde toelichting op artikel 9:12 in de Memorie van Antwoord.

Verder blijkt uit de brief van 12 februari 2003 niet zonder meer of het UWV verzoekers klacht al dan niet gegrond acht, dan wel of het zich onthoudt van een oordeel.

Ten slotte wordt verzoeker in de brief van 12 februari 2003 niet, overeenkomstig het tweede lid van artikel 9:12 Awb, verwezen naar de Nationale ombudsman.

De brief van 12 februari 2003 voldoet aldus niet aan de vereisten die artikel 9:12 Awb stelt.

III. Ten aanzien van de reactie op het verzoek om aan te geven hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing waarin de betrokken verzekeringsarts een medisch oordeel heeft gegeven, gegrond en niet gegrond is verklaard.

1. Verder klaagt verzoeker over de naar zijn mening onbevredigende wijze waarop het UWV heeft gereageerd op zijn verzoek van 16 december 2001 om aan te geven hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing waarin de betrokken verzekeringsarts een medisch oordeel heeft gegeven, gegrond en niet gegrond is verklaard. Het UWV heeft in reactie op dit verzoek geantwoord dat die gegevens niet voorhanden zijn. Verzoeker betwijfelt of dat waar is, maar stelt dat het UWV in dat geval de gegevens gemakkelijk had kunnen achterhalen. Verzoeker gaf, daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman, aan dat hij inzicht wil in die gegevens omdat hij verzekeringsarts H. buitengewoon vooringenomen vond. Een groot percentage gegrond verklaarde beroepschriften tegen diens beslissingen bevestigt naar verzoekers mening de partijdigheid van de arts.

2. Het UWV stelde tijdens het onderzoek dat statistische gegevens over het percentage gegronde c.q. ongegronde beroepszaken moeiteloos te achterhalen zijn, maar dat het een uitermate gecompliceerde bezigheid is om het percentage gegronde c.q. ongegronde beroepszaken te achterhalen waarbij het dictum van de uitspraak is terug te voeren op een individuele verzekeringsarts, waarvan het nut bovendien niet bij voorbaat vast staat. Een afwijkend oordeel van een door de rechtbank ingeschakelde deskundige zegt volgens het UWV immers op zich niets over de kwaliteit van de oordeelsvorming van de verzekeringsarts en al helemaal niets over eventuele vooringenomenheid.

3. De Nationale ombudsman acht de handelwijze van het UWV op dit punt niet onjuist. Uitgaande van de juistheid van de mededeling van het UWV dat de door verzoeker gevraagde gegevens niet zonder meer voorhanden zijn en dat het een gecompliceerde bezigheid is om deze te achterhalen en van het feit dat verzoeker zijn verzoek om de gegevens aan het UWV niet heeft gemotiveerd, kon het UWV in reactie op het verzoek om die gegevens in redelijkheid volstaan met de mededeling dat ze niet voorhanden waren. Verder is de Nationale ombudsman met het UWV van mening dat het percentage gegrond verklaarde beroepszaken waarbij een beslissing van een bepaalde bezwaarverzekeringsarts in het geding is, geen indicatie is voor partijdigheid van die arts; evenmin zegt het per definitie iets over de kwaliteit van zijn medisch oordeel. Nu verzoeker tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft aangegeven dat hij de gegevens wenst te hebben om daarmee de door hem gestelde partijdigheid van de arts te bevestigen, ligt het evenmin in de rede van het UWV te verwachten dat het die gegevens achterhaalt.

De onderzochte gedraging op dit punt is 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 wat betreft het

niet behandelen van verzoekers klacht over de verzekeringsarts en niet gegrond wat betreft de reactie op het verzoek om aan te geven hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing waarin de betrokken verzekeringsarts een medisch oordeel heeft gegeven, gegrond en niet gegrond is verklaard.

Onderzoek

Op 13 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 10 februari 2002, van de heer C. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam (verder 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 UWV 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 UWV en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het UWV en verzoeker een aantal specifieke vragen 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 te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker diende op 16 december 2001 een klacht in bij Gak Nederland BV (sinds 1 januari 2003: het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen; verder het UWV), kantoor Amsterdam, over verzekeringsarts H.:

“... Bij dezen dien ik een klacht in bij u tegen H. over **de onbehoorlijke wijze waarop hij mij behandeld heeft**.

De hoorzitting van 23 juli 2001 was bedoeld om mijn bezwaren tegen de beslissing van mw. P. (een verzekeringsarts; N.o.) van 5 juni 2001 toe te lichten. H. begon de hoorzitting met op buitengewoon opdringerige wijze vragen te stellen. Ik zei hem dat ik alleen mijn *Aantekeningen voor de hoorzitting* wilde oplezen. Hierop zei H.: “Daar komen we dadelijk op” en ging door met op buitengewoon opdringerige wijze vragen te stellen. H. heeft dus zonder mij daarvoor toestemming te vragen deze hoorzitting aangegrepen om een medisch onderzoek trachten te doen - door een buitengewoon opdringerige wijze van vragen stellen - om de lacunes in het medisch onderzoek van mw. P. trachten aan te vullen. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij.

Toen ik H. in het begin van de hoorzitting vroeg of hij in dienst was van het (UWV; N.o.), gaf hij een onduidelijk en ontwijkend antwoord. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij.

H. heeft mij niet gewezen op de mogelijkheid om een volledig onafhankelijke arts - dus een arts die niet in dienst is van het (UWV; No.) - in te schakelen om een medisch onderzoek te laten doen. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij.

H. somt in (...) zijn medische rapportage alle klachten op die ik had - waarvan akte! - en deze klachten acht hij zeer aannemelijk. Bij de afweging van de belangen had H. in redelijkheid niet tot zijn beslissing kunnen en mogen komen. Hij heeft zich kennelijk schuldig gemaakt aan een onredelijke belangenafweging. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij.

Ik heb H. gezegd dat ik me 23 juli 2001 nog steeds niet in staat achtte te werken maar dat ik me vanaf vrijdag 20 juli 2001 in ieder geval weer in staat voelde te solliciteren. Verder heb ik hem gezegd dat ik zo extreem moe was dat ik een groot deel van de dag thuis in een bank moest liggen. Dit heeft H. niet vermeld in zijn medische rapportage. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij.

H. schrijft in zijn medische rapportage dat de verslaglegging van mw. P. “wellicht wat summier” is. Ten eerste is haar onderzoek niet “wat summier”, maar **onprofessioneel, onvolledig en onzorgvuldig**. Ten tweede is haar onderzoek niet “wellicht” onprofessioneel, onvolledig en onzorgvuldig, maar **ontegengesteld** onprofessioneel, onvolledig en onzorgvuldig. Het is evident dat H. zijn collega-arts mw. P. op schaamteloze wijze de hand boven het hoofd houdt. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij.

Voor de weergave van de bezwaren op medisch gebied gaat H. in zijn medische rapportage (...) uit van mijn bezwaarschrift van 15 juni 2001 en niet van mijn veel uitvoerigere *Aantekeningen voor de hoorzitting*. Hierdoor is die weergave wat summier.

Wellicht - lees: ongetwijfeld - doet H. dat om mw. P. de hand boven het hoofd te houden. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij.

H. is "van mening dat de primair oordelende verzekeringsarts in redelijkheid heeft kunnen besluiten tot een hersteldverklaring in het kader van de Ziektewet." Aangezien de primair oordelende verzekeringsarts een onprofessioneel, onvolledig en onzorgvuldig onderzoek heeft gedaan, had zij helemaal niet in redelijkheid kunnen besluiten tot een hersteldverklaring in het kader van de Ziektewet. Zie hierover mijn *Aantekeningen voor de hoorzitting*. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij.

Conclusie. H. heeft zich schuldig gemaakt aan onbehoorlijk gedrag jegens mij. Ik verzoek u daarom passende maatregelen te nemen tegen H. opdat hij dergelijk gedrag voortaan uit zijn hoofd laat.

Kunt u mij alstublieft medelen hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing van H. wel en niet gegrond is verklaard?

(...) "Volgens een onderzoek van de Inspectie voor de Gezondheidszorg in de provincie Noord-Holland functioneert vijf procent van de specialisten gebrekkig tot slecht. Incompetent handelen van artsen leidt tot (dodelijke) ongelukken bij patiënten." Welk bewijsmateriaal heeft u dat H. en mw. P. niet behoren tot die vijf procent van brokkenpiloten?..."

Het UWV reageerde bij brief van 3 januari 2002:

"...Naar aanleiding van uw brief van (16 december 2001; N.o.) heb ik een onderzoek doen instellen naar de door u geschetste gang van zaken.

Gelet op de resultaten van dit onderzoek verdient het m.i. aanbeveling het oordeel van de door u inmiddels ingeschakelde beroepsrechter af te wachten. Daartoe heb ik o.a. overwogen dat u in de eerste plaats rijkelijk laat bent met uw klacht. Het betreft immers met name de gang van zaken tijdens een hoorzitting van ca een half jaar geleden.

Gelet op het tijdsverloop zal het niet eenvoudig zijn de exacte toedracht tijdens deze hoorzitting boven water te krijgen. Temeer daar de betreffende bezwaarverzekeringsarts inmiddels niet meer in die hoedanigheid voor ons kantoor werkzaam is.

Bovendien richten veel van uw grieven zich tegen het oordeel van en de wijze van oordeelsvorming door de bezwaarverzekeringsarts. Deze (wijze van) oordeelsvorming is inmiddels onder de aandacht van de beroepsrechter gebracht.

Een klachtenprocedure lijkt in een dergelijke situatie minder adequaat.

Wanneer u geen genoegen kunt nemen met de beslissing over uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman...”

Verzoeker schreef het UWV vervolgens op 7 januari 2002 het volgende:

“...U stelt in uw brief van 3 januari 2002 dat ik rijkelijk laat ben met mijn klacht.

Ingevolge art. 9:1 e.v. Algemene wet bestuursrecht staat het mij vrij om een klacht in te dienen wanneer ik dat wil. Verder weet u helemaal niet waarom ik niet eerder mijn klacht heb ingediend. Van uw opmerking ben ik dan ook niet gediend.

In mijn brief van 16 december 2001 aan (het UWV; N.o.) vraag ik hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing van H. wel en niet gegrond is verklaard en welk bewijsmateriaal (het UWV; N.o.) heeft dat H. en mw. P. niet behoren tot het percentage artsen dat brokkenpiloot is. In uw brief worden deze vragen niet beantwoord. Ik verzoek daarom nogmaals om antwoord...”

Het UWV reageerde bij brief van 8 januari 2002 als volgt:

“...Het staat u inderdaad vrij om op elk moment dat u dat wenst een klacht in te dienen. Het tijdsverloop kan echter wel met zich brengen dat de toedracht van een bepaalde gebeurtenis minder gemakkelijk aan het licht te brengen is.

Statistische gegevens over het percentage gegronde c.q. ongegronde beroepszaken, waarbij het dictum van de uitspraak is terug te voeren op een individuele bezwaarverzekeringarts zijn niet voorhanden.

Het onderzoek van de Inspectie voor de Gezondheidszorg in de provincie Noord-Holland heeft betrekking op de kwaliteit van het functioneren van medische specialisten. Het betreffende onderzoek heeft geen enkele relatie met het functioneren van verzekeringartsen...”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht. In zijn verzoekschrift van 10 februari 2002 schreef verzoeker het volgende:

“...Het oordeel van de beroepsrechter zal pas later dan een jaar na de misdragingen van H. bekend zijn en dan ben ik nog later met mijn klacht en kan (het UWV; N.o.) ingevolge art. 9:8 lid 1 sub b Awb weigeren mijn klacht in behandeling te nemen. Het feit dat de betreffende verzekeringarts niet meer werkzaam is bij (het UWV; N.o.), is volstrekt irrelevant. (...)

Verder stelt (het UWV; N.o.): “Bovendien richten veel van uw grieven zich tegen het oordeel van en de wijze van oordeelsvorming door de bezwaarverzekeringarts.” De

punten 1, 2 en 3 van mijn klacht gaan over de onbehoorlijke wijze waarop H. mij behandeld heeft. Ingevolge art. 2:4 Awb dient een bestuursorgaan zijn taak te vervullen zonder vooringenomenheid. In de overige punten van mijn klacht geef ik aan dat H. jegens mij bijzonder vooringenomen was. Hij heeft naar een conclusie toe gewerkt om zijn collega-arts mw. P. de hand boven het hoofd te houden. Ik hecht eraan te vermelden dat ik geen klacht indien over de conclusie van H. Daarvoor is inderdaad de beroepsrechter.

In mijn klaagschrift tegen H. vraag ik hoe vaak een beroepschrift tegen een beslissing van H. wel en niet gegrond is verklaard. In eerste instantie reageert (het UWV; N.o.) niet op mijn vraag. Daarom verzoek ik in mijn brief van 7 januari 2002 nogmaals om antwoord. In zijn brief van 8 januari 2002 schrijft (het UWV; N.o.): "Statistische gegevens over het percentage gegronde c.q. ongegronde beroepszaken, waarbij het dictum van de uitspraak is terug te voeren op een individuele bezwaarverzekeringsarts zijn niet voorhanden." Dit is een zeer onbevredigend antwoord. (Het UWV; N.o.) kent die gegevens heus wel en als hij ze niet voorhanden had, dan had hij ze makkelijk kunnen achterhalen. Als ik het antwoord van (het UWV; N.o.) zo moet interpreteren dat er wel statistische gegevens over het percentage gegronde c.q. ongegronde beroepszaken van alle bezwaarverzekeringsartsen tezamen voorhanden zijn, dan had hij die moeten noemen..."

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Bij brief van 14 mei 2002 werd het UWV gevraagd om te reageren op verzoekers klacht en datgene wat hij in zijn brief van 10 februari 2002 daarover naar voren had gebracht. Het UWV reageerde bij brief van 27 juni 2002:

"...Onze brief van 16 december 2001 had niet de strekking van een weigering om de klacht van (verzoeker; N.o.) in behandeling te nemen. Gezien het tijdsverloop tussen klacht en de betreffende hoorzitting voorzagen wij problemen om de exacte toedracht van het gebeurde boven tafel te krijgen. Wij hebben daarom (verzoeker; N.o.) in overweging gegeven om het oordeel van de beroepsrechter af te wachten.

Nu gebleken is dat (verzoeker; N.o.) daarmee geen genoegen neemt, hebben wij alsnog de heer H. benaderd om zijn lezing van het gebeurde te geven. De heer H. bleek zich de betreffende hoorzitting nog goed te kunnen herinneren. Hij ontkent met klem elke vooringenomenheid in deze aangelegenheid. Daaraan willen wij toevoegen dat wij de heer H. in de periode dat hij voor ons werkzaam was, hebben leren kennen als een bekwame en toegewijde bezwaarverzekeringsarts, die elke vooringenomenheid vreemd is. Het moet ons voorts van het hart dat (verzoeker; N.o.) op wel zeer lichtvaardige gronden tot verregaande aantijgingen komt.

Dat de mededeling in de brief van 8 januari jl. dat statistische gegevens over het percentage gegronde c.q. ongegronde beroepszaken, waarbij het dictum van de uitspraak is terug te voeren op een individuele verzekeringarts niet voorhanden zijn, onbevredigend

is, moge zo zijn; die mededeling is wel in overeenstemming met de werkelijkheid. Evenmin zijn deze gegevens gemakkelijk te achterhalen, zoals (verzoeker; N.o.) suggereert. Maar ook al zou een zeker aantal uitspraken boven tafel zijn te halen, waarin het oordeel van de door de rechtbank ingeschakelde deskundige afwijkt van dat van een (bezwaar)verzekeringsarts, dan zegt dat nog niets over de kwaliteit van de oordeelsvorming van laatstgenoemde en al helemaal niets over eventuele vooringenomenheid...”

2. Op 23 juli 2002 stelde de Nationale ombudsman aan het UWV de volgende vragen:

“...1. U stelt dat uw brief van 16 december 2001 (naar ik aanneem bedoelt u de brief van 3 januari 2002) niet de strekking had om de klacht van verzoeker niet in behandeling te nemen. Kunt u zich voorstellen dat verzoeker die brief wel zo heeft begrepen? (Ik wijs hierbij op het feit dat verzoeker onder aan de brief wordt verwezen naar de Nationale ombudsman mocht hij geen genoegen nemen met de “*beslissing*” over zijn klacht).

2. Zou het, gezien de strekking van de brief van 3 januari 2002, niet beter zijn geweest verzoeker daarin te vragen of hij nog onderzoek wilde naar de klacht of niet?

3. Gaat u, gezien het bovenstaande, verzoekers klachtbrief van 16 december 2001 alsnog op de daartoe geëigende wijze (overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht) afhandelen? In uw brief aan mij d.d. 27 juni 2002 gaat u inhoudelijk in op (een deel van) verzoekers klacht. Het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft echter alleen betrekking op het feit dat de klacht van 16 december 2001 niet in behandeling is genomen; niet op die klacht zelf.

4. Kunt u de stelling, dat de gegevens betreffende het percentage gegrond en ongegrond verklaarde beroepszaken niet gemakkelijk te achterhalen zijn, toelichten?...”

3. Het UWV reageerde op 7 augustus 2002 als volgt:

“...1. De (standaard)slotalinea in de brief 3 januari 2002, waarin gesproken wordt over een ‘beslissing’ op de klacht, is in het licht van de verdere strekking van de brief inderdaad enigszins verwarringwekkend. Voorstelbaar is dat betrokkene de brief gezien heeft als een weigering op zijn klachten in te gaan.

2. In de brief van 3 januari 2002 wordt door (verzoeker; N.o.), gezien het tijdsverloop en de stand van de procedure, gesuggereerd dat hij het oordeel van de beroepsrechter wil afwachten. Het is geenszins de bedoeling geweest om te tornen aan zijn recht op nader onderzoek van zijn klacht.

3. Gelet op de gang van zaken en de reactie van (verzoeker; N.o.) zullen wij alsnog op de daartoe geëigende wijze overgaan tot afhandeling van de klachtbrief. Bij gelijke post zullen wij hem in de gelegenheid stellen zijn klacht nader mondeling toe te lichten.

4. Gegevens over het percentage gegronde c.q. ongegronde beroepszaken zijn moeiteloos te achterhalen. Iets heel anders is het achterhalen van het percentage gegronde c.q. ongegronde beroepszaken, waarbij het dictum van de uitspraak is terug te voeren op een individuele verzekeringsarts. Dat is een uitermate gecompliceerde bezigheid, waarvan het nut bovendien niet bij voorbaat vast staat. Een afwijkend oordeel van een door de rechtbank ingeschakelde deskundige zegt immers op zich niets over de kwaliteit van de oordeelsvorming van de verzekeringsarts...”

4. Nadat de Nationale ombudsman uit een brief van verzoeker van 3 november 2002 (zie ook onder Bevindingen, onder **F.1.**) opmaakte dat hij nog geen inhoudelijke reactie op zijn klacht had ontvangen, verzocht de Nationale ombudsman het UWV op 21 november 2002 onder meer om aan te geven waarom de klachtbrief van 16 december 2001 nog steeds niet was afgehandeld en wanneer dat alsnog zou gebeuren. Ook werd verduidelijking gevraagd van het antwoord op vraag 2 uit de brief van de Nationale ombudsman van 23 juli 2002. Daarbij werd onder meer gevraagd op welke brief van verzoeker van 3 januari 2002 werd gedoeld.

5. Het UWV reageerde op 16 december 2002. Het UWV gaf onder meer aan dat de afhandeling van verzoekers klacht om onduidelijke reden was blijven steken en dat in dat opzicht verontschuldigen richting verzoeker op zijn plaats waren. Verder werd over de inhoudelijke kant van de zaak het volgende door de behandelaar van het kantoor Amsterdam opgemerkt:

“... Vanuit mijn positie is het niet mogelijk om met enig gezag een oordeel te geven over de kwaliteit van het medisch handelen van mijn medewerkers. Hooguit kan ik verzekeren dat er naar mijn oordeel bij H. geen sprake is van enige vooringenomenheid o.i.d. Inmiddels is ten aanzien van H. gelet op een recente uitspraak van het Medisch Tuchtcollege ook voor wat betreft zijn medisch handelen vooralsnog niet gebleken van enige verwijtbaarheid...”

6. Vervolgens verzocht de Nationale ombudsman het UWV op 17 december 2002 nogmaals om aan te geven wanneer de klacht zou worden afgehandeld en om het antwoord op vraag 2 uit de brief van 23 juli 2002 te verduidelijken. Op 30 december 2002 gaf het UWV daarop aan dat verzoekers klacht op zeer korte termijn zou worden afgehandeld, in ieder geval voor medio januari 2003. Met betrekking tot het eerder gegeven antwoord op vraag 2 uit de brief van 23 juli 2002 werd aangegeven dat er geen brief van verzoeker van 3 januari 2002 bestaat.

7. Op 30 december 2002 stelde de Nationale ombudsman het UWV nogmaals de vraag naar het antwoord op vraag 2 uit de brief van de Nationale ombudsman van 23 juli 2002. Het UWV deelde daarop op 31 december 2002 het volgende mee:

“... Het antwoord is JA. (...) Achteraf bezien en in het licht van de latere reactie van (verzoeker; N.o.) hadden we hem natuurlijk niet in overweging moeten geven om het

oordeel van de beroepsrechter af te wachten, maar was het evenmin zinvol om (verzoeker; N.o.) te vragen of hij nog nader onderzoek van de klacht wenste. Met de wetenschap van nu zou (verzoekers; N.o.) antwoord volstrekt voorspelbaar zijn: JA!. Maar dat is wel wijsheid achteraf!!”...

D. Reactie verzoeker

1. Op 23 juli 2002 werd de reactie van het UWV van 27 juni 2002 voor commentaar naar verzoeker doorgestuurd. Tevens werd hem gevraagd aan te geven met welke bedoeling hij in de brief van 16 december 2001 de vraag naar het percentage gegronde en ongegronde beroepschriften aan het UWV had gesteld.

2. Verzoeker reageerde bij brief van 1 augustus 2002:

“...U vraagt mij waarom ik gevraagd heb naar het percentage gegronde en ongegronde beroepschriften. Ik vond meneer H. buitengewoon vooringenomen. Een groot percentage gegronde verklaarde beroepschriften tegen zijn beslissingen bevestigt mijns inziens zijn partijdigheid. Ik heb namelijk een groot vertrouwen in de onpartijdigheid van een rechter. Mijn advocaat, die de procedure bij de bestuursrechter doet, zei me dat hij nog nooit had meegemaakt dat een bezwaarverzekeringsarts een collega-arts was afgevallen, terwijl hij bij de rechter meerdere keren een zaak gewonnen heeft. Dit wijst mijns inziens ook op partijdigheid, zij het niet op partijdigheid van meneer H.

Verder biedt u mij de mogelijkheid te reageren op de brief van (het UWV; N.o.) van 27 juni 2002. Dat doe ik heel graag want die brief schreeuwt om een reactie.

1. (Het UWV; N.o.) heeft het over de brief van (het UWV; N.o.) van “16 december 2001”. De brief die (het UWV; N.o.) bedoelt, is echter van 3 januari 2002. Met zijn brieven van 27 juni 2002 en 20 juni 2002 heeft (het UWV; N.o.) zeer knap bewezen dat iets supereenvoudigs als het correct weergeven van de data van brieven voor hem veel en veel te hoog gegrepen is. Zie verder de punten 1, 2 en 6 van mijn brief aan u van 31 juli 2002.

2. (Het UWV; N.o.) schrijft: “Gezien het tijdsverloop tussen klacht en de betreffende hoorzitting voorzagen wij problemen om de exacte toedracht van het gebeurde boven tafel te krijgen. Wij hebben daarom (verzoeker; N.o.) in overweging gegeven om het oordeel van de beroepsrechter af te wachten.” Als we het oordeel van de beroepsrechter afwachten, is het tijdsverloop tussen klacht en de betreffende hoorzitting nog groter en is het volgens (het UWV; N.o.) nog moeilijker om de exacte toedracht van het gebeurde boven water te krijgen. Of zou (het UWV; N.o.) dat net willen zodat ze mijn klacht ongegrond kunnen verklaren? Dat (het UWV; N.o.) mij in overweging gegeven heeft om het oordeel van de beroepsrechter af te wachten, is keihard gelogen. In de brief van (het UWV; N.o.) van 3 januari 2002 staat namelijk: “Gelet op de resultaten van dit onderzoek

verdient het m.i. aanbeveling het oordeel van de door u inmiddels ingeschakelde beroepsrechter af te wachten.” Zoals u terecht opmerkt in uw brief aan (het UWV; N.o.) van 23 juli 2002, wordt dit een “beslissing” over mijn klacht genoemd.

3. (Het UWV; N.o.) schrijft: “Daaraan willen wij toevoegen dat wij de heer H. in de periode dat hij voor ons werkzaam was, hebben leren kennen als een bekwame en toegewijde bezwaarverzekeringarts, die elke vooringenomenheid vreemd is.” Ik ben absoluut niet van plan om (het UWV; N.o.) op zijn mooie blauwe ogen te geloven. (Het UWV; N.o.) geeft geen argumenten. Zijn bewering is volstrekt gratis. Hij had mij kunnen overtuigen door het percentage bezwaarschriften dat volgens meneer H. gegrond is, te noemen of het percentage ongegrond verklaarde beroepschriften tegen beslissingen van meneer H. Helaas is het volgens (het UWV; N.o.) gigantisch veel werk om die gegevens te achterhalen, daar zou (het UWV; N.o.) wel eens moe van kunnen worden. Over de “bekwaamheid” van meneer H. beperk ik me hier tot enkele opmerkingen. (...)

5. (Het UWV; N.o.) kan niet lezen. (Het UWV; N.o.) schrijft: “Evenmin zijn deze gegevens gemakkelijk te achterhalen, zoals (verzoeker; N.o.) suggereert.” Ik heb dat helemaal niet gesuggereerd, maar expliciet gezegd.

6. (Het UWV; N.o.) schrijft: “Maar ook al zou een zeker aantal uitspraken boven tafel zijn te halen, waarin het oordeel van de door de rechtbank ingeschakelde deskundige afwijkt van dat van een (bezwaar)verzekeringarts, dan zegt dat nog niets over de kwaliteit van de oordeelsvorming van laatstgenoemde en al helemaal niets over eventuele vooringenomenheid.” Dit standpunt mist nuances...”

E. Reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Het UWV werd op 3 september 2002 gevraagd op een aantal punten uit verzoekers brief van 1 augustus 2002 te reageren. Dat deed het UWV op 25 oktober 2002:

“...Ten aanzien van punt 1.

Inderdaad is de betreffende brief niet van 16 december 2001 maar van 3 januari 2002. De klachtbrief van betrokkene is van 16 december 2001. Een en ander is door elkaar gehaald.

Ten aanzien van punt 2.

De achterliggende gedachte om betrokkene te suggereren het oordeel van de beroepsrechter af te wachten was dat betrokkene zijn grieven ten aanzien van de gestelde vooringenomenheid ook aan de beroepsrechter voor kon leggen op dat moment. Als hij daartoe steekhoudende argumenten zou kunnen aanvoeren zou zijn beroep gegrond verklaard kunnen worden en gelet op de stand van zaken op dat moment lijkt dat nog steeds niet zo'n verkeerde suggestie. Het zij toegegeven dat de (standaard)slotzin van de brief spreekt van een ‘beslissing’ terwijl er veeleer sprake is van een suggestie een andere

weg te kiezen. Van `leugens' of anderszins verwerpelijke bedoelingen is in elk geval geen sprake geweest.

Ten aanzien van vraag 3.

Het is niet aan ons om uitspraken te doen over de kwaliteit van het medisch handelen van de betrokken bezwaarverzekeringsarts. Wel zijn wij ervan overtuigd dat er van enige vooringenomenheid of iets van dien aard geen sprake is geweest.

Ten aanzien van punt 6.

Dat het aldaar geformuleerde standpunt nuances zou missen moge zo zijn, dat doet echter geen afbreuk aan de juistheid van dat standpunt..."

F. Nadere informatie van VERZOEKER

1. Bij brief van 3 november 2002 (zie ook Bevindingen onder **C.4.**) deed verzoeker de Nationale ombudsman de volgende stukken toekomen:

a) een brief van 7 augustus 2002, waarin het UWV verzoeker uitnodigt voor een hoorzitting inzake zijn klacht tegen de betrokken verzekeringsarts;

b) een brief van 11 augustus 2002, waarin verzoeker het UWV mededeelt dat hij niet naar de hoorzitting zal komen en voor een toelichting op zijn klacht verwijst naar zijn brief aan de Nationale ombudsman van 1 augustus 2002 (zie Bevindingen onder **D.2.**) en verder onder meer schrijft:

"In mijn brief aan (het UWV; N.o.) van 16 december 2001 schrijf ik: "Toen ik H. in het begin van de hoorzitting vroeg of hij in dienst was van (het UWV; N.o.), gaf hij een onduidelijk en ontwijkend antwoord. Dit is onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij." In zijn verweerschrift van 14 februari 2002 in de procedure bij het Medisch Tuchtcollege zegt H.: "Verweerder kan zich niet herinneren hoe hij gereageerd heeft op de vraag van klager of verweerder in dienst was van (het UWV; N.o.)" Mijn reactie: "H. zegt verder in punt 6 dat hij zich niet meer kan herinneren hoe hij gereageerd heeft op mijn vraag of hij in dienst was van (het UWV; N.o.). Zijn antwoord was zo onduidelijk en ontwijkend, dat me dat in het geheel niet verbaast."

Hierbij geef ik u toestemming om alle stukken op te vragen bij het Medisch Tuchtcollege Amsterdam omdat in de betreffende procedure het onbehoorlijk gedrag van H. jegens mij uitvoerig aan de orde komt."

c) een brief van 19 augustus 2002, waarin het UWV verzoeker de ontvangst bevestigt van zijn brief van 11 augustus 2002.

G. Nadere informatie van het uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Op 10 februari 2003 deed de Nationale ombudsman navraag bij het UWV naar de afhandeling van de klacht. In reactie daarop stuurde het UWV op 12 februari 2003 een kopie van een op diezelfde dag gedateerde brief aan verzoeker:

“...Naar aanleiding van uw brief van 11 augustus 2002 brengen wij - met excuses voor de vertraging in de afhandeling - het volgende onder uw aandacht.

In genoemde brief beklagt u zich met name over de veronderstelde vooringenomenheid van de heer H. Daarnaast kan naar uw oordeel het medisch handelen van de heer H. de toets der kritiek niet doorstaan. Voor wat betreft de gestelde vooringenomenheid kan ik u verzekeren dat wij de heer H. in de tijd dat hij voor (het UWV; N.o.) werkzaam was hebben leren kennen als een toegewijde en gewetensvolle (bezwaar) verzekeringsarts die elke vooringenomenheid of iets van dien aard vreemd is.

Ten aanzien van de kwaliteit van het medisch handelen van de heer H. kan worden verwezen naar de bevindingen van het Medisch Tuchtcollege. Gelet hierop is van enige verwijtbaarheid dienaangaande vooralsnog niet gebleken...”

h. nADERE REACTIE VAN VERZOEKER

Bij brief van 23 april 2003 stuurde verzoeker de Nationale ombudsman een brief waarin hij als volgt reageert op de brief van het UWV van 12 februari 2003:

“...(Het UWV; N.o.) heeft mij bij zijn brief van 12 februari 2003 impliciet meegedeeld dat het mijn klacht tegen H. ongegrond verklaart (...)

(Het UWV; N.o.) schrijft: “Voor wat betreft de gestelde vooringenomenheid kan ik u verzekeren dat wij de heer H. (...) hebben leren kennen als een (...) verzekeringsarts die elke vooringenomenheid of iets van dien aard vreemd is. “Dit onderbouwt (het UWV; N.o.) op geen enkele wijze. (Het UWV; N.o.) probeert de bewijslast voor zijn standpunt te ontduiken met een formulering (*ik kan u verzekeren dat*) die moet aangeven dat het als het ware garant staat voor de juistheid van zijn standpunt. Als (het UWV; N.o.) werkelijk zo zeker is van zijn zaak, moet het ook makkelijk een geslaagde verdediging kunnen geven.

Verder schrijft (het UWV; N.o.): 'Ten aanzien van de kwaliteit van het medisch handelen van de heer H. kan worden verwezen naar de bevindingen van het Medisch Tuchtcollege. Gelet hierop is van enige verwijtbaarheid dienaangaande vooralsnog niet gebleken.' Ten eerste heb ik geen klacht tegen H. bij (het UWV; N.o.) ingediend vanwege de kwaliteit van zijn medisch handelen maar vanwege zijn onbehoorlijk gedrag. Ten tweede is bestuursrechtelijk onbehoorlijk gedrag niet hetzelfde als medischtuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag. Ten derde gebruikt (het UWV; N.o.) het woord *vooralsnog*. Mag ik hieruit concluderen dat als het Centraal Medisch Tuchtcollege mijn klacht tegen H. gegrond verklaart, (het UWV; N.o.) mijn klacht tegen H. alsnog gegrond verklaart?...”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1, eerste lid

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.”

Artikel 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

Artikel 9:8

“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 lid

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

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

2. Memorie van Antwoord bij de Algemene wet bestuursrecht (Eerste Kamer, vergaderjaar 1998-1999, 25 837, nummer 88b)

pagina 4:

“...In artikel 9:12 is de verplichting van het bestuursorgaan neergelegd om aan de klager schriftelijk mee te delen wat de bevindingen zijn van <<het onderzoek naar de klacht>> en welke conclusies daar eventueel aan worden verbonden. Met <<het onderzoek naar de klacht>> wordt dan niet alleen bedoeld het onderzoek naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, maar ook het onderzoek naar de gevolgde procedures rond de klacht zelf (is deze bijvoorbeeld bij het juiste bestuursorgaan ingediend). Het begrip <<het onderzoek naar de klacht>> moet dus ruim worden uitgelegd...”