



Rapport

Datum: 1 maart 2004

Rapportnummer: 2004/063

Klacht

Verzoeker klaagt over de naar zijn mening onbehoorlijke wijze waarop een verzekeringsarts van het UWV, vestiging Utrecht, hem tijdens een WAO-keuring op 31 juli 2002 heeft bejegend.

Verder klaagt hij over de wijze waarop het UWV zijn bovengenoemde klacht heeft afgehandeld. Daarbij wijst hij er onder meer op dat er inhoudelijk nauwelijks op zijn klachten is ingegaan.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker diende op 14 oktober 2002 een klacht in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, vestiging Utrecht (verder: het UWV) over de wijze waarop verzekeringsarts X van het UWV hem tijdens een WAO-keuring op 31 juli 2002 had bejegend. Het UWV verklaarde die klacht bij brief van 12 november 2002 ongegrond.

II. Ten aanzien van de bejegening door de verzekeringsarts

1. Verzoeker klaagt allereerst over de naar zijn mening onbehoorlijke wijze waarop de verzekeringsarts hem heeft bejegend tijdens het spreekuur. Hij stelde onder meer dat hij het gesprek als intimiderend en manipulatief had ervaren, dat er sprake was van pressie vanuit de keuringsarts, dat de toonzetting van de arts tijdens het gesprek op bepaalde momenten "snauwend", "autoritair" en "snibbig" was, dat de arts vaak meerdere vragen tegelijk stelde en dat hij tijdens het gesprek geen vragen mocht stellen over doel en structuur van het gesprek.

2. De arts wees er tijdens het onderzoek op dat het gesprek volgens een bij het UWV gehanteerde verzekeringsgeneeskundige standaard van het methodisch beoordelingsgesprek was gevoerd. Dat betekent dat er corrigerend wordt opgetreden als van de structuur wordt afgeweken. De arts erkende dat dat onprettig kan overkomen. Ze wees er op dat de methode als voordeel heeft dat de anamnese volledig is en dat wordt doorgevraagd als er geen duidelijke antwoorden worden gegeven. Verder stelde de arts dat het een lastig en stevig gesprek was geweest omdat verzoeker weinig coöperatie toonde bij het beantwoorden van de vragen; hij gaf vaak een inadequaat antwoord en soms geen antwoord.

Lichamelijk onderzoek was naar haar mening geïndiceerd, maar aangezien verzoeker volgens haar niet tot zeer gedeeltelijk wilde meewerken heeft er nauwelijks tot geen onderzoek plaatsgevonden en dus zeker geen pijnlijk onderzoek. Tijdens het gesprek heeft ze verzoeker gewezen op de gevolgen van het weigeren van een lichamelijk onderzoek;

volgens haar niet intimiderend of chanterend, maar informierend.

3. Het UWV stelde dat het moeite had gekost het gesprek volgens de verzekeringsgeneeskundige standaard te laten verlopen. Het UWV wees er op dat de arts bij het gesprek de leiding heeft omdat hij gegevens moet verzamelen die tot een sociaal verzekeringsgeneeskundig oordeel moeten leiden. Het zou kunnen dat een cliënt dit als arrogant of manipulatief ervaart, maar meestal wordt de handelwijze van de arts volgens het UWV wel begrepen. Dat bij de geuite klachten een lichamelijk onderzoek heeft plaatsgevonden is overeenkomstig de gangbare procedure. Tot slot wees het UWV er op dat de arts bekend staat als contentieus arts met de nodige ervaring en dat er geen eerdere klachten over haar bekend zijn.

4. Verzoeker stelde daarop onder meer dat hem tijdens het gesprek niet duidelijk was geworden dat er volgens een bepaalde methode werd gewerkt en dat de arts niet wilde ingaan op vragen over het doel van het gesprek. Hij bestreed dat hij weinig coöperatie vertoonde en stelde zijn verhaal juist gedetailleerd te hebben willen vertellen om een goede beoordeling mogelijk te maken, maar dat hem het spreken daarbij vrijwel onmogelijk werd gemaakt door de vele interrupties en antwoorden die hem in de mond werden gelegd. Alleen vragen over zijn familie en partner heeft hij -om privacy redenen- niet willen beantwoorden. Verder stelde hij volledig te hebben meegewerkt aan het lichamelijke onderzoek en tijdens dat onderzoek meerdere malen te hebben aangegeven dat het voor hem gepaard ging met zeer veel lichamelijke pijn.

5. Daarnaast gevraagd gaf de arts nog aan zich niet te herkennen in verzoekers kwalificaties snauwend en snibbig. Ze was volgens haar autoritair geweest in de zin van leidinggevend, structuurbepalend en sturend, maar niet op de negatieve manier. Eén keer had ze twee vragen tegelijk gesteld. Toen verzoeker haar daar direct op wees, heeft ze hem gezegd dat hij daarin gelijk had. Verder heeft ze verzoeker aan het eind van het gesprek een gecombineerde vraag gesteld naar zijn visie op de toekomst van zijn gezondheid en mogelijkheid tot werken, en aangegeven dat ze de beide vragen daarna afzonderlijk zou herhalen. Zoals ze verzoeker destijds ook heeft meegedeeld is het een bewuste keuze om de beide vragen te combineren. Het stellen van drie vragen tegelijk heeft zich volgens haar niet voorgedaan.

De arts gaf verder aan het gesprek te zijn begonnen met een introductie waarin ze onder meer had aangegeven dat het gesprek bedoeld was om te beoordelen of er WAO-rechten bestaan, dat hem daartoe gedurende een uur een groot aantal vragen in vaste volgorde zou worden gesteld en dat hij aan het eind van het gesprek vragen kon stellen. Gaande het gesprek had ze vragen van verzoeker voor zover het in haar vermogen lag beantwoord en ze had hem ongeveer halverwege het gesprek opnieuw het doel van de vragen uitgelegd.

Het was volgens haar nodig een stevig gesprek met verzoeker te hebben omdat hij volgens haar bij herhaling en ondanks het feit dat zij hem daar op wees, zijn eigen verhaal en antwoorden wilde horen en nauwelijks oog had voor hetgeen door haar werd gevraagd. Ze heeft om die reden ook nog tevergeefs via andere gesprekstechnische invalshoeken geprobeerd de informatie te krijgen die ze nodig had. Naar haar mening was het een duidelijk, eerlijk en fatsoenlijk gesprek van haar kant.

Het UWV voegde daar aan toe dat de persoonlijkheid van verzoeker vanwaaruit hij geneigd is het conflict op te zoeken er zeker aan heeft bijgedragen dat het gesprek op deze wijze is verlopen. En het UWV wees er op dat de beoordeling moeilijk objectieerbare klachten betrof, waarbij doorvragen essentieel is om de plausibiliteit van de klachten vast te stellen.

6. In de handleiding voor sociaal-medische beoordelingen door een verzekeringsarts die het UWV tijdens het onderzoek heeft verstrekt, wordt het model van de argumentatieve claim/probleem beoordeling beschreven. Bij de argumentatieve claimbeoordeling worden de claim en de argumenten van de cliënt op een vaste en inzichtelijke wijze onderzocht en uiteindelijk getoetst op onderlinge consistentie en aan de medische inzichten omtrent ziekte. Het daarbij passende gespreksmodel heet het methodisch beoordelingsgesprek. Het methodisch beoordelingsgesprek is een semi-gestructureerd gesprek, dat wil zeggen dat op hoofdpunten vast staat wat aan de orde komt en wanneer. Het wordt gehouden aan de hand van in totaal een negental rubrieken en een wisselend aantal (facultatieve) subvragen. Er is dus een gespreksagenda. Deze wordt tevoren, in de introductie, vastgesteld en de naleving ervan wordt bewaakt (de arts moet de cliënt corrigeren als deze zich niet aan de spelregels houdt). Bij de introductie wordt onder meer aangegeven wat het doel van het onderzoek is en hoe het gesprek zal verlopen (o.a. de vaste volgorde van onderwerpen, duur van het gesprek, mogelijkheid aan het eind vragen te stellen of opmerkingen te maken).

Gegeven het kader van het gesprek kan er dus sprake zijn van inadequate antwoorden (bijvoorbeeld een antwoord op een vraag dat geheel of gedeeltelijk niet ter zake doet) of spontane opmerkingen (opmerking waar door de beoordelaar niet om is gevraagd en die een onderbreking vormt van het vraag-antwoord gesprek), waardoor doorvragen of correctie van de kant van de arts nodig is. Duidelijk is, dat de methode een bepaalde manier van vragen met zich meebrengt en dat dat door betrokkene als onprettig kan worden ervaren.

7. Aan de orde is de vraag of verzekeringsarts X verzoeker tijdens het beoordelingsgesprek op 31 juli 2002 onbehoorlijk heeft bejegend. De verklaringen van verzoeker en van de arts spreken elkaar op dit punt volledig tegen. Zo stelt verzoeker dat X antwoorden van hem op snibbige en autoritaire manier afbrak en herkent de arts zich daarin absoluut niet. Verzoeker stelt ook dat de arts vaak twee of drie vragen tegelijk stelde, terwijl de arts aangeeft dat ze één keer ten onrechte twee vragen tegelijk heeft

gesteld en dat dat één keer bewust is gedaan. En verzoeker stelt dat de arts tijdens het gesprek niet heeft aangegeven wat het doel van het gesprek was en dat het volgens een vast patroon zou verlopen; de arts stelt dat ze één en ander onder meer bij de introductie heeft aangegeven. Er zijn geen feiten of omstandigheden gebleken op grond waarvan de verklaring van de één aannemelijker is dan die van de ander. Hieraan doet niet af, dat het op zich niet onbegrijpelijk is dat het gehanteerde gespreksmodel en de implicaties daarvan voor het verloop van het gesprek bij verzoeker onprettig kunnen zijn overgekomen. Op basis daarvan en de overige feiten en omstandigheden kan echter niet de conclusie worden getrokken dat verzoekers lezing van de feitelijke gang van zaken tijdens het gesprek de enige juiste is. Hetzelfde geldt voor de lezing van de verzekeringsarts.

Op dit punt wordt geen oordeel gegeven.

III. Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. Verzoeker klaagt verder over de wijze waarop het UWV zijn hierboven (onder II. 1.) genoemde bejegeningklacht bij brief van 12 november 2002 heeft afgehandeld. Daarbij wees hij er onder meer op dat er inhoudelijk nauwelijks op zijn klachten is ingegaan.
2. Een behoorlijke klachtafhandeling houdt onder meer in dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen ingaat en zijn eventuele conclusies ten aanzien van deze klachtonderdelen motiveert. Ook dient het bestuursorgaan de feiten die tijdens het onderzoek zijn komen vast te staan, weer te geven.
3. Het UWV heeft met de brief van 12 november 2002 niet voldaan aan de vereisten van behoorlijke klachtafhandeling. Ten eerste is niet ingegaan op alle klachtonderdelen. Verzoeker stelt terecht dat er vooral sprake is van een algemene procedurebeschrijving; er wordt aangegeven wat het methodisch beoordelingsgesprek inhoudt en wat de bedoeling ervan is. Er wordt niet of nauwelijks gereageerd op de door verzoeker genoemde voorbeelden van het feitelijke verloop van het gesprek. Ten tweede wordt uit de brief niet duidelijk waar het UWV de conclusie op baseert dat er sprake is van een zorgvuldige geneeskundige beoordeling die conform de richtlijnen is verricht.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4. Ingevolge artikel 9:12, eerste lid, Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 1) stelt het bestuursorgaan 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. Uit de Memorie van Toelichting kan worden opgemaakt dat het de bedoeling is dat de afdoeningsbrief een oordeel over de klacht bevat. Dit betekent dat daarin een gegrond- dan wel ongegrondverklaring moet worden uitgesproken, hetgeen ook uit het oogpunt van rechtszekerheid de voorkeur heeft. Is dat niet mogelijk (bijvoorbeeld in geval de verklaringen van beide partijen elkaar tegenspreken) dan moet gemotiveerd

worden aangegeven dat geen oordeel met betrekking tot de klacht kan worden gegeven.

5. Het UWV had dus in de brief van 12 november 2002 gemotiveerd moeten aangeven hoe zijn oordeel met betrekking tot de klacht luidde, dan wel - als het van mening was geweest dat geen oordeel kon worden gegeven - dat het geen oordeel kon geven. Het UWV heeft dat niet gedaan.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

6. Verder wees verzoeker er op dat geen verdere navraag bij hem was gedaan en dat alleen het antwoord van de verzekeringsarts bepalend was voor de uitkomst van de klachtbehandeling.

7. Op grond van artikel 9:10, eerste lid, Awb (zie Achtergrond, onder 1.) is het bestuursorgaan gehouden de klager (en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft) te horen. Op grond van het tweede lid kan alleen van het horen worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is dan wel als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Uit de wetgevingssystematiek volgt verder, dat het bestuursorgaan ook niet hoeft te horen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb) of als niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten, neergelegd in de artikelen 9:4 en 9:8 Awb. Blijkens de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder 2.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om verschillende redenen van belang geacht. Zo kan door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure worden bewerkstelligd (ook als de klager geen gelijk krijgt), te weten herstel van geschonden vertrouwen in het bestuur.

8. Het UWV heeft verzoeker niet gehoord naar aanleiding van zijn klacht. De daarvoor tijdens het onderzoek genoemde redenen (dat er voldoende gegevens in het dossier aanwezig waren, de klachten voldoende duidelijk waren weergegeven en dat verzoeker niet had aangegeven dat hij gehoord wilde worden) betreffen geen omstandigheden op grond waarvan overeenkomstig de bepalingen van de Awb van het horen kon worden afgezien. Verzoeker had dan ook door het UWV in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord. Door niet te horen heeft het UWV niet gehandeld overeenkomstig de vereisten van een zorgvuldige klachtafhandeling en bovendien de kans onbenut gelaten om verzoekers geschonden vertrouwen in het UWV te herstellen.

De onderzochte gedraging is in zoverre evenmin behoorlijk.

Conclusie

Ten aanzien van de klacht over de onderzochte gedraging van een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, wordt geen oordeel gegeven.

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

Onderzoek

Op 21 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer T. te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Utrecht en een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Utrecht.

Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt, 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 (hierna: het UWV) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Tijdens het onderzoek kregen het UWV en de verzekeringsarts enerzijds en verzoeker anderzijds de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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 aan te vullen.

Bevindingen

A. feiten

1. Verzoeker bezocht op 31 juli 2002 het spreekuur van verzekeringsarts X bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder: het UWV), kantoor Utrecht voor

een keuring in het kader van de WAO. Op 14 oktober 2002 schreef hij het UWV:

“...Hierbij doe ik mijn beklag over de WAO-keuringsarts X, werkzaam bij (het UWV; N.o.) te Utrecht. Ik had met deze persoon op 31 juli 2002 een afspraak voor een medische keuring (bestaande uit een vraaggesprek en lichamelijk onderzoek) in het kader van de WAO.

Tijdens de medische keuring moest ik een onwaardige behandeling ondergaan. Het gesprek kwam zeer intimiderend op mij over. Het was als een kruisverhoor.

Voorbeeld hiervan is dat elk antwoord dat ik gaf al meteen bij de eerste zin op een snibbige en autoritaire manier afgebroken werd, om de meest uiteenlopende en voor mij onduidelijke redenen. Een vraag omtrent de bedoeling van de vragen werd brutaal afgedaan met: “Ik ben degene die hier de vragen stelt”.

Ook heb ik het gesprek als zeer manipulatief ervaren.

Voorbeeld hierbij is dat als de inhoud van mijn antwoorden de keuringsarts niet beviel, dan moest ik een ander antwoord geven. Waarop nog weer een keer de vraag herhaald werd, net zolang ik het ‘juiste’ antwoord gegeven had.

Er was tevens sprake van zware pressie vanuit de keuringsarts tijdens zowel het vraaggesprek als het lichamelijk onderzoek.

Voorbeeld: ik had mijn bedenkingen bij een voor mij fysiek pijnlijk medisch onderzoek. Dit onderzoek was in het verleden ook al uitgevoerd door mijn huisarts. Ik heb toen ten gevolge van dat onderzoek gedurende ca. 4 weken lichamelijke klachten gehad. Toen ik dat de keuringsarts mededeelde antwoordde zij tot 3 keer toe dat het niet-medewerking verlenen aan het lichamelijk onderzoek consequenties kon hebben voor het al dan niet verlenen van een uitkering, en voor de hoogte van de later vast te stellen uitkering.

Ik ben van mening dat bovengenoemde situatie meer is dan een kwestie van klantvriendelijkheid. Het reikt mijns inziens verder: een dergelijke benadering mag niet optreden in het licht van de beroepsethiek van een arts.

U begrijpt dat ik geschokt ben door deze gang van zaken. Ik vraag u passende maatregelen te nemen, zodat deze cliëntbenadering niet meer optreedt...”

2. Het UWV reageerde bij brief van 12 november 2002 als volgt:

“...Naar aanleiding van uw klacht (...) heb ik advies gevraagd aan (...), stafverzekeringsarts. Zij heeft uw dossier bestudeerd en overleg gehad met X, verzekeringsarts.

In uw brief doet u uw beklag over de medische keuring. U vond de behandeling onwaardig en het gesprek kwam intimiderend en manipulatief over. U geeft een aantal voorbeelden.

Tevens was er zware pressie vanuit de keuringsarts tijdens het gesprek en voor het verrichten van lichamelijk onderzoek.

(De stafverzekeringsarts; N.o.) komt tot de conclusie dat er sprake is van een zorgvuldige geneeskundige beoordeling, die conform de huidige richtlijnen is verricht. X beaamt dat er sprake was van een stevig gesprek. Zij heeft zeker niet de intentie gehad om u te intimideren of manipuleren. Zij heeft haar anamnese volgens een vaste structuur afgenomen. Het zogenaamde methodisch beoordelingsgesprek. Dit betekent dat zij corrigerend optreedt indien er van deze structuur wordt afgeweken. Ik kan mij voorstellen dat dit bij u niet prettig is overgekomen. Anderzijds maakt deze methode dat de anamnese volledig is en er wordt doorgevraagd als er geen duidelijk antwoord op de vraag wordt gegeven. Deze methode is geheel conform de verzekeringsgeneeskundige standaard. Een lichamelijk onderzoek is een normaal onderdeel van de beoordeling en is in feite onontbeerlijk als het lichamelijke klachten betreft. Vandaar dat X heeft aangedrongen op een dergelijk lichamelijk onderzoek. Het is ook in uw belang dat zij uw beperkingen en mogelijkheden voor werk zo zorgvuldig mogelijk in kaart brengt. Het niet meewerken aan het (lichamelijk) onderzoek kan in sommige gevallen inderdaad consequenties hebben voor uw uitkering.

Dit feit heeft X met u willen bespreken, zodat u goed geïnformeerd bent over de regelgeving op dit punt. Zij heeft u zeker niet willen intimideren..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klacht samenvatting onder Klacht. Voorts lichtte verzoeker zijn klacht bij brief van 24 januari 2003 als volgt toe:

"...Mijns inziens is de reactie van het UWV een algemene beschrijving van de onderzoeksprocedure, met slechts een enkele aanvulling over de sfeer waarin het gesprek heeft plaatsgevonden ("stevig gesprek"). Echter, inhoudelijk wordt er nauwelijks op mijn klacht ingegaan.

- In de reactie van het UWV (12 november 2001) staat dat er corrigerend wordt opgetreden indien van de structuur wordt afgeweken. Er is inderdaad veel corrigerend opgetreden, maar ik kan mij niet voorstellen dat het hier steeds om afwijkingen op de voorgeschreven structuur ging. Hieronder noem ik de situaties waarin corrigerend werd opgetreden.

- Ik mocht geen vragen stellen over het doel en de structuur van het gesprek; niet alleen werd er geen antwoord gegeven, ook werd mij op luide toon door de arts gezegd dat het alleen aan haar was toegestaan om vragen te stellen in het gesprek.

- Vrijwel alle door mij gegeven antwoorden waren 'fout'; het zou geen direct antwoord op de vraag zijn, het antwoord zou te uitgebreid zijn, het antwoord zou te summier zijn. Dit gebeurde ondanks dat ik mijn uiterste best deed deze vragen gedetailleerd te

beantwoorden. Op alle `foute' antwoorden werd corrigerend opgetreden.

- Vrijwel elke keer werden er 2 of 3 vragen tegelijkertijd gesteld. Zoveel vragen tegelijkertijd kan ik niet tegelijk beantwoorden, laat staan herinneren. Wanneer ik met de beantwoording van de laatste vraag begon, werd er wederom `corrigerend' opgetreden; ik moest met de eerste vraag beginnen. Ik moest dan nogmaals vragen wat de vraag was. Hierop werd dan snauwend gereageerd door de arts en werd mij verteld dat ik alle vragen in de juiste volgorde moest beantwoorden.

- Mijn conclusie ten aanzien van de gevolgde methode zoals die in de uitvoering tot uitdrukking kwam, is dat de methode:

a) geheim is; er wordt niets over verteld (pas achteraf in de reactie op mijn klacht), en er mogen geen vragen over worden gesteld;

b) ruimte biedt voor een volstrekt autoritaire en arrogante manier van interviewen;

c) geen ruimte laat aan het individu / de cliënt om vragen naar eer en geweten te beantwoorden;

d) ruimte laat voor het uiten van herhaaldelijke dreigementen in het geval er bezwaren zijn tegen de uitvoering van het (lichamelijk) onderzoek. De dreigementen hebben betrekking op de consequenties voor het onderzoek en de consequenties in financiële zin met betrekking tot de uitkering.

- In de reactie van het UWV staat dat kan worden doorgevraagd als er geen duidelijk antwoord wordt gegeven. Mijn conclusie is dan dat:

- geen enkel antwoord blijkbaar helder was, want er werd bij ieder antwoord doorgevraagd;

- door de betreffende arts onder doorvragen ook verstaan wordt: het manipuleren van mijn antwoorden, zodanig dat dit uitmondt in een trechtertechniek die telkens uiteindelijk weer uitkomt op de antwoorden die de arts vooraf zelf bedenkt.

- Er is in de reactie van het UWV niet ingegaan op mijn bezwaar dat de vraagstelling zeer manipulatief was.

- Er is geen verdere navraag bij mij gedaan, alleen het antwoord van de arts is bepalend voor de uitkomst van de klachtafhandeling door het UWV.

- Er wordt zeer lichtvaardig omgesprongen met mijn bezwaren tegen het lichamelijk onderzoek. Toch heb ik zwaarwegende bezwaren:

(...)

- Er wordt gesproken in het verweer van het GAK over “aangedrongen” op onderzoek. Dit is slechts een schim van wat er werkelijk gebeurde: de arts heeft mij pijnlijke onderzoeken afgenomen en bedreigingen geuit over het geval dat ik niet zou meewerken aan alle overige onderzoeken. Ik heb gezegd dat ik, zover ik het lichamenlijk verantwoord achtte, meewerkte maar dat er inderdaad onderzoekshandelingen zijn die mij wekenlange lichamenlijke klachten opleveren, zoals reeds bij eerdere onderzoeken door o.a. de huisarts gebleken was. De keuringsarts is hiervan ook vooraf, tijdens het gesprek, door mij op de hoogte gesteld.

(...)

Bij navraag bleek dat de klachten die ik noem ook door andere cliënten min of meer gelijksoortig ervaren is. Ook afdelingsmedewerkers van UWV kunnen dit bevestigen.

In mijn ogen moet onderzocht worden welke klachten er nog meer bekend zijn bij het UWV over de arts (formeel ingediend én informeel bekend bij o.a. collega's of bedrijfsartsen).

Ik hoop dat door mijn klacht een dergelijk cliëntbenadering niet meer zal optreden bij deze arts van het UWV. Ik verwacht dat ik excuses ontvang van de benadering naar mij toe...”

C. Standpunt UWV

1. Het UWV werd gevraagd te reageren op datgene wat verzoeker in zijn brieven van 19 november 2002 en 24 januari 2003 naar voren had gebracht. Ook werd het UWV gevraagd aan te geven of verzoeker in het kader van de klachtbehandeling was gehoord en zo nee, waarom niet.

2. Het UWV reageerde op 9 mei 2003 als volgt:

“...Voor het onderzoek is dossierstudie verricht en werd overleg gepleegd met de stafverzekeringarts die bij de vorige reactie naar belanghebbende betrokken was.

(...)

Voor de beantwoording van de klacht(en) werd het dossier bestudeerd.

Uit de rapportage van de verzekeringsarts blijkt duidelijk dat het moeite kostte het gesprek conform de verzekeringsgeneeskundige standaard te laten verlopen.

De arts heeft bij het gesprek echter de leiding, omdat die de gegevens moet verzamelen die tot een sociaal verzekeringsgeneeskundig oordeel moet leiden.

Het zou kunnen zijn dat een cliënt dit als arrogant of manipulatief ervaart. In de meeste gevallen wordt de handelwijze van de verzekeringsarts door de cliënt wel begrepen. De betreffende verzekeringsarts staat bij ons niet bekend als iemand waarbij veel

misverstanden optreden. Zij is bovendien een ervaren arts.

Ook het feit, dat bij de geuite klachten een lichamelijk onderzoek noodzakelijk geacht wordt, getuigt van het volledig volgens de gangbare procedure uitvoeren van het onderzoek. Op basis van de geuite klachten kan niet gesteld worden dat er een contra-indicatie bestond voor de uitvoering hiervan. Dat is trouwens zelden het geval.

Bijgaand treft u ter informatie de handleiding aan die gebruikt wordt bij een claimbeoordeling. Daaruit valt te lezen hoe zo'n gesprek verloopt en wat voor vragen er gesteld worden.

(...)

Op de laatste opmerking van belanghebbende dat er velen buiten en binnen de UWV dezelfde ervaring delen over de verzekeringsarts reageren wij met het aanhalen van onze eerdere opmerking dat deze verzekeringsarts hier bekend staat als een contentieus arts met de nodige ervaring. Ons zijn geen klachten bekend.

Aangezien er voldoende gegevens in het dossier aanwezig waren en de klacht(en) voldoende duidelijk waren weergegeven is er van het horen van betrokkene afgezien. Betrokkene heeft ook niet aangegeven dat hij gehoord wilde worden...”

3. Als bijlage stuurde het UWV de handleiding mee die gebruikt wordt bij een claimbeoordeling. Daarin staat onder meer het volgende:

“In de loop van de tijd is een theoretisch model gegroeid om sociaal medisch oordelen in een wettelijke context te beschrijven en te kunnen ontwikkelen. Dit model wordt de argumentatieve claim/probleem beoordeling genoemd. (...)

In de argumentatieve claimbeoordeling wordt de oplossing gezocht in het uitgaan van de claim en de argumenten van de cliënt zelf. Claim en argumenten worden op een vaste en inzichtelijke wijze onderzocht en uiteindelijk getoetst op onderlinge consistentie en aan de medisch inzichten omtrent ziekte. (...)

Deel III DE ARGUMENTATIEVE

Beoordeling

III.1 Opbouw van het onderzoek

(...) Elk beoordelingsgesprek begint met een *introdunctie*. (...) In de introductie worden gespreksregels afgesproken.

(...)

Het *methodisch beoordelingsgesprek* is een semigestructureerd gesprek. Het wordt gehouden aan de hand van in totaal een negental rubrieken en een wisselend aantal subvragen. Het gesprek kan meer of minder uitgebreid zijn afhankelijk van de problematiek van cliënt. (...)

Semigestructureerd wil zeggen dat op hoofdpunten vast staat wat aan de orde komt en wanneer. Per geval wordt bekeken waarover verder moet worden doorggevraagd en welke rubrieken er eventueel bij moeten. Er is, kortom, een *gespreksagenda*. Deze wordt tevoren, in de introductie, vastgesteld en de naleving ervan wordt bewaakt.

(...)

III.2. Het methodisch beoordelingsgesprek

(...)

III.2.2. Lange gesprekken

Lange gesprekken zijn beoordelingsgesprekken die in de regel tenminste een half tot driekwart uur duren. (...) In deze gesprekssituatie is het meestal de bedoeling dat de arts in één beoordeling tot een eindconclusie komt. (...)

Opbouw van een lange beoordeling:

Introductie.

(...)

Lichamelijk onderzoek.

(...)

Samenvatting en tot slot argumentatieve conclusie.

U geeft zeker na elke rubriek een samenvatting waarop cliënt kan reageren. (...)

III.3. De rubrieken toegelicht

De introductie

(...)

Karakter van de introductie

Wanneer de arts en de cliënt plaats hebben genomen, legt de arts uit:

Wie en wat hij is

Wat het doel van het onderzoek is

Hoe het zal verlopen

Wat hij aan voorinformatie heeft

Dat het nu gaat beginnen.

(...)

3: Hoe zal het verlopen?

Hier worden die regels genoemd, die niet vanzelfsprekend zijn voor de cliënt:

‘Ik heb een vaste volgorde van onderwerpen.’

(...)

“Als er dingen zijn, die u belangrijk vindt om te zeggen of te vragen, maar die niet in het gesprek aan bod zijn gekomen dan krijgt u aan het eind de gelegenheid deze alsnog naar voren te brengen.”

d. Standpunt BETROKKEN VERZEKERINGSARTS

De betrokken verzekeringsarts gaf op 7 mei 2003 als haar standpunt te kennen:

“...Het (met verzoeker gevoerde gesprek; N.o.) was een gesprek volgens een bij het UWV gehanteerde standaard, te weten het zogenaamde methodisch beoordelingsgesprek. Dit betekent dat er corrigerend wordt opgetreden indien van de structuur wordt afgeweken. Dit kan soms niet prettig overkomen. Het voordeel van deze methode is dat de anamnese volledig is en dat er wordt doorgevraagd als er geen duidelijke antwoorden worden gegeven.

Het gesprek was in die zin lastig, dat (verzoeker; N.o.) zeer matige coöperatie toonde bij het beantwoorden van de vragen; er werd door hem frequent inadequaat en soms geen antwoord gegeven, ook als hij daarop dus werd gewezen.

Een en ander is verwoord in de aan (verzoeker; N.o.) gezonden brief van 12 november (2001; N.o.) van het UWV (...).

Zoals in een eerdere brief is aangegeven, is het een stevig gesprek geweest met (verzoeker; N.o.). Dat kwam dus vanwege zijn opstelling.

Lichamelijk onderzoek

Naar mijn mening was een lichamelijk onderzoek geïndiceerd. Ik heb dat aan (verzoeker; N.o.) uitgelegd. Hij wilde evenwel niet tot maar zeer gedeeltelijk meewerken aan dit lichamelijk onderzoek en er heeft dan ook nauwelijks tot geen onderzoek plaatsgevonden, laat staan een pijnlijk onderzoek.

Ik heb hem vervolgens uitgelegd wat het gevolg van het achterwege blijven/het weigeren van zo een onderzoek zou kunnen zijn. Dat is niet intimiderend of chanterend, doch het verschaffen van informatie naar aanleiding waarvan verzoeker kan en moet beslissen of hij de door hem gevolgde route (geen lichamelijk onderzoek) wil vervolgen.

(...)

Andere klachten?

Het is jammer, dat het van de kant van (verzoeker; N.o.) blijft bij niet gesubstantieerde verdachtmakingen. Ik heb ook geen idee waarop verzoeker doelt. Dit is voor mij de eerste keer dat ik mij moet verantwoorden naar aanleiding van een tegen mij ingediende klacht.

Tot slot hecht ik er zeer aan te zeggen, dat ik het desniettemin betreurt dat (verzoeker; N.o.) de WAO-beoordeling als vervelend heeft ervaren...”

E. Reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 12 juni 2003 als volgt op de reacties van het UWV en de verzekeringsarts van het UWV:

“...Hierbij reageer ik op de brief van 7 mei 2003 die de keuringsarts X heeft verzonden aan u. (...)

De keuringsarts zegt dat er sprake was van een standaard in het gesprek. Tijdens het betreffende gesprek is mij daarvan niets gebleken. Of het zou de agressieve opstelling van de keuringsarts moeten zijn die door een dergelijke standaard vergoelijkt wordt. Op vragen omtrent doel van het gesprek wenste zij niet in te gaan. Zij stelde: ‘ik ben degene die hier de vragen stelt’. Ik kan mij werkelijk niet voorstellen dat een dergelijke benadering onderdeel uitmaakt van de standaard waar zij op doelt.

Zij verwijt mij dat ik een zeer matige coöperatie toonde. In feite heb ik mijn verhaal juist gedetailleerd willen vertellen om een goede beoordeling mogelijk te maken. Daarbij werd het spreken mij vrijwel onmogelijk gemaakt door de vele interrupties en antwoorden die mij in de mond werden gelegd. Uit haar gespreksstijl kwam mij over dat geen enkel antwoord adequaat was. Zij heeft een gedrag tijdens het gesprek vertoond die veel arrogant-dominante trekken in zich heeft.

Het klopt inderdaad dat ik een aantal vragen niet heb willen beantwoorden. Deze vragen betroffen familie en partner. Ik heb in het gesprek beargumenteerd dat ik deze vragen om privacy redenen niet wilde beantwoorden. Alle vragen die mijzelf betroffen heb ik beantwoord. Op basis hiervan door de arts de conclusie getrokken dat ik een zeer matige coöperatie vertoonde. Ik vind het onverantwoord van een arts om mijn mening in deze niet te respecteren.

Wat betreft het lichamelijk onderzoek lijkt mij dat de keuringsarts ofwel zich een en ander niet meer kan herinneren ofwel de zaken doelbewust verdraait. Ik heb volledig meegewerkt aan het onderzoek, maar haar *vooraf* erop gewezen dat de huisarts ook al een dergelijk onderzoek had gedaan en dat dit zeer pijnlijk was geweest. (...)

Tijdens het lichamelijk onderzoek heb ik meerdere malen aangegeven dat het onderzoek voor mij met zeer veel lichamelijke pijn gepaard ging. De arts heeft zich hiervan echter niets aangetrokken.

(...)

Het 'verschaffen van informatie' waar zij op doelt was bij herhaling geënt op de discretionaire macht die zij heeft om een keuringsrapport op te maken op basis waarvan al dan niet een uitkering toegekend wordt. U zult begrijpen dat een combinatie van een pijnlijk onderzoek en 'het verschaffen van informatie' (de boodschap hield in: "niet meewerken kan leiden tot consequenties voor je uitkering") getuigt van een totaal onbegrip voor mijn situatie. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat zij op geen enkele manier vragen van mijn kant wilde beantwoorden.

Door de geestelijke en lichamelijke pressie kwam het totale onderzoek mij voor als een 'ondervragingsstandaard' die ook in menig oorlogsfilm wordt getoond.

Het intern onderzoek dat volgde op mijn klacht blinkt uit in de eenzijdige benadering. Ik ben niet gehoord en hoor later (middels de brief van 9 mei) dat ik me blijkbaar had moeten aanmelden om gehoord te worden. Wederom getuigt dit van een gevolgde procedure die, hoewel het mij als (extern) cliënt aangaat, naar buiten toe niet gecommuniceerd wordt.

Ik heb deze klacht mede ingediend bij de Ombudsman omdat ik via informele kanalen weet dat er vaker klachten over het optreden van de betreffende arts zijn..."

F. nadere Reactie UWV

1. Het UWV werd gelegenheid geboden op de brief van verzoeker van 12 juni 2003 te reageren. Verder waren het UWV op 11 juni 2003 de volgende nadere vragen gesteld:

"... Allereerst vraag ik uw reactie op de volgende stellingen van verzoeker:

- de toonzetting tijdens het gesprek met de arts was op bepaalde momenten "snauwend", "autoritair", "snibbig";
- de arts stelde vaak twee of drie vragen tegelijkertijd;
- verzoeker mocht tijdens het gesprek geen vragen stellen over doel en structuur van het gesprek;
- de tijdens het gesprek gevolgde methode is verzoeker pas achteraf, niet tijdens het gesprek, duidelijk gemaakt.

Verder zou ik graag weten of met de verzekeringsgeneeskundige standaard, genoemd in uw brief van 12 november 2002, bedoeld wordt op de handleiding methodisch beoordelingsgesprek die u mij met uw brief van 9 mei 2003 hebt toegestuurd? (...)

2. Het UWV reageerde bij brief van 8 juli 2003 als volgt:

"...Naar aanleiding van uw vraagstelling in uw brief van 11 juni (gericht aan X en aan het Centraal klachtenbureau UWV), heb ik overleg gehad met X verzekeringsarts, omdat een belangrijk deel van de vraagstelling zich richt op het gesprek, wat de verzekeringsarts met (verzoeker; N.o.) heeft gevoerd. X heeft hier zelf een reactie op geschreven, waarin zij uw vragen beantwoordt (...). Ik kan deze reactie volledig onderschrijven. Ten overvloede wil ik graag vermelden dat X een ervaren verzekeringsarts is, en ik nog nooit een klacht over haar heb ontvangen. Zij is zeer zorgvuldig in haar werk en levert een uitstekende kwaliteit.

Ik merk op dat er tussen de verzekeringsarts en (verzoeker; N.o.), verschil van inzicht zal blijven over het beloop van het gesprek. Ik wil hier dan toch nog graag aan toevoegen dat de persoonlijkheid van (verzoeker; N.o.), vanwaaruit hij geneigd is het conflict op te zoeken, er zeker ook aan heeft bijgedragen dat het gesprek op deze wijze is verlopen.

Daarnaast betreft het een beoordeling van moeilijk objectiveerbare klachten, waarbij het doorvragen juist essentieel is om de plausibiliteit van de ervaren klachten vast te stellen.

Voor wat betreft uw overige vragen, wordt inderdaad met de verzekeringsgeneeskundige standaard, het methodisch beoordelingsgesprek bedoeld.

Tijdens de behandeling van uw brief van 11 juni, ontving X weer een reactie op haar brief van (verzoeker; N.o.) gedateerd 12 juni 2003.

Op mijn advies gaat X inhoudelijk niet verder in op de punten die naar voren worden gebracht. Zoals hierboven door mij opgemerkt, verwacht ik dat er verschil van inzicht zal blijven en voegt een inhoudelijke reactie verder niets toe.

Door (verzoeker; N.o.) worden inhoudelijk geen nieuwe gezichtspunten naar voren gebracht en ik vind de vergelijking met een "ondervragingsstandaard" die ook in menig

oorlogsfilm wordt getoond”, onnodig kwetsend voor de verzekeringsarts...”

G. Nadere reactie verzekeringsarts

1. Ook de verzekeringsarts werd in de gelegenheid gesteld op verzoekers brief van 12 juni 2003 te reageren. Daarnaast werden haar op 11 juni 2003 de volgende vragen gesteld:

“...1. Wat is uw reactie op de stellingen van verzoeker:

- dat de toonzetting tijdens het gesprek met u op bepaalde momenten "snauwend", "autoritair", "snibbig" was; en

- dat u vaak twee of drie vragen tegelijkertijd stelde.

2. In reactie op de klacht stelt u onder meer dat het gesprek is verlopen volgens de standaard voor het methodisch beoordelingsgesprek. Kan ik daaruit concluderen dat er tijdens het gesprek een introductie heeft plaatsgevonden waarin u onder meer hebt aangegeven hoe het gesprek zal verlopen, wat het doel ervan is en dat verzoeker gele-genheid krijgt aan het eind van het gesprek zo nodig vragen of opmerkingen naar voren te brengen?

3. Kunt u concretiseren wat u bedoelt met de opmerking dat er sprake is geweest van een `stevig gesprek'?...”

2. De verzekeringsarts reageerde bij brief van 4 juli 2003 als volgt;

“...1. In de kwalificaties "snauwend" en "snibbig" herken ik mezelf volstrekt niet. Zo ben ik niet en zo was ik niet tegen (verzoeker; N.o.).

Mijn toonzetting was duidelijk, eerlijk, indringend en fatsoenlijk. Als (verzoeker; N.o.) met autoritair bedoelt "leidinggevend, structuurbepalend en sturend", deel ik die visie. De negatieve bijklank die ook in "autoritair" zit, was zeker niet op het gesprek van toepassing.

Het is tijdens het gesprek met (verzoeker; N.o.) één keer voorgekomen dat ik twee vragen tegelijk stelde. (Verzoeker; N.o.) wees mij daar direct op. Ik heb hem toen gezegd dat hij daarin op zichzelf gelijk had.

Ongeveer aan het eind van ieder beoordelingsgesprek, en dus ook aan het eind van het gesprek met (verzoeker; N.o.), stel ik de volgende gecombineerde vraag:

Wat is uw eigen visie op de toekomst van uw gezondheid en mogelijkheid tot werken?

Dit is een bewust gekozen formulering. Het gaat immers bij de WAO om de relatie tussen beperkingen door ziekte/gebrek en mogelijkheden tot werken. Immer zeg ik, en zo ook in het gesprek met (verzoeker; N.o.) dat ik daarna de beide vragen die in de gecombineerde

vraag zitten, afzonderlijk zal herhalen.

In het gesprek met (verzoeker; N.o.) heb ik nog eens uitdrukkelijk gezegd dat het stellen van deze gecombineerde vraag een bewuste keuze is.

Het stellen van drie vragen "tegelijk" heeft zich dus niet voorgedaan.

2. Zoals te doen gebruikelijk ben ik, na een informele introductie, het gesprek als volgt begonnen:

"U hebt bij ons een aanvraag voor een WAO-uitkering ingediend. Dit gesprek dient ervoor om vanuit mijn optiek te bepalen of er wel of geen WAO-rechten bestaan. Ik heb vandaar een uur de tijd voor u en zal een groot aantal vragen stellen in een vaste volgorde. Tevens kan een lichamelijk onderzoek aan de orde zijn.

Hebt u nu alvast vragen, zonder welke u het gesprek niet in kunt, leg ze dan op tafel.

Aan het eind van het gesprek is er ook nog alle gelegenheid om vragen te stellen dan wel aan- of opmerkingen te maken. Dan zal ik ook uitleggen hoe globaal genomen de WAO in elkaar zit en zal ik voor zover mogelijk de uitkomst en het vervolg meedelen.

Ik heb reeds informatie van de bedrijfsarts. Ik zal u daarvan een samenvatting geven.

Mochten er in uw ogen onjuistheden in voorkomen dan hoor ik dat graag van u."

Gaande het gesprek heb ik de vragen van (verzoeker; N.o.), voor zover het in mijn vermogen lag beantwoord.

Daarnaast heb ik hem ongeveer halverwege het gesprek wederom het doel van mijn vragen uitgelegd.

Overigens heeft (verzoeker; N.o.) aan het eind van het gesprek gebruik gemaakt van de mogelijkheid om vragen te stellen/opmerkingen te maken. Ik herinner mij dat hij toen zijn onvrede heeft geuit over de hoogte van de reiskostenvergoeding van het UWV. Ik heb hem daarop (vanzelfsprekend) geantwoord.

3. Ten aanzien van uw vraag om nadere uitleg over de opmerking dat het een 'stevig gesprek' betrof het volgende.

Het was nodig om met (verzoeker; N.o.) een stevig gesprek te hebben, omdat hij bij herhaling en ondanks het feit dat ik hem daar op wees, zijn eigen verhaal en antwoorden wilde horen en nauwelijks oog (of liever: oor) had voor hetgeen van mijn kant werd gevraagd.

Ik mag opmerken dat, om tot een zo objectief mogelijke sociaal-medische beoordeling in het kader van WAO te komen, het noodzakelijk is doelgerichte vragen te stellen, door te vragen en inconsistenties, onduidelijkheden, inadequate antwoorden en het niet-antwoorden te benoemen. De consistentie en plausibiliteit van de claimklacht dienen immers getoetst te worden.

In het gesprek met (verzoeker; N.o.) heb ik overigens ook via andere 'gesprekstechnische' invalshoeken getracht en moeten trachten de informatie te verkrijgen die ik nodig had.

Bijvoorbeeld door (verzoeker; N.o.) zijn eigen structuur/verhaal te laten bepalen en daarna mijn beeld te checken door samen te vatten én door het stellen van een 'neutrale/concrete' vraag (door bijvoorbeeld naar medicijngebruik te vragen).

Beide invalshoeken leidden evenwel tot een onbevredigend resultaat: mijn samenvattingen werden door (verzoeker; N.o.) bij herhaling als onjuist betiteld en op de vragen naar bijvoorbeeld medicijngebruik wenste (verzoeker; N.o.) geen concreet antwoord te geven.

Daarna heb ik het gesprek weer conform de lijn van het methodisch beoordelingsgesprek laten verlopen.

Zoals ik al zei: het was ook een duidelijk, eerlijk en fatsoenlijk gesprek, in ieder geval van mijn kant.

Nogmaals wil ik benadrukken dat ik het desniettemin betreur dat (verzoeker; N.o.) de WAO-beoordeling als onplezierig heeft ervaren..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling

Artikel 9:4, eerste en tweede lid

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

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht."

Artikel 9:5

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

Artikel 9:8, eerste en tweede lid

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

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

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

Artikel 9:10, eerste en tweede lid

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

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.”

Artikel 9:12, eerste lid:

“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. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19 - 22

“...Artikel 9:10

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

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

Artikel 9:12

Het onderhavige artikel verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergaven van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast staan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Hoever de mededelingsplicht strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard der zaak bevat de afdoeningsbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld...”