



# Rapport

**Datum: 12 januari 2004**

**Rapportnummer: 2004/004**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (het UWV; tot 1 januari 2003 UWV GUO), kantoor Heerenveen, hem op 18 juni 2002 heeft laten keuren door de verzekeringsarts de heer E., terwijl was toegezegd dat hij zou worden gekeurd door de verzekeringsarts mevrouw Y;

de betreffende verzekeringsarts, de heer E., hem tijdens het gesprek op 18 juni 2002 onheus bejegende, onder meer door te zeggen dat hij een door verzoeker gemaakte opmerking in zijn reet zou steken en door dusdanig door te vragen over de kinderen van verzoeker, dat verzoeker huilend is weggelopen bij het gesprek;

het UWV de door de districtsmanager op 4 maart 2002 gedane toezegging, dat verzoeker pas opnieuw zou worden opgeroepen voor een keuring als de kwestie rond een eerdere keuring door de verzekeringsarts de heer Ha. naar tevredenheid zou zijn afgehandeld, niet is nagekomen.

## Beoordeling

### I. Inleiding

Op 4 maart 2002 heeft tussen verzoeker, vergezeld van zijn echtgenote en de heer V. (vertegenwoordiger Fries WAO beraad), en de medewerkers B., manager Arbeid en Inkomen, en H, districtsmanager, van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (het UWV; tot 1 januari 2003 UWV GUO), kantoor Heerenveen, een bespreking plaatsgevonden. Aanleiding voor de bespreking was de door verzekeringsarts Ha. in juni 2001 opgemaakte rapportage naar aanleiding van een op 6 juni 2001 plaatsgevonden (her)keuring van verzoeker. Verzoeker ageerde tegen een in de rapportage opgenomen passage aangaande zijn dochter welke hij kwalificeert als smaad, laster en of belediging. Voorts ageerde verzoeker tegen het feit dat in strijd met een daarover met verzekeringsarts Ha. gemaakte afspraak de zogenaamde FIS-lijst (belastbaarheidspatroon) bij de rapportage was gewijzigd ten opzichte van die bij de rapportage aangaande een eerdere (her)keuring d.d. 10 mei 2000, dit onder vermelding dat de nieuwe lijst in nauwe samenspraak met verzoeker was opgesteld. Daarnaast nam verzoeker het standpunt in dat door verzekeringsarts Ha. in de rapportage op velerlei punten foutief was weergegeven wat besproken was.

Verzoeker heeft de bewuste kwestie voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege te Groningen. Het tuchtcollege verklaarde de klacht ongegrond en wees deze af.

II. Ten aanzien van het feit dat het UWV, kantoor Heerenveen, verzoeker op 18 juni 2002 heeft laten keuren door verzekeringsarts de heer E., terwijl was toegezegd dat verzoeker zou worden gekeurd door de verzekeringsarts mevrouw Y.

1. Verzoeker is bij brief van 31 mei 2002 door het UWV opgeroepen voor een herbeoordeling van zijn arbeidsongeschiktheid (5e jaars wettelijke herbeoordeling). In de oproep werd aangegeven dat de (her)beoordeling (spreekuur) op 18 juni 2002 zou plaatsvinden door verzekeringsarts mevrouw Y. Om reden dat verzekeringsarts Y. op 18 juni 2002 niet beschikbaar was om de (her)beoordeling van verzoeker uit te voeren, werd de (her)beoordeling uitgevoerd door verzekeringsarts de heer E.

Verzoeker klaagt erover dat de (her)beoordeling is uitgevoerd door verzekeringsarts E., nu was toegezegd dat (her)beoordeling zou plaatsvinden door verzekeringsarts Y.

2. Achtergrond van dit klachtonderdeel is het volgende. Ter gelegenheid van de bespreking tussen verzoeker en het UWV op 4 maart 2002 is door het UWV met verzoeker afgesproken dat het medisch onderzoek en de beoordeling zou plaatsvinden door een andere verzekeringsarts dan de heer Ha. (dan wel de heer T.). Hierbij werd verzekeringsarts mevrouw Y. genoemd. Van belang hierbij was dat verzoeker het UWV had aangegeven dat hij ten opzichte van het UWV zeer veel argwaan had, en in het kader van een (her)beoordeling alleen gezien wilde worden door een verzekeringsarts die niet met zijn dossier bekend was.

In vervolg op de bespreking heeft het UWV verzoeker met een brief van 29 april 2002 bevestigd dat was toegezegd dat de (her)beoordeling zou plaatsvinden door verzekeringsarts mevrouw Y.

3. Het UWV deelde in zijn reactie mee dat op de dag voorafgaande de (her)beoordeling bleek dat verzekeringsarts mevrouw Y verhinderd was. Aangegeven werd dat de districtsmanager de heer H. - die uit hoofde van zijn bemoeienis met de onderhavige kwestie hierover werd geïnformeerd - niet heeft overwogen de (her)beoordeling (het spreekuur) uit te stellen. Dit omdat hij zich heeft gericht op de voortgang van het herbeoordelingsproces. Het UWV gaf aan dat het bij de districtsmanager niet was opgekomen om het spreekuur uit te stellen of verzoeker te informeren. Daarbij lag - aldus het UWV - mogelijk de focus te sterk op het organiseren van de (her)beoordeling, en de overweging om verzoeker niet op het laatste moment te confronteren met een logistiek probleem aan de kant van het UWV. Het annuleren van het spreekuur leek de districtsmanager (toen) niet klantvriendelijk. Het UWV gaf aan dat het achteraf gezien wellicht beter was geweest om verzoeker te informeren. Echter, het UWV vond niet dat sprake was geweest van kwalijk of klachtwaardig gedrag, en achtte de klacht op dit punt ongegrond.

4. Het UWV kan niet in zijn standpunt worden gevolgd. Hiertoe wordt opgemerkt dat het het UWV bekend was dat verzoekers verhouding met het UWV gekenmerkt werd door een hoge mate van argwaan, en dat hij in het kader van een (her)beoordeling alleen gezien wilde worden door een verzekeringsarts die niet met zijn dossier bekend was. Vanuit deze situatie is aan verzoeker de toezegging gedaan dat de (her)beoordeling zou plaatsvinden door verzekeringsarts mevrouw Y. Tegen deze achtergrond had van het UWV mogen worden verwacht dat deze, toen bleek dat verzekeringsarts mevrouw Y. op 18 juni 2002 verhinderd was om de (her)beoordeling van verzoeker uit te voeren, daarover contact had opgenomen met verzoeker. Immers, gezien de voorgeschiedenis, met name de hoge mate van argwaan die bij verzoeker bestond jegens het UWV, en de expliciete toezegging dat verzekeringsarts Y de herbeoordeling zou doen, had het in de rede gelegen om contact op te nemen met verzoeker en hem de keus te laten of hij de (her)beoordeling wilde uitstellen dan wel aan te geven of hij akkoord ging met het laten uitvoeren van de herbeoordeling door een andere verzekeringsarts. Het feit dat het UWV er zonder meer voor heeft gekozen om de toezegging geen gestand te doen, en de herbeoordeling zonder verzoeker daarover te berichten te laten uitvoeren door een andere verzekeringsarts kan onder de gegeven omstandigheden de toets der kritiek niet doorstaan. Dat daarbij is gekozen voor een andere verzekeringsarts dan de heren Ha. en T., maakt een en ander niet anders, evenmin als het feit dat kennelijk overwegingen van klantvriendelijkheid ten grondslag hebben gelegen aan de beslissing om de herbeoordeling doorgang te laten vinden met de heer E. als verzekeringsarts.

Een en ander geldt eens te meer nu het het UWV bekend was dat verzekeringsarts E. op de hoogte was van het dossier van verzoeker (met name ook de rapportage van verzekeringsarts Ha.), en dat het daarom voorspelbaar was dat verzoeker grote problemen zou hebben met (her)beoordeling door deze verzekeringsarts.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de bejegening door verzekeringsarts de heer E. tijdens de (her)beoordeling op 18 juni 2002

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de betreffende verzekeringsarts, de heer E., hem tijdens het gesprek (de herbeoordeling) op 18 juni 2002 onheus bejegende, onder meer door te zeggen dat hij een door verzoeker gemaakte opmerking in zijn reet zou steken en door dusdanig door te vragen over de kinderen van verzoeker, dat verzoeker huilend is weggelopen bij het gesprek.

2. Het UWV heeft op dit punt verwezen naar zijn brief van 5 februari 2003 waarmee een (onder meer) op dit punt door verzoeker bij het UWV ingediende klacht is afgehandeld, en waarbij de klacht op dit punt ongegrond werd verklaard. In de afdoeningsbrief verwees het UWV met name naar de reactie van de heer E. die verwees naar zijn notitie van 12 augustus 2002. In deze notitie vermeldde de heer E. dat in het gesprek het begrip

“autoriteit” ter sprake is geweest. Hierop werd, naar de heer E. stelde, door hem uitgelegd dat hij inderdaad autoriteit op zijn vakgebied bezit. De heer E. opperde dat het kan zijn dat het in deze context was dat verzoeker een opmerking maakte die hij heeft gelabeld als compliment aan zijn adres door te reageren met de opmerking dat hij die als veer in zijn ... kon steken, waarbij de heer E. aanvullend liet weten dat de stippeltjes vervangen konden worden door het woord `kont'. Bij de klachtafdoening nam het UWV het standpunt in dat de verklaring van de heer E. ten aanzien van de veer hem alleszins plausibel voorkwam, en dat het gebruik van een dergelijke zegswijze de grenzen van het betamelijke niet overschrijdt. Voorts, kennelijk met betrekking tot het gestelde ten aanzien van het doorvragen over de kinderen van verzoeker, gaf het UWV aan dat het aansnijden door een verzekeringsarts van een door een verzekerde als heel vervelend ervaren thema, zelfs als dat leidt tot overstuur raken of huilen, in zijn algemeenheid evenmin kan worden aangemerkt als ongepast. Het UWV gaf aan dat een verzekeringsarts zijn beoordeling niet goed kan uitvoeren als alles wat tot onvrede kan leiden vermeden zou moeten worden, nog daargelaten dat dat niet op voorhand duidelijk hoeft te zijn. Daarbij merkte het UWV nog op dat dit onverlet laat dat ook bij onaangename thema's de bejegening als zodanig fatsoenlijk moet zijn, hetgeen volgens het UWV de kern van de zaak raakt. Alles overwegende stelde het UWV dat het onmiskenbaar lijkt dat de contacten van verzoeker met medewerkers van het UWV sinds de affaire Ha. worden gedomineerd door, zoals verzoeker zelf aangeeft, “achterdocht, argwaan en angst” aan de kant van verzoeker. Het UWV oordeelde dat verzoekers kwalificaties van woorden en gedragingen van de heer E. hierdoor in hoge mate gekleurd worden en niet als een min of meer objectieve weergave van de werkelijkheid aangenomen kunnen worden.

3. In aanmerking genomen hetgeen betrokkenen naar voren hebben gebracht, en gehoord de heer V. die verzoeker tijdens het gesprek op 18 juni 2002 heeft vergezeld, kan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet worden vastgesteld dat van de zijde van verzekeringsarts E. sprake is geweest van een onheuse bejegening van verzoeker. Vast staat dat in dit geval het gesprek (de herbeoordeling) heeft plaatsgevonden in een sfeer waarin van de zijde van verzoeker sprake was van wantrouwen en argwaan jegens het UWV in de meest brede zin. Daarbij kwam nog dat verzoeker eerst bij ontvangst werd geconfronteerd met het feit dat niet de verzekeringsarts mevrouw Y. maar verzekeringsarts E. het gesprek zou houden, hetgeen gezien het feit dat de heer E. bekend was met verzoekers zaak, met name de rapportage van verzekeringsarts Ha. (zie onder 1.4.), bij verzoeker tot extra argwaan leidde. Een en ander leidde er toe dat sprake was van een stroef verlopend gesprek. Hoewel vanuit de subjectieve belevenis van verzoeker heel wel sprake kan zijn van een gevoelen onheus bejegend te worden, zijn uit het onderzoek geen zodanige feiten of omstandigheden naar voren gekomen die aanleiding geven voor de conclusie dat daar in objectieve zin sprake van is geweest. Wat betreft de gewraakte opmerking van verzekeringsarts E. inzake het in zijn `reet' steken van een door verzoeker gemaakte opmerking komt de lezing van de verzekeringsarts E. de Nationale ombudsman aannemelijk voor. Dit te meer nu de heer V. bevestigde dat de bewuste opmerking van

verzoeker werd geplaatst in het kader van de autoriteit van verzekeringsarts E., hoewel de heer V. de precieze context waarin de gewraakte opmerking van verzekeringsarts E. werd gemaakt niet meer kon achterhalen. Wat betreft het doorvragen over de kinderen van verzoeker geldt dat dit ontegenzeggelijk voor verzoeker een moeilijk onderwerp was. Dit maakt echter niet zonder meer dat dit onderwerp daarmee vermeden moest worden. Immers, zoals het UWV aangeeft kan een verzekeringsarts zijn beoordeling niet goed uitvoeren als alles wat tot onvrede kan leiden vermeden zou moeten worden. Niet is gebleken dat de verzekeringsarts op dit punt in objectieve zin in zijn bejegening van verzoeker de grenzen van het betamelijke heeft overschreden. Evenmin is daarvan op andere punten gebleken.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het door het UWV niet nakomen van de door de districtsmanager van het UWV gedane toezegging dat verzoeker pas opnieuw zou worden opgeroepen voor een keuring als de kwestie rond een eerdere keuring door de verzekeringsarts Ha. naar tevredenheid zou zijn afgehandeld

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het UWV de door de districtsmanager van het UWV gedane toezegging niet is nagekomen dat verzoeker pas opnieuw zou worden opgeroepen voor een keuring als de kwestie rond een eerdere keuring door de verzekeringsarts Ha. naar tevredenheid zou zijn afgehandeld.

Op dit punt merkt het UWV op dat geen toezegging is gedaan, doch dat slechts kennis is genomen van deze door verzoeker geformuleerde voorwaarde. Volgens het UWV is op dit punt uiteindelijk slechts toegezegd dat een eventuele vervolgkeuring niet zou plaatsvinden door verzekeringsarts Ha. en is in dat verband de naam van verzekeringsarts mevrouw Y. gevallen.

Op dit punt staan de lezingen van verzoeker en het UWV tegenover elkaar. De Nationale ombudsman acht de lezing van het UWV meer aannemelijk dan die van verzoeker. Hiertoe wordt opgemerkt dat het niet in de rede ligt dat het houden van een keuring die plaatsvindt op grond van toepasselijke regelgeving (5e jaars wettelijke beoordeling) afhankelijk wordt gesteld van de afwikkeling van de kwestie rond de eerdere keuring als bedoeld onder I (Inleiding).

2. Overigens geldt op dit punt dat verzoeker naar voren heeft gebracht dat hij zelf, onder voorwaarden, aan het UWV heeft aangegeven om de herkeuring (vanwege het 5 jaarlijkse karakter) toch maar door te laten gaan. Zo bezien geldt dat zelfs indien de bewuste toezegging zou zijn gedaan, de gehoudenheid om deze toezegging gestand te doen, is komen te vervallen in die zin dat deze er niet meer aan in de weg hoefde te staan dat verzoeker zou worden opgeroepen voor de herkeuring op 18 juni 2002. Voor zover verzoeker in dit verband aan de orde stelt dat de door hem geformuleerde voorwaarde, te

weten dat keuring zou plaatsvinden door een verzekeringsarts die niet met zijn dossier bekend was, niet zou zijn gehonoreerd, wordt opgemerkt dat dit een andere kwestie betreft. Deze kwestie is behandeld onder II.

Tot slot wordt in dit verband nog opgemerkt dat in redelijkheid niet valt in te zien dat het UWV gehouden zou zijn geweest om de onderhavige herbeoordeling naar aanleiding van het verzoek daartoe van verzoeker stop te zetten.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Heerenveen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond op het punt dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Heerenveen, verzoeker op 18 juni 2002 heeft laten keuren door de verzekeringsarts E. terwijl was toegezegd dat verzoeker zou worden gekeurd door de verzekeringsarts mevrouw Y. Voor het overige is de klacht niet gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van verzekeringsarts E., die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 3 maart 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Joure, gedateerd 15 februari 2003, met een klacht over gedragingen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Heerenveen.

Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 14 oktober 2002, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat de klacht niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 15 februari 2003 en door hem verstrekte nadere informatie, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

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

Ook de betrokken verzekeringsarts, de heer E., werd in de gelegenheid gesteld om commentaar op de klacht te geven.

Voorts werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het UWV en de verzekeringsarts een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het UWV en de betrokken verzekeringsarts deelden 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 is (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt. De arbeidsongeschiktheid is het gevolg van chronische rugklachten en psychische klachten (familiaire problemen).

2 Op 4 maart 2002 vond tussen verzoeker, vergezeld van zijn echtgenote en de heer V. (vertegenwoordiger Fries WAO beraad), en de medewerkers B., manager Arbeid en Inkomen, en H, districtmanager, van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (het UWV; tot 1 januari 2003 UWV GUO) een bespreking plaats. Aanleiding voor de bespreking was de door verzekeringsarts Ha. in juni 2001 opgemaakte rapportage naar aanleiding van een op 6 juni 2001 plaatsgevonden (her)keuring van verzoeker. Verzoeker ageerde tegen een in de rapportage opgenomen passage aangaande zijn dochter welke hij kwalificeert als smaad, laster en of belediging. Voorts ageerde verzoeker tegen het feit dat in strijd met een daarover met verzekeringsarts Ha. gemaakte afspraak de zogenaamde FIS-lijst (belastbaarheidspatroon) bij de rapportage was gewijzigd ten opzichte van die bij de rapportage aangaande een eerdere (her)keuring d.d. 10 mei 2000, dit onder vermelding dat de nieuwe lijst in nauwe samenspraak met verzoeker was opgesteld. Daarnaast nam verzoeker het standpunt in dat door verzekeringsarts Ha. in de rapportage op velerlei punten foutief was weergegeven wat besproken was.

De heer V. maakte van de bespreking een verslag met de volgende inhoud:

*"...Aanleiding van het overleg: Smadelijke / lasterlijke inhoud rapportage medisch onderzoek m.b.t. WAO-beoordeling van juni 2001, gewijzigd belastbaarheidspatroon buiten afspraak om (belastbaarheidspatroon zou ongewijzigd blijven) nadien, door de verzekeringsarts, dhr. Ha., werkzaam bij het GUO te Heerenveen en meerdere onjuistheden in rapportage juni 2001.*



## Verslag overleg

(Verzoeker; N.o.), belanghebbende / verzekerde, geeft een uitvoerige toelichting over het gebeurde.

Hij geeft expliciet aan dat de organisatie GUO (andere medewerkers) hem zeer correct hebben behandeld. Ook de situatie van (verzoeker; N.o.) wordt door hem uitvoerig toegelicht.

Dhr. H. geeft vervolgens een inhoudelijke toelichting rond de bestreden rapportage verzekeringsarts van juni 2001. De stafverzekeringsarts van UWV GUO, dhr. E., moest ingeschakeld worden voor kennisname van de inhoud van de rapportage.

Zo had dhr. H. de stafverzekeringsarts reeds de volgende vraagstelling voorgelegd:

wat gebeurt er met de conclusie als de gebezigde opmerkingen worden geschrapt?

Naar het oordeel van de stafverzekeringsarts zal de conclusie in de rapportage dan nog wel blijven bestaan. Dhr. B. heeft aangegeven dat er vanuit gegaan wordt dat er feitelijk in juni 2001 niet gekeurd is. Echter is dit in tegenspraak met het feit dat er wel een rapportage in het dossier aanwezig is. Dhr. H. zou nagaan of het juridisch toegestaan is om volledige rapportage te verwijderen / vernietigen.

Wat de aanleiding van de oproep van juni 2001 van dhr. Ha. betreft wordt het volgende opgemerkt.

(Verzoeker; N.o.) kreeg voor 14 dagen terug een oproep voor de 5e jaars verplichte herkeuring.

Dhr. H. zal uitzoeken wat de feitelijke aanleiding van de oproep voor de medische beoordeling in juni 2001 is geweest.

Een opvallende bijzonderheid is dat het belastbaarheidspatroon (scoreformulier FIS) door dhr. Ha. niet werd ondertekend en niet werd gedateerd.

Wat wenst (verzoeker; N.o.) van dhr. Ha

Een persoonlijk schrijven van Ha. waarin hij toegeeft dat hij leugenachtige/lasterlijke feiten over hem heeft beschreven in zijn rapportage van juni 2001 en zich schuldig heeft gemaakt aan fraudeleuze handelingen m.b.t. de FIS-score van juni 2001. (Verzoeker; N.o.) heeft inmiddels de rechtskundige dienst van het CNV ingeschakeld om hem bij te staan voor eventuele juridische vervolgstappen die in deze kwestie zijn te nemen.

Op de vraag van (verzoeker; N.o.) wordt door dhr. B. aangegeven dat dhr. Ha. nog steeds keurt bij het GUO. Aanvankelijk werd door dhr. B. in overweging genomen disciplinaire

maatregelen tegen dhr. Ha. te zullen treffen. Tot op heden is een dergelijke maatregel nog niet doorgevoerd.

(Verzoeker; N.o.) maakt gewag van het feit dat hij van de arbo-arts van X te horen kreeg dat dhr. Ha. eerder eenzelfde handelingen als hier aan de orde is met het belastbaarheidspatroon van een verzekerde heeft doorgevoerd.

(Verzoeker; N.o.) vertelt verder dat hij na juni 2001 diverse oproepen voor med. onderzoek bij Ha. heeft ontvangen. Na verloop van tijd belde hij hierop het GUO om uitleg wat dit betekent. Hij had immers sinds het med. onderzoek bij Ha. op 6 juni 2001 niets meer gehoord over een verdere (a.d.) beoordeling.

Daarop heeft (verzoeker; N.o.) contact gezocht met de arbeidsdeskundige dhr. O., die hem meedeelde dat (verzoeker; N.o.) volledig arbeidsgeschikt wordt geacht.

Volgens de stafverzekeringsarts kan de rapportage niet in zijn geheel van tafel en volgens dhr. Ha. alleen de leugenachtige passages. Het medisch onderzoek zoals vermeld in de rapportage blijft bestaan doch heeft verder geen beslissingswaarde. (er is immers niet tijdige een beslissing afgegeven, die vatbaar is voor bezwaar)

Afgesproken stappenplan.

Brief Ha. afwachten

(Verzoeker; N.o.) ontvangt binnen 14 dagen na heden brief van dhr. H. over het resultaat van zijn ingestelde onderzoek

Intussen wordt (verzoeker; N.o.) niet opgeroepen

(Verzoeker; N.o.) wordt pas opnieuw opgeroepen ter (her)keuring als naar tevredenheid van (verzoeker; N.o.) "affaire Ha." afgehandeld is. Nieuw feit is dat (verzoeker; N.o.) als gevolg van een nieuwe ziekmelding (zelfde ziekteoorzaak) voor AMBER-beoordeling is aangemeld.

Med. onderzoek + beoordeling zal worden verricht door andere verzekeringsarts, namelijk mw. Y, verzekeringsarts, dependance GUO Leeuwarden.

(Verzoeker; N.o.) laat zich naast zijn vrouw, in dezen bijstaan door dhr. V.

vertegenwoordiger van het Fries WAO Beraad..."

3. Verzoeker ontving een op 12 maart 2002 getekende brief van verzekeringsarts Ha. met de volgende inhoud:

“...Ik heb kennisgenomen van de inhoud van het gesprek (van 4 maart 2002; N.o.) en uw opmerking dat ik leugenachtig ben geweest en frauduleus heb gehandeld ten aanzien van het belastbaarheidspatroon.

Uw wens is mij kenbaar gemaakt.

Het spijt mij ten zeerste te moeten constateren dat ons gesprek en de daaruit voortvloeiende rapportage u en uw vrouw diep heeft gekwetst en wel dusdanig dat dit voor u reden was een gesprek met de directie aan te gaan. Het is nooit mijn bedoeling geweest u en uw vrouw op deze wijze te bejegenen en op u over te komen als zijnde iemand die liegt of frauduleus handelt.

Nu ik zie dat dit wel is gebeurd maak ik u en uw vrouw, ik meen dat oprecht, mijn persoonlijke excuus.

Ik stem er mee in dat de gewraakte passage uit het medisch rapport wordt geschrapt.

Tenslotte laat ik u weten dat de heer H. mij heeft laten weten dat de beoordeling wordt voorgelegd aan een andere verzekeringsarts...”

4. Naar aanleiding van telefonisch contact tussen verzoeker en de heer H., districtsmanager UWV, naar aanleiding van de brief van de heer Ha. van 12 maart 2002, schreef het UWV verzoeker op 11 april 2002 het volgende:

“...In het telefoongesprek heeft u mij kenbaar gemaakt dat u zwaar teleurgesteld bent met de inhoud van het schrijven van Ha. Weliswaar geeft u aan akkoord te gaan met het persoonlijk excuus doch dat in de brief niet is te lezen op welke wijze de gewraakte passage tot stand is gekomen, en op welke wijze het belastbaarheidspatroon is vastgesteld.

Met betrekking tot de gewraakte passage stelt u zich de vraag:

berust dit op de fantasie van de verzekeringsarts;

informatie van derden.

Met betrekking tot het belastbaarheidspatroon merkt u op dat deze niet met u is besproken maar dat in het gesprek door Ha. is aangegeven dat de situatie ongewijzigd is gebleven. Des te opmerkelijker was het toen de arbeidsdeskundige de heer O. in zijn telefoongesprek met u aangaf dat er wel degelijk sprake was van een gewijzigde situatie en dat dit uit het patroon bleek. U merkt op dat er sprake moet zijn van frauduleuze handelingen door Ha. en verwacht dat dit wordt bevestigd door Ha.

U stelt vast dat in het schrijven dd. 12 maart 2002 hierover niets is vermeld.

U geeft daarbij aan dat hetgeen is geschreven over het gesprek, (..'diep heeft gekwetst..') onjuist is. U ervoer het gesprek als prettig. De gewraakte passage in het verslag heeft u diep gekwetst.

Op 9 april 2002 heb ik met de heer Ha. gesproken. Eerder was niet mogelijk gezien de afwezigheid van de heer Ha.

Ha. geeft aan dat hij in een persoonlijk gesprek met u één en ander graag wil toelichten. Hij ervaart de ontstane situatie als zeer vervelend. Ik heb hem kenbaar gemaakt dat u duidelijk heeft aangegeven niet te voelen voor een persoonlijke confrontatie met hem.

Nu dit niet aan de orde is verzoekt hij mij zijn reactie te verwoorden in deze brief.

Met betrekking tot de gewraakte passage merkt hij op dat hetgeen in het medisch verslag is vastgelegd een weergave is van de informatie welke door hem is opgetekend tijdens het gesprek. Hij ontkent dat dit uit een andere bron komt dan wel zou berusten op zijn fantasie. Ha. merkt op dat hij, met het optekenen van de informatie nadrukkelijk géén oordeel geeft over de gewraakte informatie.

Met betrekking tot het belastbaarheidspatroon geeft Ha. de volgende reactie.

Hij kan zich niet meer herinneren in hoeverre dit tijdens het gesprek met u is besproken en de score voor, tijdens of na afloop van het gesprek is opgemaakt.

Aan de reactie van de heer Ha. wil ik het volgende toevoegen.

Ik constateer dat hetgeen hierboven wordt vermeld een concrete reactie is op hetgeen u heeft gesteld en ik aan Ha. heb voorgelegd. Ik constateer tevens dat dit, naar ik inschat niet, datgene is wat u graag zou vernemen.

Ik stel vast dat er 2 visies zijn. Namens u heb ik gepoogd op de 2 punten (gewraakte passage en belastbaarheidspatroon) helder te krijgen op welke wijze dit tot stand is gekomen en moet kennis nemen van de reactie van de heer Ha. en zoals door mij verwoord in deze brief.

Of en in hoeverre juist is gehandeld door Ha., relevantie van het optekenen van de passage en het wel/niet bespreken van de score is voor het management en staf verzekeringsgeneeskundige punt van aandacht voor het vervolg. Er is namelijk géén ruimte in uitleg met betrekking tot het kenbaar maken van de score.

Ik heb u toegezegd dat de gewraakte passage wordt verwijderd en dat ik mij laat adviseren over 'het bestaansrecht' van het rapport.

Het kenbaar maken van het resultaat van de belastbaarheidscore dient door de verzekeringsarts te worden besproken met de verzekerde, u in dit geval en te worden

getekend. De instructie laat in deze géén ruimte.

Laat onverlet het aanbod om een gesprek tussen u en Ha. te arrangeren hier te herhalen, al dan niet via een onafhankelijk intermediair en op neutraal terrein. Niet dat ik verwacht dat daarmee een ander licht op de voorliggende situatie zal schijnen, wel om te proberen de 2 partijen, u en Ha. de gelegenheid te geven rechtstreeks met elkaar van gedachten te wisselen en tot naar ik hoop, voor u bevredigende afsluiting te komen.

Mocht u hiervan gebruik willen maken dan verneem ik dat graag van u. Hierbij stel ik mij voor dat het Fries WAO beraad ook aanwezig is of als intermediair zou willen optreden. Ik zou u willen vragen mij in de loop van deze maand en voor 1 mei te laten weten of deze optie alsnog binnen handbereik ligt.

Tenslotte laat ik u weten voor 1 mei a.s. mijn reactie te geven op de nog openstaande vragen zoals deze ook zijn terug te vinden in het verslag van het gesprek welke op 4 maart j.l. in Joure plaatsgevonden...”

5. In vervolg op zijn brief van 11 april 2002 schreef het UWV verzoeker op 29 april 2002:

“...Zoals toegezegd tijdens ons gesprek op 4 maart j.l. wil ik u hierbij reactie geven op uw vraag welke de feitelijke aanleiding was tot de oproep voor de medische beoordeling in juni 2001.

Daartoe heb ik de heer B. gevraagd voor mij een chronologisch overzicht uit uw dossier te maken.

Uit dit overzicht lees ik dat op 10 mei 2000 een onderzoek verzekeringsarts heeft plaatsgevonden. Vastgesteld werd dat per 5 februari 2000 sprake was van toegenomen arbeidsongeschiktheid ten gevolge van dezelfde ziekteoorzaak. Tevens is vermeld: per 1 mei benutbare mogelijkheden. Planning: arbeidsdeskundig onderzoek en over 1 jaar medisch heronderzoek'.

Uit het overzicht van B. lees ik verder dat op 22 juni 2000 het arbeidsdeskundigen onderzoek plaatsvindt. Het medisch heronderzoek is gepland voor mei 2001 en vindt plaats op 6 juni 2001.

Hiermee is aangegeven waarom u in juni 2001 werd opgeroepen voor het medisch het onderzoek.

Zoals ook in het verslag van het gesprek op 4 maart j.l. is aangegeven is er sprake van een nieuw feit. U heeft zich aangemeld voor een Amber beoordeling.

Voor zover mij bekend heeft hiervoor (nog) géén beoordeling plaatsgevonden.

Uit het overzicht maak ik tevens op dat u een oproep voor de 5e jaars wettelijke beoordeling heeft ontvangen.

Naar aanleiding van het nieuwe feit werd u uitgenodigd voor het spreekuur op 10 oktober 2001. Dit spreekuur contact ging niet door, er volgde een tweede oproepdatum, namelijk 29 oktober 2001.

de 5e jaarsherbeoordeling volgt op de 5 jaar van WAO uitkering. Uit het vermelde overzicht destilleer ik dat u ingaande 10 juni 1997 gerechtigde bent krachtens de WAO. De 5e jaarherbeoordeling is derhalve het eerste kwartaal gestart ten einde op of omstreeks 10 juni 2002 te kunnen afronden.

Ik wil u voorstellen de (her)beoordeling van uw arbeidsongeschiktheid te continueren.

Daarvoor heb ik u toegezegd dat deze zal plaatsvinden door de verzekeringsarts mevrouw Y.

Tevens wil ik u voorstellen het gewraakte medisch rapport in een gesloten enveloppe in uw dossier te voegen met het opschrift: 'alleen te openen door de staf verzekeringsgeneeskundige'.

Helaas kan ik u op dit moment géén toezegging doen waaruit blijkt dat het rapport verwijderd kan worden. Het is daarom dat ik u voorstel om na afronding van de beoordeling voor mevrouw Y, met de staf verzekeringsgeneeskundige te overleggen en hem de vraag voor te leggen of en in hoeverre het (juridische en verzekeringstechnisch) aannemelijk is om het gewraakte rapport uit het dossier te verwijderen. Ik laat u uiteraard te zijner tijd weten dat daaruit komt.

Indien u zich in bovenstaande kunt vinden dan wil ik u verzoeken de oproep voor de (her)beoordeling af te wachten. Via de heer B. zal ik er voor zorgen dat u in de tweede helft van mei, begin juni de oproep tegemoet kunt zien..."

6. Nadat verzoeker blijk had gegeven aan de in de brief van 29 april 2002 bedoelde herbeoordeling mee te willen werken, zond het UWV verzoeker op 31 mei 2002 een oproep voor een (her)beoordeling van zijn arbeidsongeschiktheid (spreekuur). Aangegeven werd dat de (her)beoordeling op 18 juni 2002 zou plaatsvinden door verzekeringsarts mevrouw Y.

7. De herbeoordeling op 18 juni 2002 vond plaats door verzekeringsarts E. om reden dat verzekeringsarts mevrouw Y. verhinderd was.

8. Verzoeker schreef de heer H. van het UWV op 24 juli 2002 het volgende:

"... Afspraak met u gemaakt betreffende herkeuring:

Herkeuring zou plaatsvinden in Leeuwarden.

Herkeuring zou gedaan worden door Mevr. Y

Rapportage van Ha. in 2001 zou in een gesloten enveloppe in dossier aanwezig zijn.

Enveloppe alleen te openen door stafarts, in dit geval Dhr. E.

Dit betekent dus concreet dat mevr. Y niet op de hoogte was van hetgeen speelt.

Ik noem dat "affaire Ha."

Dit betekent dat voor Mevr. Y rapportage van Ha. over 2000 de laatste rapportage is.

Werkelijkheid:

Oproep gekregen voor herkeuring door Mevr. Y te Heerenveen.

Ik heb maar niet moeilijk gedaan, ondanks afwijking met afspraak.

In Heerenveen werden wij (Dhr. V./WAO-beraad, mijn vrouw en ik) opgeroepen door een meneer.

Dat bleek dhr. E. (stafarts) te zijn.

Gevraagd naar het waarom, kreeg ik de mededeling dat Mevr. Y verhinderd was en dat hij de herkeuring wel even zou doen.

Hij vond het niet nodig om vooraf verhindering van mevr. Y te melden,

omdat ik zowel Mevr. Y als Dhr. E. niet kende

Nu dan zit je daar dan. Ik voelde mij voor het blok gezet. Het eerste wat mij te binnen schoot was. "Hier krijg ik de rekening gepresenteerd van affaire Ha."

Ik heb ook duidelijk laten weten dat dit niet overeenkomstig afspraak was en dat Dhr. E. vooraf contact met mij had behoren te zoeken.

Hij deelde mij mede dat hij daar "blanco" tegenover mij zat. En dat ik hem gewoon alles moest vertellen.

Daarop heb ik geantwoord dat het absoluut onmogelijk was dat hij "blanco" tegenover mij zat.

Tijdens verdere verloop bleek ook wel dat er geen "blanco" Dhr. E. tegenover mij zat.

Wat ik er zelf nog van weet is dat het gesprek bijzonder onplezierig was.

Dhr. E. stelde zich bijzonder autoritair op.

Gedurende het gesprek heb ik hem dat ook laten weten.

Zijn antwoord was dat hij ook een autoriteit was, waarop ik gezegd heb dat autoritair zijn en een autoriteit zijn duidelijk twee verschillende zaken zijn.

Zijn antwoord was toen. Ik citeer: "Deze opmerking steek ik dan maar in mijn reet."

Wat ik wel weet is dat Dhr. E. mij volledig door het lint gekregen heeft.

Een keer er huilend uitgelopen, omdat hij doorzaagde over mijn kinderen.

Door de affaire Ha. ligt dat deel zeer gevoelig bij mij.

Volgens mijn vrouw heeft hij tijdens mijn afwezigheid gezegd dat, als ik niet wilde meewerken, hij de uitkering wilde stopzetten.

Tijdens het verdere gesprek ben ik, volgens mij, niet echt goed aanspreekbaar meer geweest.

Wat mij wel opviel was dat gesloten enveloppe rapportage 2001 geopend was.

Wat hij meedeelde was dat hij op de hoogte was van "affaire Ha.", maar dat hij zich er niet meer mee mocht bemoeien.

Hij was op een zijspoor gezet. Ik kreeg de indruk dat hem dit behoorlijk dwars zat.

Hij deelde mij ook mede dat het niet zo maar kon om officiële stukken in een gesloten enveloppe in dossier te doen.

Verder wist hij mij te vertellen dat Dhr. Ha. in opdracht een excuusbrief aan mij had moeten schrijven.

Dhr. E. vond het nodig, aan einde van "gesprek" om mij naar een psychiater te sturen voor een expertise.

(...)

Mijn rug, waarvoor ik dacht te worden geherkeurd, is amper te sprake gekomen.

Dhr. E. heeft mij niet lichamelijk onderzocht.



Op mijn vraag of mijn belastbaarheidspatroon nog doorgenomen moest worden antwoordde Dhr. E., dat hij dat wel alleen kon doen.

Als dat kan of mag dan kan er maar een ding uitkomen en dat is voor 45-55% WAO. Dit omdat laatst voorliggende rapportage van 2000 is.

Dhr. E. zat daar niet als stafarts. Hij verving Mevr. Y en behoort daardoor te passen in afspraak, hiervoor weergegeven, welke u en ik betreffende herkeuring gemaakt hebben.

Rapportage 2001 bestaat, in dit geval, niet voor Dhr. E.

Uitkomst van "herkeuring" is momenteel als volgt.

Eerst een expertise van psychiater.

Rapportage naar Dhr. E.

Oproep voor een nieuw gesprek.

Meneer H., ik weet werkelijk niet, buiten Dhr. B. en u om, waarom GUO zo met mij omgaat.

In het verleden heb ik u medegedeeld, mogelijk zelfs ook schriftelijk, dat ik bang ben voor het "terugpakken" door GUO.

Ik ervaar dat ik beland ben in zo'n situatie.

Waar moet ik vertrouwen nog weghalen.

U kunt zich denk ik wel voorstellen dat ik zelf eerst rapportage van psychiater wil inzien, voordat ik opnieuw in gesprek ga met GUO.

Bovendien ben ik van mening dat Dhr. E. niet de aangewezen persoon is om mijn herkeuring verder af te handelen.

Zijn twee petten zijn onverenigbaar.

Tevens ben ik benieuwd wat uw reactie is op standpunten van u en Dhr. E, als stafarts, over het wel of niet stoppen van stukken in een gesloten enveloppe.

(...)

Samenvatting vergelijking afspraak met Dhr. H en de werkelijkheid.

Afspraak met

Werkelijkheid

Dhr. H.

Plaats Leeuwarden

Heerenveen

Arts Mevr Y

Dhr. E.

Reden wijziging arts Mevr.Y

was verhinderd

Melding voorafgaand aan herkeuring Geen

Geen

Verhouding t.o.v. Dhr. Ha. Collega

Stafarts (Manager)

Voorkennis affaire Ha. Minimaal

Maximaal

Kennis rapport Ha. 2001 Geen

Volledig

Inzage in rapport Ha. Geen (gesloten enveloppe)

Volledig (enveloppe was geopend)

Herkeuringsredenen Rug

Geen lichamelijk rug onderzoek

Uitkomst ????

Naar psychiater §§§§ en rug kan E. wel alleen doen

Meneer H., ik ben ervan overtuigd dat u niet op de hoogte bent van hetgeen in werkelijkheid heeft plaatsgevonden.

U heeft mij eens medegedeeld dat u goed kon begrijpen dat mijn vertrouwen in GUO zoek was.

Er zou maximaal naar gestreefd worden om dit vertrouwen weer te herstellen.

Ik geloof vast dat u gemeend heeft wat u gezegd hebt, maar in de praktijk ervaar ik het tegenovergestelde.

Uitsmijter Dhr. E.

Op een gegeven ogenblik kwam aan de orde dat ik een aanklacht (tegen Dhr. Ha. ) bij politie Joure had ingediend.

Dhr. E. schrok hier hevig van. Hij dacht dat “affaire Ha.” achter de rug was, omdat (verslag Dhr. V.) pas herkeuring zou plaatsvinden als “affaire Ha.” voorbij was.

Dhr. E. merkte op dat ik nogal moeilijk deed over hetgeen omtrent mij in relatie tot mijn dochter beschreven stond.

Het stond toch alleen maar in een medisch dossier en niet in de Leeuwarden Courant.

Ik heb hierop gereageerd als door een wesp gestoken.

Heb hem gevraagd of hij zelf ook een dochter had en wat hij er dan zelf van zou vinden als dit over hem gezegd zou zijn.

Hierop zweeg dhr. E.

Het lijkt mij tijd dat ik mijn volledige dossier inga kijken. (...)

Geachte heer H. ik denk dat het nodig is om (opnieuw) met u, dhr. B., dhr. V (WAO-Beraad), mijn vrouw en ikzelf, om tafel te gaan zitten. (...)

Tot slot:

Als ik vooraf had geweten dat hiervoor beschrevene het resultaat geweest was van mijn bereidwilligheid om, ondanks het feit dat “affaire Ha.” nog niet naar tevredenheid afgehandeld is, toch aan 5 jaarlijkse herkeuring mee te werken, dan had ik een andere keuze gemaakt.

Ik denk er sterk over om me (opnieuw) te beroepen op afspraak dat herkeuring pas zal gaan plaatsvinden als “affaire Ha.” naar tevredenheid afgehandeld is.

Ik ben op dit ogenblik een geestelijk wrak.

Ik ben best bereid om mee te werken aan een algemeen psychiatrisch onderzoek.

Echter ik wil dat doen in aanwezigheid van mijn vrouw.

Tevens lijkt het mij logisch dat psychiater geen kennis vooraf heeft...”

9. Naar aanleiding van verzoekers brief van 24 juli 2002, en het daarin neergelegde verzoek om overleg met het UWV, vond op 3 september 2002 tussen verzoeker, vergezeld van zijn echtgenote en de heer V. en de medewerkers H. en P. stafverzekeringsarts UWV (als zodanig opvolger van de heer E.), een bespreking plaats. De heer V. heeft van de bespreking het volgende verslag opgesteld:

“...Aanleiding van dit overleg was:

1.) Malversaties / ongenoegen ervaren door belanghebbende bij medische beoordeling door Dhr. E, verzekeringsarts UWV GUO, tegen de gemaakte afspraken in.

2.) Intentie een oplossing te vinden m.b.t. de probleemstelling kwestie (verzoeker; N.o.), belanghebbende versus Dhr. Ha., verzekeringsarts UWV GUO.

Belangrijke punten en afspraken van het overleg op 3 september 2002:

Dhr. H. begon het overleg met de mededeling aan belanghebbende dat de bewuste rapportage van verzekeringsarts Ha. uit het dossier gaat.

(Verzoeker; N.o.) vindt verwijderen bewuste rapportage niet voldoende. Over al of niet verwijderen bewuste rapportage is verder niet meer gesproken.

(Verzoeker; N.o.) heeft het volgende voorstel ter tafel gebracht:

(Verzoeker; N.o.) wenst dat Dhr. Ha. zijn uitspraken, zoals gebezigd in de bewuste rapportage, terugneemt middels een aan belanghebbende gerichte brief.

(Verzoeker; N.o.) zegt dan schriftelijk toe dat hij geen verdere “stappen” tegen

Dhr. Ha. zal nemen.

(Verzoeker; N.o.) wenst na dit overleg volledig arbeidsongeschikt beschouwd te worden. en wel minimaal voor een periode van 5 jaar. Dit zonder tussentijds door UWV GUO weer gekeurd te worden. Alle vertrouwen in UWV GUO van belanghebbende is weg. Op deze wijze kan er achter alle ellende, pijn enz. een punt worden gezet.

Indien UWV GUO dit voorstel afwijst beroept (verzoeker; N.o.) zich op “*rapportage van 4 maart 2002 van Dhr. V.*” waarin afgesproken is dat (her)keuring pas gaat plaatsvinden als naar tevredenheid van (verzoeker; N.o.) “*affaire Ha.*” afgehandeld is.

Dhr. H. vraagt (verzoeker; N.o.) een termijn van *14 dagen* voor zijn voorstel / wensen met betrekking tot de punten 3 en 4. (...).

Wet AMBER: (verzoeker; N.o.) was op basis van eerdere beoordeling door GUO 50% a.o. WAO, in verband met rugklachten. Laatste Amber-melding is waarschijnlijk ten onrechte toegepast door Arbo-arts van werkgever. Situatie tussen (verzoeker; N.o.) en de werkgever werd door hem uitvoerig toegelicht.

Dhr. P. gaf een uitleg over de Wet Amber. (Verzoeker; N.o.) acht zich zelf thans situationeel arbeidsongeschikt.

Conform de afspraak werd het medisch en arbeidskundige dossier, w.o. de brief van dr. W., psychiater (expertisant i.o.v. UWV GUO), door belanghebbende en zijn partner ingezien tijdens dit overleg...”

10. Het UWV zond verzoeker op 12 september 2002 een door verzekeringsarts E. opgemaakte rapportage arbeidsongeschiktheidsbeoordeling. Met een schrijven van 14 september 2002 liet verzoeker aan de heer H. van het UWV weten dat hij zich onder de omstandigheden van dit geval op het standpunt stelde dat rapportage niet had mogen plaatsvinden, en dat de rapportage teruggetrokken diende te worden. Hij gaf aan dat eerst de kwestie zoals aan de orde gesteld tijdens het overleg van 3 september 2002 diende te worden afgewikkeld.

11. Het UWV schreef verzoeker op 17 september 2002:

“...Zoals toegezegd tijdens ons gesprek op 3 september 2002 wil ik u hierbij reactie geven op uw voorstel zoals deze door u is ingebracht, en is vastgelegd in het door de V. (FSU) opgestelde verslag van dezelfde datum.

Alvorens de reactie te verwoorden bevestig ik hierbij de ontvangst van uw mailbericht d.d. 14 september 2002 en door u betiteld als onderwerp `affaire E.'.

Thans kan ik u het volgende berichten.

De heer P. heeft, volgend op ons onderhoud van 3 september, gesproken met de heer Ha. Dit om vast te stellen of er andere feiten en omstandigheden waren dan zoals verwoord in mijn schrijven van 9 april 2002 en de heer Ha. te verzoeken u, middels brief, te laten weten dat hij de uitspraken terugneemt.

De heer P. heeft mij gemeld dat hij géén aanvullende of andersluidende informatie van Ha. mocht optekenen. Dit betekent dat ik u niet anders kan berichten dan hetgeen ik bij brief van 9 april heb gedaan en dat Ha. géén vervolg geeft aan zijn eerder aan u gestuurde brief. Laat onverlet dat ik hier herhaal dat Ha. zich bereid acht om u in een persoonlijk gesprek één en ander toe te lichten. U weet dat ik een gesprek tussen u en Ha. graag zou zien echter uw standpunt in deze is mij ook bekend.

In het gesprek heb ik u laten weten dat ik, zover dat in mijn vermogen ligt, wil bijdragen aan het bereiken van een oplossing om daarmee voor u een punt te kunnen zetten achter alle ellende en pijn. Ik heb u gezegd dat ik bereid ben de bewuste rapportage uit uw dossier te laten verwijderen.

U laat weten dit niet voldoende te vinden.

U heeft in een eerder stadium gemeld dat u de affaire Ha. eerst naar tevredenheid afgerond wil zien alvorens UWV GUO een vervolg geeft aan de beoordeling.

Hiermee kom ik op uw mailbericht van 14 september jongstleden en wil ik u het volgende berichten.

Desgevraagd heeft de heer P. mij laten weten dat de heer E. u zijn Beschouwing heeft gestuurd met een kort begeleidend schrijven.

Inzake de door de heer E. gedane beoordeling wil ik u laten weten dat ik de heer E. volledig in staat acht tot het geven van een objectief oordeel en verder laat de heer P. mij weten dat de heer E. externe informatie heeft verzameld, onder andere bij uw huisarts.

Dat het GUO verzuimd heeft u tijdig te informeren over het feit dat mevrouw Y niet in de gelegenheid was u te zien doet niets af aan de professionaliteit van de heer E.

Uiteraard is excuus van mijn kant op zijn plaats en ware het netter geweest u op de hoogte te stellen van dit gegeven.

Tenslotte het volgende.

In mijn schrijven van 29 april heb ik u voorgesteld de 5de jaarsherbeoordeling te laten plaatsvinden. U heeft na ampele afwegingen en, naar ik meen terecht meegewerkt. Immers, daarmee de uitvoeringsinstelling in staat te stellen uw arbeidsongeschiktheid te (her)beoordelen en uitvoering te geven aan de wet en regelgeving.

Ik ga deze (her)beoordeling nu niet stopzetten. De beoordeling zal tot een beschikking leiden die uiteraard vatbaar is voor het indienen van bezwaar en eventueel beroep.

Hetgeen door mij over het gewraakte rapport is vermeld blijft onverkort van kracht..."

12. Verzoeker diende op 14 oktober 2002 een klacht in bij het UWV. De klacht zag - voor zover hier relevant - op de volgende kwesties.

a. dat een stafverzekeringsarts van UWV GUO, de heer E., zich tijdens een keuring op 18 juni 2002 arrogant gedroeg tegenover verzoeker, zei dat hij een door verzoeker gemaakte opmerking "in zijn reet zou steken" en verzoeker zo overstuur heeft gemaakt door hem door te zagen over zijn kinderen dat verzoeker huilend is weggelopen uit het gesprek;

b. de districtmanager, de heer H, zich niet houdt aan afspraken omdat hij de 5e jaarsherbeoordeling niet wil stopzetten.

13. Het UWV handelde de klacht op 5 februari 2003 af:

“...Wat betreft uw klacht over uw bejegening door de heer E. (...)

(...) gevraagd naar een reactie op uw klacht heeft de heer E. met name verwezen naar zijn bijgevoegde notitie van 12 augustus 2002, opgesteld ten behoeve van de heer H. n.a.v. uw mail van 24 juli 2002. Hij heeft daar aan toegevoegd dat de puntjes in deze tekst vervangen kunnen worden door “kont” en verwezen naar het gezegde: iemand een veer in zijn kont steken.

Hoewel het altijd lastig is met zekerheid een oordeel te vormen over een bejegeningklacht zijn wij tot het oordeel gekomen dat uw klacht ongegrond is.

Wij hebben daarbij in overweging genomen dat de verklaring van de heer E. ten aanzien van de veer ons alleszins plausibel voorkomt. Wij vinden ook niet dat het gebruik van een dergelijke zegswijze de grenzen van het betamelijke overschrijdt. Evenmin kunnen wij het aansnijden door een verzekeringsarts van een door een verzekerde als heel vervelend ervaren thema, zelfs als dat leidt tot overstuur raken of huilen, in zijn algemeenheid aanmerken als ongepast. Een verzekeringsarts kan zijn beoordeling niet goed uitvoeren als alles wat tot onvrede kan leiden vermeden zou moeten worden, nog daargelaten dat dat niet op voorhand duidelijk hoeft te zijn.

Dit laat uiteraard onverlet dat ook bij onaangename thema's de bejegening als zodanig fatsoenlijk moet zijn en dit raakt, zowel met betrekking tot het verschil tussen “aansnijden” en “doorzagen” als voor wat betreft de kwalificatie van het gedrag van de heer E. als “arrogant” of “autoritair” (...) de kern van de zaak.

Het (klacht)dossier in zijn geheel in ogenschouw nemend en in het bijzonder uw mail van 24 juli 2002, lijkt het ons onmiskenbaar dat uw contacten met medewerkers van UWV GUO sinds wat we kunnen aanduiden als de “affaire Ha.” worden gedomineerd door, zoals u dat zelf aangeeft, “achterdocht, argwaan en angst” aan uw kant. Wij zijn van oordeel dat uw kwalificaties van woorden en gedragingen van de heer E. hierdoor in hoge mate gekleurd worden en niet als een min of meer objectieve weergave van de werkelijkheid aangenomen kunnen worden.

Wat betreft uw klacht over de heer H. stellen wij (...) vast dat de kern van uw verwijt dat hij zich niet aan afspraken houdt zit in het niet willen stopzetten van de 5e jaars herbeoordeling.

Wij stellen verder vast dat de heer H. zich sinds de “affaire Ha.” bijzonder heeft ingespannen om deze kwestie te deëscaleren en in het verlengde daarvan uw verdere

relatie met UWV GUO te verbeteren.

In het verslag van de heer V. van het gesprek dat u op 4 maart 2002 met (o.a.) de heer H. had wordt gesteld dat zou zijn afgesproken: "(Verzoeker; N.o.) wordt pas opgeroepen ter (her)keuring als naar tevredenheid van (verzoeker; N.o.) "affaire Ha." afgehandeld is". In zijn reactie van 29 april 2002, die mede een reactie vormde op dit verslag, legt de heer H. uit dat er een (reguliere) 5e jaars herbeoordeling aan de orde is en: "Ik wil u voorstellen de (her) beoordeling van uw arbeidsongeschiktheid te continueren".

De heer H. had op dat moment ook kunnen reageren door te stellen dat deze herbeoordeling als zodanig los staat/stond van de "affaire Ha." en dat UWV GUO de wet- en regelgeving niet terzijde kan schuiven door de voorwaarde als verwoord door de heer V. te honoreren. Dit was wellicht helderder geweest, doch zou waarschijnlijk niet hebben bijgedragen aan de door de heer H. nagestreefde deëscalatie en verbetering van de relatie.

Hoe dit ook zij: u bent op het "voorstel" van de heer H. ingegaan. Zelfs al zou er daarvoor een andere afspraak op tafel gelegen hebben (wat o.i. niet het geval is), dan zou die hierdoor achterhaald zijn. Het feit dat u daar spijt van hebt (zie uw mail van 24 juli 2002) doet daar niet aan af. En wanneer vervolgens uw eerdere voorwaarde blijkens het verslag van de heer V. van het overleg van 3 september 2002 zelfs wordt uitgebreid tot "(verzoeker; N.o.) wenst na dit overleg volledig arbeidsongeschikt beschouwd te worden. En wel minimaal voor een periode van 5 jaar. Dit zonder tussentijds door UWV GUO weer gekeurd te worden" heeft ook de heer H. geen andere mogelijkheid dan u in ondubbelzinnige bewoordingen mede te delen dat de 5e jaars herbeoordeling niet wordt gestopt.

De heer H. heeft naar ons oordeel geen afspraken geschonden, zodat wij uw klacht ongegrond achten..."

De in de klachtafhandelingsbrief van 5 februari 2003 bedoelde notitie van 12 augustus 2002 van verzekeringsarts E. luidde als volgt:

"...Belanghebbende is bij mij op het spreekuur verschenen.

Hij toonde zich verbaasd dat ik, en niet collega Y, spreekuurhouder was.

Ik heb belanghebbende uitgelegd dat collega Y onverhoopt verhinderd was en dat ik mij, op verzoek van manager H., beschikbaar heb gesteld als meest gereede partij voor houden van het spreekuur in de verwachting hem, door vermijden van afbellen van het spreekuur, tegemoet te komen.

Uiteindelijk toonde hij zich bereid het onderzoek te vervolgen.



Ik heb uitleg gegeven over mijn positie destijds (om aan te geven dat de afhandeling van de klacht tegen de eerdere verzekeringsarts buiten mijn verantwoordelijkheid is gebleven en om aan te geven dat voldoende distantie ten opzichte van het primaire traject bestond).

Ik heb uitgelegd dat onderzoek noodzakelijk was omdat eerder advies niet tot een beschikking leidde omdat het in het dossier nogal ongebruikelijk geïsoleerd was.

In het gesprek is "authoriteit" ter sprake geweest. Hierop werd uitgelegd dat ik inderdaad autoriteit op mijn vakgebied bezit. Het kan zijn dat het in deze context was dat belanghebbende een opmerking maakte die ik heb gelabeld als compliment aan mijn adres door te reageren met de opmerking dat ik die als veer in mijn ...kon steken.

Belanghebbende is tijdens het gesprek eenmaal de gang opgelopen. Dit vond plaats bij bespreken van het thema "vertrouwen" in het algemeen.

Tijdens zijn afwezigheid werd de eventuele consequentie van het niet kunnen afgeven van een advies besproken, nl. staken van uitkering.

Om tot een betrouwbare beoordeling te komen heb ik het als wenselijk geoordeeld om een psychiatrische expertise te laten verrichten.

M.b.t. de rugklachten heb ik met belanghebbende besproken dat ik, nadat de resultaten van de expertise binnen zijn, bij de huisarts naar de meest actuele stand van zaken zal informeren.

Pas aan het eind van het gesprek werd mij duidelijk dat de kwestie met betrekking tot de klacht nog niet naar tevredenheid was afgerond.

In een poging belanghebbende de lading van de kwestie enigszins te kunnen laten relativeren heb ik hem er op gewezen dat de inhoud van het dossier geen publiek toegankelijk terrein is, zoals een krant. Deze poging faalde.

Samenvattend:

Belanghebbende toont zich niet tevreden met mijn gevalbehandeling.

Het gehele schrijven overziend rijst bij mij de indruk dat belanghebbende zich vooral zorgen maakt over mijn distantie resp. mijn onafhankelijkheid in deze kwestie.

Uiteraard ben ik onafhankelijk in deze zaak betrokken. Als stafverzekeringsarts heb ik kennis gekregen over de klacht tegen de eerdere verzekeringsarts. Nadien ben ik niet meer bij die afhandeling betrokken geweest, mede vanwege een wijziging in mijn functie. Hierin ligt geen basis om belanghebbende "terug te pakken".

De expertise en de nog nader op te vragen informatie zijn een verdere waarborging van een onafhankelijk deskundig advies...”

14. Verzoeker heeft de onder 2. bedoelde kwestie, de affaire Ha., voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege te Groningen. Op 21 juli 2003 verklaarde het tuchtcollege de klacht ongegrond en wees deze af.

#### B. Standpunt verzoeker

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

Voorts voerde verzoeker nog het volgende aan:

“...Dhr E. heeft mij, door zijn konstante vraagstelling mbt mijn kinderen, zelf overstuur gemaakt.

(...) Dhr. E. schermt vanuit zijn positie heel snel, echter niet tegen mij persoonlijk, met zijn (machts)mogelijkheden. Bij niet meewerken op zijn manier kan uitkering stopgezet worden.

(...) Dhr E. heeft gelijk mbt het feit dat mijn vertrouwen minimaal was. Dit komt voort uit het feit dat Dhr. E, destijds als meerdere van Dhr. Ha., op de hoogte geweest moet zijn van hetgeen ik omschrijf als “affaire Ha.”. Juist daarom is, met Dhr. H. afgesproken om een “buitenstaander” als verzekeringsarts te laten optreden. Tevens komt dit voort uit het feit dat een gesloten dossier Ha. geopend was op het moment dat ik, volkomen onverwacht en zonder afkondiging vooraf, geconfronteerd werd met Dhr. E.

(...) Een nieuw element in deze geschiedenis is het feit dat, tegen mijn gedachtengang in, Dhr. H., vooraf, hoeveel vooraf is niet duidelijk, op de hoogte was van het feit dat Mevr. Y verhinderd was. Voor mij betekent dit dat de afspraak tussen Dhr. H. en mij blijkbaar inhoudsloos geweest is. Tevens ben ik van mening dat, juist bij Dhr. E., Dhr. H. nagelaten heeft om Dhr. E. op de hoogte te stellen van de stand van zaken mbt “affaire Ha.”

(...) Slotopmerking mbt onafhankelijkheid

Ik heb nooit aangegeven dat Dhr. E. zijn vak niet verstaat.

Ik heb in overleg met Dhr. H., welke daarvoor alle begrip kon opbrengen, afgesproken om mij door een “buitenstaander” te laten (her)keuren. Juist vanwege een zo groot mogelijke waarborging van onafhankelijkheid.

Zonder enige informatie vooraf geconfronteerd te worden met Dhr. E., voormalige chef van Dhr. Ha. en op de hoogte zijnde van de affaire, in plaats van Mevr. Y. geeft bepaald geen vertrouwensvolle start aan een gesprek.

(...)

Het schrijven van Dhr E. aan Dhr. H. is een versterking van het feit dat Dhr. H. bepaald niet overeenkomstig onze afspraken gehandeld heeft.

Juist hij had moeten beseffen dat een wijziging van Mevr. Y. als “buitenstaander” naar Dhr. E. als insider, zonder vooraankondiging, bij cliënt als bijzonder onplezierig en bepaald niet vertrouwenwekkend over zou komen...”

### C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de klacht deelde het UWV bij brief van 18 mei 2003 het volgende mee:

“...Op de dag voorafgaand aan de oproep werd de districtsmanager AG meegedeeld dat mevrouw Y. niet beschikbaar zou zijn om het geplande onderzoek in het kader van de herbeoordeling van (verzoeker; N.o.) uit te voeren. De districtsmanager werd daarover geïnformeerd vanwege zijn betrokkenheid bij het betreffende dossier.

(...) De districtsmanager heeft niet overwogen om het spreekuur uit te stellen. Hij heeft zich hierbij gericht op de voortgang van het herbeoordelingsproces. Het is niet bij hem opgekomen om het spreekuur uit te stellen of (verzoeker; N.o.) hierover te informeren. Mogelijk lag daarbij zijn focus te sterk op het organiseren van het spreekuur en de overweging om (verzoeker; N.o.) niet op het laatste moment te confronteren met een logistiek probleem aan onze kant. Het annuleren van het spreekuur leek hem (toen) niet klantvriendelijk. Achteraf gezien was het wellicht beter geweest om (verzoeker; N.o.) te informeren.

(...) Onze districtsmanager geeft (wat betreft de navolgende informatie; N.o.) aan dat hij (...) deels een beroep moest doen op zijn geheugen. De gesprekken die hij met (verzoeker; N.o.) voerde moeten geplaatst worden in de context en sfeer zoals die aan het begin van het vorig jaar speelde. Verzekerde had zeer veel argwaan over alles wat met UWV GUO te maken had. In zijn gesprekken benadrukte hij steeds weer dat hij niemand van het GUO vertrouwde. Verder dreigde hij met het doen van aangifte bij de politie ten aanzien van de verzekeringsarts (Ha.; N.o.) of het zoeken van publiciteit.

De gesprekken hebben plaatsgevonden op verzoek van (verzoeker; N.o.). Dit naar aanleiding van zijn grieven in de richting van de verzekeringsarts (Ha.; N.o.) en meer specifiek naar aanleiding van hetgeen in de rapportage was vermeld. Tijdens de gesprekken nam de districtsmanager kennis van zijn beeld over het GUO in het algemeen en die van de verzekeringsarts (Ha.; N.o.) in het bijzonder. Het was zijn doel om de relatie tussen (verzoeker; N.o.) en de verzekeringsarts van UWV GUO (Ha.; N.o.) te verbeteren en daarbij te werken aan een oplossing.

Aan de orde was het laten plaatsvinden van een herbeoordeling waarbij (verzoeker; N.o.) aangaf dat hij alleen gezien zou willen worden door een verzekeringsarts die niet met zijn dossier bekend was en pas op het moment dat de zaak met betrekking tot deze verzekeringsarts (Ha.; N.o.) naar zijn tevredenheid zou zijn opgelost. De districtsmanager heeft hierbij de naam van mw. Y. laten vallen. Het leek hem niet verstandig om de betrokken verzekeringsarts (Ha.; N.o.) de beoordeling te laten doen, gezien het beeld dat (verzoeker; N.o.) over hem had.

De districtsmanager heeft tijdens het gesprek van 4 maart 2002 (de datum herinnert hij zich niet precies en wordt overgenomen uit de vraagstelling) kennis genomen van het verzoek (eis) van (verzoeker; N.o.) om het beoordelingsproces uit te (laten) voeren nadat de kwestie rond de eerdere keuring naar zijn tevredenheid zou zijn afgehandeld.

Hij kan zich daarvan herinneren dat dit verzoek niet een punt van uitonderhandelen is geweest. Hij heeft er kennis van genomen. Van een toezegging kan hij zich niets herinneren.

Ondanks onze pogingen daartoe, zoals de betrokkenheid van de districtmanager, de excuusbrief door de verzekeringsarts, het aanbod van de verzekeringsarts om met (verzoeker; N.o.) in gesprek te komen en het verwijderen van de gewraakte passage uit het rapport, kon (verzoeker; N.o.) niet tevreden worden gesteld.

Het verslag van het gesprek van 4 maart 2002 is de districtsmanager toegezonden. De exacte datum van ontvangst is onbekend. Hij heeft kennis genomen van de inhoud en er niet op gereageerd.

Na ontvangst van het verslag heeft de districtsmanager aan (verzoeker; N.o.) het voorstel gedaan de herbeoordeling uit te voeren. Het verloop daarna is (...) uit de documentatie (zie onder Feiten; N.o.) en onder toevoeging van het hiervoor vermelde bekend..."

Aanvullend liet het UWV nog weten dat de verzekeringsarts E. niet de baas is geweest van de verzekeringsarts Ha. Verzekeringsarts E. was in zijn rol als coördinerend verzekeringsarts de vakinhoudelijke primus inter pares van de verzekeringsartsen, en dus ook van de betrokken verzekeringsarts Ha.

2. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman verstrekke het UWV bij brief van 6 juni 2003 een aanvullende reactie op de klacht:

"...Het is juist dat (verzoeker; N.o.) op 18 juni 2002 gezien is door de heer E. (verzekeringsarts; N.o.). Tijdens het gesprek op 4 maart 2002 is, naar aanleiding van zijn verzoek, met (verzoeker; N.o.) afgesproken (toegezegd) dat hij niet gezien zou worden door de arts Ha. of T. De districtsmanager heeft hem medegedeeld zijn best te doen (verzoeker; N.o.) op te roepen bij een andere arts en daarbij is de naam van mw. Y. genoemd. Aanvankelijk werd (verzoeker; N.o.) inderdaad voor een bezoek aan deze arts

uitgenodigd echter toen op het laatste moment bleek dat zij verhinderd was is er voor gekozen hem niet te laten zien door Ha. of T., zoals was toegezegd, maar door E. Zoals in de vorige reactie aangegeven ware het, achteraf gezien, wellicht klantvriendelijker geweest (verzoeker; N.o.) te informeren over het feit dat hij door een andere arts dan mw. Y. zou worden gezien maar de gevolgde procedure kan bepaald niet gezien worden als kwalijk of klachtwaardig gedrag. Hiermee acht UWV klachtonderdeel 1 als ongegrond.

(...)

Op onderdelen is het verslag (van V. d.d. 4 maart 2002; N.o.) niet de juiste weergave van een uren durend gesprek. Zo is niet expliciet over een stappenplan gesproken en zijn in die zin dus ook géén afspraken gemaakt. Door (verzoeker; N.o.) is tijdens het gesprek een aantal zaken ingebracht die geleid hebben tot een aantal toezeggingen. De districtsmanager heeft toegezegd dat binnen 2 weken na het gesprek van 4 maart reactie volgt met betrekking tot de opstelling van (verzekeringsarts; N.o.) Ha. en te onderzoeken of en in hoeverre het mogelijk was de gewraakte passage te laten vervallen. De districtsmanager herinnert zich dat door (verzoeker; N.o.) is ingebracht dat hij niet eerder een (her)keuring wenst dan nadat de zaak jegens Ha. naar zijn tevredenheid zou zijn afgehandeld. Op dit punt is géén toezegging gedaan en is kennis genomen van deze door (verzoeker; N.o.) geformuleerde voorwaarde. Tenslotte is toegezegd dat een eventuele vervolgkeuring niet zou plaatsvinden door de heer Ha. en is de naam van mevrouw Y. gevallen. Door de heer V. (notulist) is één en ander verwoord in een stappenplan.

In de bijlage treft u een korte samenvatting van het gesprek van 4 maart zoals deze door de heer B. (GUO) is opgemaakt...”

De inhoud van de bijgevoegde bijlage luidt:

“...Er is tijdens het gesprek uitvoerig ingegaan op alle achtergronden rond de keuringen vanaf mei 2000.

H. heeft zijn positie en verantwoordelijkheden en die van de stafarts en de manager backoffice B. nader toegelicht.

Door de stafarts is duidelijk aangegeven dat de gewraakte passage over het gezin niets toevoegt aan de inhoud van het rapport en derhalve uit de rapportage gehaald kan worden.

Belanghebbende en echtgenote hebben uitgebreid aangegeven welke zaken er tijdens de keuring door de arts Ha. zijn besproken:

De arts wist niet waarom belanghebbende op het spreekuur moest verschijnen;

De arts besprak de UWV vorming en de functie van de arts daarin;

De arts gaf aan dat zijn echtgenote op TV meedeed aan spelletjes;

De arts adviseerde om de zaak van de verzekerde tegen zijn werkgever X op de spits te drijven;

Daaraan gekoppeld ging de arts in op een zaak uit zijn eigen verleden in Duitsland;

Terloops heeft de arts aangegeven dat het belastbaarheidpatroon ongewijzigd bleef;

Onduidelijk is voor verzoeker waarom hij is opgeroepen.

Tevens heeft hij het belastbaarheidpatroon niet ondertekend.

Het belastbaarheidpatroon is zonder zijn instemming gewijzigd.

Toezegging:

B. kijkt na wat het verloop is van de oproepen en waarom belanghebbende is opgeroepen.

Wens (verzoeker; N.o.)

Belanghebbende wenst dat de arts Ha. in een persoonlijk schrijven aangeeft dat hij leugenachtig is geweest en frauduleus heeft gehandeld met betrekking tot het belastbaarheidpatroon en daarbij zijn excuses maakt.

Tevens dient bekeken te worden wat er nu precies in juridische zin met het medisch rapport en de gewraakte passage dient te gebeuren.

Toezegging:

Binnen twee weken (dus voor 18.3.2002) volgt er een reactie van de zijde van H. Met betrekking tot de opstelling van de arts Ha. (met eventueel het verlangde schrijven inzake het excuus etc.) en de juridische afwikkeling met betrekking tot het wel of niet vernietigen van de rapportage en/of de gewraakte passage in deze rapportage.

Daarna zal belanghebbende overleg voeren met de heer V. Deze zal contact opnemen met B.

Toezegging:

Belanghebbende wordt niet meer door de artsen Ha. of T. gekeurd.

#### D. standpunt verzekeringsarts E.

In reactie op de klacht en door de Nationale ombudsman gestelde vragen deelde verzekeringsarts E. bij brief van 31 juli 2003 het volgende mee:

“...Vraag 1: Op welke vraag doelt u met de vermelding, in de rapportage van 12 september 2002, onder het kopje Verleden, dat verzoeker weigerde op de gestelde vraag antwoord te geven.

Vraag 2: Welke vragen heeft u gesteld in het verband, waarvan verzoeker stelt dat u dusdanig doorvroeg over de relatie met zijn kinderen, dat hij huilend de spreekkamer verliet?

Beantwoording:

Vraag 1:

Onder het hoofdje “Verleden” heb ik opgetekend: “Vertrouwen is bij hem geen groot goed. Er is hem nogal eens wat geflikt”. Deze formuleringen heb ik opgetekend uit de mond van belanghebbende. Het “wat” heeft geen concrete representant. Ik heb gevraagd om toelichting op wat er in het verleden is voorgevallen waardoor hij zijn vertrouwen in het algemeen zo ondermijnd acht (enerzijds hoort dit bij een normale exploratie van een claim en anderzijds hoopte ik meer zicht te krijgen op de dynamiek die meespeelde in de massale weerstand die duidelijk aanwezig was in het gesprek).

Ik meen me te herinneren dat ik slechts één vraag heb gesteld om toelichting te verkrijgen. Mijn eigen werkwijze kennende zal de formulering ongeveer als volgt zijn geweest: “Kunt u misschien iets meer vertellen over wat u is geflikt in het verleden?”.

Misschien mag ik hier ongevraagd nog aan toevoegen dat ik het, nú wederom de interactie beschouwend, het niet voor onmogelijk houd dat een cognitieve dissonantie heeft bijgedragen aan het onbeoogde resultaat in de interactie: het kan zijn dat belanghebbende (met zijn opmerking) zijn beleving naar aanleiding van eerdere ervaring met (UWV)GUO voor ogen had, waarbij ik voor ogen had (met mijn vraag) zicht te krijgen op ervaringen in het verdere verleden die kunnen bijdragen aan de overwaardering van belanghebbende voor onwelgevalligheden in de gevalsbehandeling. Was dit het geval, dan is voorstelbaar dat voor belanghebbende mijn vraag als overbodig, of getuigend van gebrek aan respect voor zijn gevoel van grief, overkwam.

Vraag 2:

Onder het hoofdje “Sociaal” heb ik het volgende opgetekend:

Gehuwd. Echtgenote noemt zichzelf niet gezond. Er zijn “dingen gebeurd”. Zij “trekt een muur op”.

D, 30, samenwonend in D.

Z, 26, samenwonend in Dr.

Hij geeft aan op dit thema niet verder te willen. Ik heb uitgelegd dat psychiatrisch onderzoek nodig is vanwege de claim op beperkingen door psychische klachten. Wil weten wat dat inhoudt. Na mij uitleg daarover intervenueert hij met: “nu heb ik contact met u”.

Ik heb dus gegevens verkregen over de sociale context op vragen als: Heeft u kinderen? Hoeveel? Hoe oud zijn uw kinderen? Wonen ze thuis of zijn zij zelfstandig? Zijn ze gehuwd? Zijn ze werkzaam? Dit zijn in mijn herinnering de enige vragen geweest die ik kon stellen vóórdat belanghebbende aangaf op dit thema niet verder te willen.

Ik heb uitgelegd dat in het kader van mijn onderzoek, in engere zin in het kader van psychiatrisch onderzoek, gegevens over de sociale context noodzakelijk zijn om zicht te krijgen op “de persoon”. In het algemeen leg ik uit dat wij uit méér bestaan dan botten en spieren en dat juist gegevens uit de levensgeschiedenis en de leefomstandigheden wat inzicht kunnen geven in dat “méér”. Ik vermoed dat ik deze uitleg in woorden van gelijke strekking aan belanghebbende heb gegeven.

Daarnaast moet ik opmerken dat de context waarin belanghebbende het gesprek verliet in mijn herinnering een andere was. In mijn rapportage heb ik namelijk opgetekend dat dit was in de context van het vertrouwen...”

e. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen liet verzoeker bij brief van 21 augustus 2003 het volgende weten:

“...(De lezing van verzekeringsarts E. inzake klachtonderdeel 2 zoals weergegeven in zijn notitie van 12 augustus 2002; N.o.) is zijn weergave. Ik blijf bij de mijne. (...) Het klopt dat ik de onafhankelijkheid van (verzekeringsarts E.; N.o.) in twijfel trok en trek, daar hij, ten tijde van keuring door Dhr. Ha., staf arts, dus “baas” van Dhr. Ha. was en hij in meer of mindere mate op de hoogte was van hetgeen speelde.

(In de reactie van het UWV van 18 mei 2003; N.o.) wordt gesproken over vakinhoudelijke primus inter pares. Voor mij blijft staan dat Dhr. E. op de hoogte was van “affaire” Ha. en daarom niet onafhankelijk was. (...)

(Ten aanzien van klachtonderdeel 3.; N.o.)



Ik denk dat uit eerdere informatie duidelijk is geworden wat er tussen Dhr. H. en mij in deze afgesproken was.

Wel wil ik nog melden dat, in tegenspraak met hetgeen verwoord wordt in (de reactie van het UWV van 18 mei 2003; N.o.), niet Dhr. H. een voorstel gedaan heeft om herkeuring toch, ondanks nog lopende "affaire" Ha. te laten plaatsvinden.

Ik heb onder voorwaarden (...) aangegeven om herkeuring (vanwege 5 jaarlijkse karakter) toch maar door te laten gaan. Ik had toen reeds een sterk vermoeden dat "affaire" Ha. wel eens een slepende zaak zou kunnen worden.

Dhr. H. is toen akkoord gegaan met de voorwaarden welke ik ingebracht heb.

(...)

Er wordt in antwoord(en) van UWV GUO steeds gesproken over argwaan en wantrouwen. Ik moet erkennen dat vertrouwen vanaf mijn kant richting UWV GUO inderdaad minimaal is.

Wat mij echter bevreemdt, is dat Dhr. H. dat blijkbaar vergeten is op het moment dat en tegen gemaakte afspraken in bij verhindering van Mevr. Y.

Het "terugwinnen" van vertrouwen en wegnemen van argwaan wordt volgens mij bepaald niet verkleint door mij plotseling te confronteren met **Stafarts** Dhr E..."

F. Informatie de heer V., vertegenwoordiger van het Fries Wao beraad

De heer V. verklaarde op 24 oktober 2003 telefonisch dat het gesprek (de herbeoordeling) op 18 juni 2002 tussen verzoeker en de betrokken verzekeringsarts, de heer E., naar zijn mening niet goed verliep. De heer V. gaf aan dat het eigenlijk al direct bij aanvang mis ging als gevolg van het feit dat verzoeker bij aankomst op de afspraak werd geconfronteerd met het feit dat niet verzekeringsarts mevrouw Y, die verhinderd was, maar verzekeringsarts E. de herbeoordeling zou doen. De toon was toen al gezet. De heer V. liet weten dat het gesprek van twee kanten stroef liep, en dat daarbij een rol speelde het wantrouwen dat bij verzoeker bestaat jegens het UWV alsmede het feit dat verzekeringsarts E. als stafverzekeringsarts zijdelings betrokken was bij de affaire Ha. De heer V. merkte op dat zijn inziens in de context van de voorgeschiedenis de benadering door verzekeringsarts E. anders had gekund in termen van timing en woordgebruik. Als voorbeeld noemde de heer V. het feit dat verzekeringsarts E. de passage in het rapport van verzekeringsarts Ha. rond verzoekers dochter bagatelliseerde met de mededeling dat het toch niet in de krant stond. Verzoeker klapte hierop dicht en stapte de gang op. De heer V. gaf wel aan dat de interactie tussen verzoeker en verzekeringsarts hier ook een rol speelde. Op zichzelf beschouwd kan echter niet worden gezegd dat sprake is geweest van een grove of beledigende benadering door verzekeringsarts E.

Wat betreft de door verzoeker gestelde opmerking van verzekeringsarts E. dat hij een door verzoeker gemaakte opmerking in zijn reet zou steken, geldt volgens de heer V. dat deze opmerking daadwerkelijk door verzekeringsarts E. gemaakt is. Het betrof hier de status van verzekeringsarts E. als autoriteit en dat hij de regie in handen had. De context waarin de bewuste opmerking is gemaakt, kon de heer V. niet meer herinneren.