



Rapport

Datum: 24 juni 2004

Rapportnummer: 2004/255

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat een met naam genoemde arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Goes, haar tijdens een telefoongesprek dat op 23 juli 2003 plaatsvond op incorrecte wijze bejegende. Dit was met name gelegen in het feit dat hij, in reactie op haar verzoek om uitstel voor het aanleveren van gegevens in verband met een WAO-aanvraag, direct met sancties en boetes dreigde en in de onvriendelijke wijze waarop hij haar te woord stond.

Verder klaagt verzoekster erover dat het UWV, kantoor Dordrecht, haar klacht hierover, gedateerd 23 juli 2003, bij brief van 8 augustus 2003 ongegrond heeft verklaard.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Bij brief van 21 juli 2003 verzocht het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV), kantoor Goes, verzoekster, werkzaam bij R. bv, in verband met de toetsing van het reïntegratieverslag dat voor een werknemer van R. bv was ingediend, vóór 4 augustus 2003 nadere informatie aan te leveren. Na ontvangst van deze brief nam verzoekster telefonisch contact op met de behandelend medewerker, een arbeidsdeskundige van het UWV. Zij verzocht hem om haar uitstel te verlenen voor het aanleveren van de gevraagde gegevens, daar de behandelend arts van de arbodienst wegens vakantie afwezig was en diens plaatsvervangster had aangegeven onvoldoende bekend te zijn met het dossier.

2. Nadat het telefoongesprek met de arbeidsdeskundige had plaatsgevonden nam verzoekster contact op met het Centraal Klachtenbureau UWV om een klacht in te dienen. Verzoekster gaf aan dat zij die ochtend telefonisch contact had opgenomen met de arbeidsdeskundige van het UWV om hem te verzoeken haar uitstel te verlenen voor het aanleveren van de door het UWV gevraagde informatie. Het lukte haar echter niet om met de arbeidsdeskundige tot een oplossing te komen. Hij verwees slechts naar de wettelijke termijn waarbinnen de gevraagde gegevens aangeleverd moeten worden en stond haar bovendien op zeer onvriendelijke wijze te woord, zo gaf verzoekster aan. Verzoekster voelde zich niet correct bejegend en was het er niet mee eens dat de arbeidsdeskundige zich zo strikt aan de termijnen hield, terwijl het alleen al drie weken had geduurd voordat een ontvangstbevestiging van de WAO-aanvraag was ontvangen. Daarom diende zij een klacht in bij het UWV.

3. Bij brief van 8 augustus 2003 werd de klacht van verzoekster afgedaan door het UWV, kantoor Dordrecht. Het UWV liet verzoekster weten dat de arbeidsdeskundige het gesprek ook als onprettig had ervaren. Hij had aangegeven dat het gesprek, mede door verzoeksters stellige houding, niet meer was bij te sturen.

Het UWV gaf aan het te betreuren dat het gesprek tussen verzoekster en de arbeidsdeskundige zo was verlopen, maar dat dit voorval aan een correcte en zorgvuldige gevalsbehandeling door de arbeidsdeskundige niet in de weg zou staan. Verzoeksters klacht werd ongegrond geacht.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de bejegening

1. Verzoekster klaagt over de wijze waarop de arbeidsdeskundige van het UWV haar tijdens het telefoongesprek dat op 23 juli 2003 plaatsvond bejegende. Verzoekster geeft aan dat de arbeidsdeskundige, in reactie op haar verzoek om uitstel van het aanleveren van de door het UWV gevraagde gegevens, direct met sancties en boetes dreigde. Ook stond hij haar op onvriendelijke, aanvallende wijze te woord. Toen verzoekster hem vroeg waar zij een klacht kon indienen had hij haar naar het hoofdkantoor te Amsterdam verwezen. Een telefoonnummer had hij haar niet gegeven.

2. In zijn reactie op de klacht geeft de arbeidsdeskundige aan zich nog goed te herinneren dat hij de telefoon opnam en direct werd bestookt met een stortvloed van agressief gestelde vragen en verwijten. Hij had getracht het gesprek in goede banen te leiden, maar dit mocht niet baten. Toen verzoekster persoonlijk werd heeft hij het gesprek beëindigd onder verwijzing naar de internetpagina's van het UWV. In een door hem meegezonden memo, opgesteld in het kader van het onderzoek naar de klacht, geeft de arbeidsdeskundige verder aan dat verzoekster er tijdens het telefoongesprek met hem blijkt van had gegeven niets af te weten van de toepasselijke wettelijke bepalingen, maar hiervan ook niets wilde weten of van hem wilde aannemen. Zij was niet voor rede vatbaar en sprak op zeer geagiteerde, schofferende toon.

Verder is een e-mailbericht van de bedrijfsarts, mevrouw G., bijgevoegd. In dit e-mailbericht geeft mevrouw G. aan dat verzoekster, nadat zij telefonisch contact had gehad met de arbeidsdeskundige, haar liet weten zeer onbeleefd te woord te zijn gestaan door de arbeidsdeskundige en hierover zeer ontdaan te zijn.

3. In zijn reactie op de klacht merkt het UWV, in aanvulling op de reactie van de arbeidsdeskundige, nog het volgende op.

Tijdens het gesprek dat naar aanleiding van verzoeksters klacht met haar plaatsvond, had verzoekster aangegeven de arbeidsdeskundige als veroorzaker van het slecht verlopen gesprek te zien. Van de kant van het UWV was, in reactie op verzoeksters constatering dat de arbeidsdeskundige niet goed uit zijn woorden kwam, aangegeven dat de arbeidsdeskundige af en toe stottert en dat zijn antwoord hierdoor wel eens 'kort door de bocht' kan overkomen.

4. In haar reactie op hetgeen het UWV stelt geeft verzoekster nog aan dat zij het gesprek heeft geopend door een vraag te stellen. Zij ontkent dat zij de arbeidsdeskundige met een stortvloed aan woorden heeft bestookt. Direct nadat zij haar vraag had gesteld eiste de arbeidsdeskundige op botte wijze dat de gevraagde informatie werd aangeleverd omdat anders sancties zouden volgen, zo geeft verzoekster verder aan. Bovendien heeft zij zelf het initiatief genomen om het gesprek te beëindigen omdat het een wending nam die voor beide partijen niet acceptabel zou zijn.

Zij erkent dat het gesprek door haar werd beëindigd met een persoonlijk gerichte opmerking; zij heeft aangegeven dat zij de arbeidsdeskundige bot, arrogant en bij het onbeschofte af vond.

Verzoekster geeft aan van mening te zijn dat het aan de starre, botte houding van de arbeidsdeskundige is te wijten dat het gesprek zo uit de hand liep.

5. De heer X, een collega van de betrokken arbeidsdeskundige, was tijdens het bedoelde telefoongesprek tussen verzoekster en de arbeidsdeskundige aanwezig in dezelfde kamer. Hij gaf, daarnaar gevraagd, aan dat hij zich het gesprek nog herinnerde omdat het onplezierig en geëmotioneerd verliep. Hij heeft het telefoongesprek niet woordelijk kunnen volgen, maar het was hem wel duidelijk dat er een stevige discussie gaande was. Het gesprek verliep vanaf het begin niet goed en er werd door beide partijen met stemverheffing gesproken, zo voegde hij nog toe.

De heer X kon niet aangeven wie naar zijn mening de veroorzaker van het slecht verlopen van het gesprek was.

6. Verzoekster en de arbeidsdeskundige zijn het er over eens dat het telefoongesprek dat op 23 juli 2003 tussen hen plaatsvond niet goed verliep. De verklaring van de heer X, die tijdens het telefoongesprek in dezelfde kamer als de arbeidsdeskundige aanwezig was, bevestigt dit. Over de oorzaken lopen de meningen echter uiteen. Verzoekster geeft aan dat de arbeidsdeskundige zich, in zijn reactie op haar verzoek om uitstel, niet coöperatief opstelde door zich op de wettelijke termijnen te beroepen en dat hij haar op onvriendelijke, aanvallende en arrogante wijze te woord stond.

De arbeidsdeskundige geeft daarentegen aan dat de opening van het gesprek door verzoekster agressief en verwijtend was en dat het hem niet lukte het gesprek hierna nog bij te sturen. Verzoekster was niet voor rede vatbaar en sprak op zeer geagiteerde, schofferende toon.

De lezingen van verzoekster en de arbeidsdeskundige over de oorzaak van het uit de hand lopen van het gesprek staan lijnrecht tegenover elkaar. Er zijn onvoldoende aanwijzingen op grond waarvan vastgesteld zou kunnen worden dat de lezing van de één meer aannemelijk is dan die van de ander. Daarom zal de Nationale ombudsman zich van een

oordeel dienen te onthouden.

Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. Verder klaagt verzoekster erover dat het UWV haar klacht over de bejegening door de arbeidsdeskundige ongegrond heeft verklaard.
2. In reactie op de klacht geeft het UWV aan ervan overtuigd te zijn dat de arbeidsdeskundige verzoekster niet onbeschoft te woord heeft gestaan. Het gesprek is niet goed verlopen, zo geeft het UWV aan, maar van onbeschoft handelen is zeker geen sprake. De arbeidsdeskundige kreeg geen kans om het gesprek op een goede manier af te ronden.
3. Zoals hiervoor werd aangegeven lopen de beschrijvingen die de arbeidsdeskundige en verzoekster hebben gegeven van het telefoongesprek dat op 23 juli 2003 plaatsvond op de meeste punten uiteen. Er zijn geen redenen om de ene lezing aannemelijker te achten dan de andere. Onder die omstandigheden had het UWV er beter aan gedaan om zich van het geven van een oordeel te onthouden.

Dat het UWV verzoeksters klacht desondanks ongegrond acht is niet juist.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

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

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

Onderzoek

Op 26 augustus 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 15 augustus 2003, van mevrouw B. te Spijkenisse, met een klacht over een gedraging van een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Goes en een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Dordrecht.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen 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 medewerker de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Ten slotte werd een collega-arbeidsdeskundige en kamergenoot van de betrokken UWV-medewerker telefonisch gehoord door een medewerkster van de Nationale ombudsman.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en de collega van de betrokken UWV-medewerker deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van de betrokken medewerker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 21 juli 2003 schreef het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Goes (hierna: UWV) verzoekster, werkzaam bij R. bv, aan in verband met de toetsing van het reïntegratieverslag dat voor een werknemer van R. bv was ingediend. Verzoekster werd onder meer verzocht uitgebreid in kaart te brengen voor welke arbeidsmogelijkheden in het bedrijf de werknemer in aanmerking kon worden gebracht. Het UWV gaf aan dat de gevraagde informatie voor 4 augustus 2003 moest worden aangeleverd.

2. Na ontvangst van deze brief nam verzoekster telefonisch contact op met de behandelend medewerker, een arbeidsdeskundige van het UWV. Zij verzocht hem om haar uitstel te verlenen voor het aanleveren van de gevraagde gegevens, daar de behandelend arts van Arbomed wegens vakantie afwezig was en diens vervangster had aangegeven onvoldoende bekend te zijn met het dossier.

3. Op dezelfde dag, 23 juli 2003, nam verzoekster telefonisch contact op met het Centraal Klachtenbureau UWV om naar aanleiding van het telefoongesprek met de arbeidsdeskundige een klacht in te dienen. De klacht werd door het UWV als volgt genoteerd:

“...Voor onze werknemer de heer U. is een WAO uitkering aangevraagd. De aanvraag loopt nog. Onze arbodienst (Arbonet) ontving een brief gericht aan BA de heer S. waarin gevraagd werd om extra informatie betreffende onze werknemer omdat het reïntegratieverslag niet duidelijk genoeg zou zijn. Er wordt binnen 14 dagen antwoord verwacht.

De vervangend BA mevrouw G. neemt daarop contact op met (de arbeidsdeskundige; N.o.) met verzoek om uitstel om deze informatie te leveren omdat de heer S. op vakantie is en zij niet op de hoogte is van het betreffende dossier en zich daarin moet inlezen en hoe daarop te handelen. Daarmee heeft (de arbeidsdeskundige; N.o.) niks te maken en ze moet maar gegevens leveren, uitstel is niet mogelijk. Hij staat haar onbeschoft te woord, zodanig dat zij daarover contact met mij opneemt.

Ik heb daarop vanochtend met (de arbeidsdeskundige; N.o.) gebeld met het doel uitstel te krijgen. Er was echter niets mogelijk, wettelijk is vastgelegd dat u dit binnen 14 dagen moet aanleveren. "U moet de brief maar goed lezen". (Waarop ik zou kunnen reageren met dat hij het reïntegratieverslag maar goed moet lezen). Kortom, er viel niet met de man te praten. Het leek erop dat hij ook niet over het meest recente arbeidsverleden van onze werknemer beschikte, want dat wordt niet in de brief aan de BA vermeld (ik heb daar kopie van).

Ik heb nog nooit eerder contact gehad met het GAK dus is misschien één en ander wat wennen, maar ik vind dat ik niet op zo'n manier behandeld kan worden. Ik vind zeker niet dat hij zich op tijdslimieten kan beroepen wanneer het alleen al drie weken duurt voordat wij een ontvangstbevestiging ontvangen van aankomst van het aanvraagformulier WAO...”

4. Bij brief van 8 augustus 2003 werd de klacht van verzoekster door het UWV, kantoor Dordrecht, afgedaan. In deze brief werd onder meer het volgende aangegeven:

“Op 23 juli 2003 heeft u een klacht ingediend. Uw klacht betreft het niet correct behandeld zijn door (de arbeidsdeskundige; N.o.) tijdens een telefoongesprek op 23 juli 2003. Verder stelt u in uw klacht dat ook bedrijfsarts mevrouw G. niet correct behandeld zou zijn tijdens een telefoongesprek met (de arbeidsdeskundige; N.o.).

In het kader van de afhandeling van deze klacht vond een onderzoek plaats door staf arbeidsdeskundige de heer W. Tijdens een bezoek aan R. BV op 30 juli 2003 heeft de heer W. u gehoord. (...)

(De arbeidsdeskundige; N.o.) geeft in het gesprek met de heer W. aan dat hij geen gesprek heeft gevoerd met mevrouw G. In het telefoongesprek tussen de heer W. en mevrouw G. geeft zij aan geen gesprek met (de arbeidsdeskundige; N.o.) te hebben gevoerd maar met een medewerkster van het UWV/GAK (...).

(De arbeidsdeskundige; N.o.) geeft aan dat hij het gesprek met u ook als onprettig heeft ervaren. Een arbeidsdeskundige vindt het hoogst onaangenaam als een gesprek een dusdanige wending neemt. (De arbeidsdeskundige; N.o.) zegt dat het gesprek ook mede door uw stellige houding niet meer was bij te sturen.

Uiteraard betreuren wij het feit dat het gesprek tussen u en (de arbeidsdeskundige; N.o.) zo verlopen is. Dit voorval zal echter een correcte en zorgvuldige gevalsbehandeling door (de arbeidsdeskundige; N.o.) niet in de weg staan.

Wij beschouwen uw klacht als ongegrond.”

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de klacht gaf de arbeidsdeskundige van het UWV bij brief van 6 oktober 2003 onder meer het volgende aan:

“Op 16-09-2002 wordt de heer U. ziek gemeld. In het kader van de Wet Verbetering Poortwachter wordt in juni 2003 een aanvraag WAO uitkering gedaan. Deze aanvraag wordt door UWV op 11 juni 2002 (bedoeld wordt: 2003; N.o.) ontvangen. De toetsing door UWV van de reïntegratie inspanningen van werkgever en werknemer en de mogelijke beoordeling van de WAO aanvraag dient binnen de resterende 13 weken, voor 15-09-2003 te zijn uitgevoerd. Derhalve is de termijn voor het schriftelijk beantwoorden van vragen welke in dit kader door UWV worden gesteld, twee weken.

In het kader van deze toetsing zijn schriftelijk vragen gesteld aan de werkgever en arbodienst (...). (Verzoekster; N.o.) reageerde hierop telefonisch. Ik kan mij nog goed herinneren dat ik de telefoon opnam en direct werd bestookt met een stortvloed van agressief gestelde vragen en verwijten. Ik heb getracht mijn zeventienjarige ervaring in het voeren van gesprekken over arbeidsongeschiktheid aan te wenden om dit gesprek in goede banen te geleiden. Echter dit mocht niet baten. Mevrouw bleef op een zeer onplezierige manier haar gesprek voeren en nadat zij ook nog persoonlijk werd heb ik het gesprek beëindigd met verwijzing naar de Internet pagina's van UWV.”

2. Voorts verwees de arbeidsdeskundige naar een aantal bijlagen.

Eén van deze bijlagen is een e-mailbericht dat door de bedrijfsarts van Arboned, mevrouw G., in het kader van de behandeling van verzoeksters klacht naar de stafarbeidsdeskundige, de heer W., was gezonden. Zij geeft hierin aan dat zij niet met de desbetreffende arbeidsdeskundige heeft gesproken, maar met een andere medewerker van het UWV. Verder geeft zij aan dat verzoekster, nadat verzoekster met de arbeidsdeskundige had gesproken, telefonisch contact had opgenomen en tijdens dit gesprek aangaf dat de arbeidsdeskundige haar zeer onbeleefd te woord had gestaan. Verzoekster was zeer ontdaan over dat gesprek en had het gevoel dat zij zich eigenlijk zou moeten ziekmelden.

Ook was de reactie, gedateerd 28 juli 2003, bijgevoegd die de arbeidsdeskundige van het UWV in verband met het onderzoek naar de klacht van verzoekster had gegeven aan de stafarbeidsdeskundige. Hierin wordt onder meer het volgende aangegeven:

“(Verzoekster; N.o.) belde mij op en begon direct op een zeer geagiteerde (schofferende toon) manier tegen mij van leer te trekken met vragen als "wie ik dacht dat ik wel was om te denken dat ik de arbeidsgeschiktheid van de heer U. in twijfel kon trekken en te kunnen beoordelen. Hij was toch immers de directeur en oprichter van het bedrijf, heeft psychische klachten en hoort duidelijk in de WAO thuis. Dit was toch ook vermeld in de stukken. Hij moest nu dan zeker maar telefoniste worden”.

Ik heb getracht deze "mevrouw" uit te leggen wat de verplichtingen zijn van een werkgever in het kader van de WVP maar er viel niet mee te praten. Doordat zij zo onredelijk te keer ging heb ik uiteindelijk bij de vragen naar mijn directie en het telefoonnummer verwezen naar Internet. Het gesprek werd door haar beëindigd met persoonlijk gerichte opmerkingen.

(Verzoekster; N.o.) gaf in dit gesprek blijk totaal niets af te weten van de WVP maar wilde hiervan ook niet weten of maar iets van mij aannemen. (Verzoekster; N.o.) was in dit gesprek niet voor rede vatbaar en ontlokte mijn collega op de kamer die alles bijna woordelijk had kunnen verstaan de opmerking "die had er dus duidelijk geen zin in”.

3. Na diverse malen te zijn gerappelleerd gaf het UWV bij brief van 16 februari 2004 de volgende reactie:

“...Gesprek met arbeidsdeskundige (...) op 28 juli 2003.

Naar aanleiding van de klacht heb ik een schriftelijke reactie gevraagd aan (de arbeidsdeskundige; N.o.). De reactie van (de arbeidsdeskundige; N.o.) werd op 28 juli 2003 met hem doorgesproken. Tijdens dit gesprek gaf (de arbeidsdeskundige; N.o.) uitleg over het verloop van het telefoongesprek met (verzoekster; N.o.). Hij vertelde dat, nadat hij de telefoon opnam, hij direct werd bestookt met een stortvloed van agressief gestelde vragen en verwijten. Hij heeft getracht op een correcte wijze uitleg te geven over het

"waarom" van de gevraagde informatie. Dit was nauwelijks mogelijk. De collega arbeidsdeskundige waarmee (de arbeidsdeskundige; N.o.) in één kamer zit heeft het verloop van het telefoongesprek conform de lezing van (de arbeidsdeskundige; N.o.) bevestigd. Zonder de luidspreker aan te zetten was de stem van (verzoekster; N.o.) te horen. (...)

Gesprek met (verzoekster; N.o.) op 30 juli 2003.

Naar aanleiding van de klacht heb ik op 30 juli 2003 een bezoek gebracht aan R. BV (...) om (verzoekster; N.o.) te horen. Op mijn verzoek gaf (verzoekster; N.o.) aan hoe het gesprek met (de arbeidsdeskundige; N.o.) is verlopen. Zij zag (de arbeidsdeskundige; N.o.) als de veroorzaker van het slecht verlopen gesprek.

(...)

Verder zei (verzoekster; N.o.) dat (de arbeidsdeskundige; N.o.) niet goed uit zijn woorden komt. Ik gaf in vertrouwen (heb ik expliciet gezegd) aan dat (de arbeidsdeskundige; N.o.) af en toe stottert en dat daarom zijn antwoord wel eens "kort door de bocht" kan overkomen. Opvallend is dan ook dat ik in de reactie aan de Nationale ombudsman las dat (verzoekster; N.o.) van stotteren niets heeft gemerkt.

(...)

Reactie op punt 3. Waarom wordt verzoeksters klacht ongegrond verklaard?

Gezien het bovenstaande zijn wij ervan overtuigd dat (de arbeidsdeskundige; N.o.) (verzoekster; N.o.) (...) niet onbeschoft te woord heeft gestaan. Het gesprek tussen (verzoekster; N.o.) en (de arbeidsdeskundige; N.o.) is niet goed verlopen maar van onbeschoft handelen is zeker geen sprake.

(De arbeidsdeskundige; N.o.) kreeg geen kans om het gesprek op een goede manier af te ronden..."

D. reactie verzoekster

1. Bij brief van 5 april 2004 gaf verzoekster de volgende reactie:

"...De afwijzing van de klacht is verbazingwekkend.

Na de bijlagen te hebben doorgelezen kom ik o.a. tot de conclusie dat menigeen plotsklaps een andere mening is toegedaan over de ander (...). Zaken worden verdraaid, zowel van de zijde van Arboned als het UWV.

Een collega van (de arbeidsdeskundige; N.o.), mevrouw N., heeft mij blijkbaar, volgens haar beleving, woordelijk kunnen verstaan. Collega's die elkaar in zo'n kwestie moeten

beoordelen lijken mij allerm minst objectief. Als mevrouw N. mij werkelijk woordelijk heeft kunnen verstaan dan moet zij ook geconstateerd hebben dat:

- a. Ik het gesprek met een informatieve vraag en verzoek heb geopend en niet per saldo (de arbeidsdeskundige; N.o.) met een stortvloed aan woorden zou hebben bestookt.
- b. Er meteen na mijn vraag door (de arbeidsdeskundige; N.o.) bot werd "geëist" om een toetsing reïntegratieverslag aan te leveren daar er anders "sancties" zouden volgen. Je mag verwachten dat, zoals het verslag van UWV aangeeft, de 17-jarige ervaring van (de arbeidsdeskundige; N.o.) in het voeren van gesprekken de nodige vruchten af zou moeten werpen. Helaas. Als de heer W. mij verzekert dat (de arbeidsdeskundige; N.o.) af en toe stottert en daardoor wel eens "kort door de bocht" kan overkomen dit in groot contrast is met de eerder genoemde 17-jarige ervaring in gesprekken. Na al die jaren is blijkbaar het begrip actie/interactie bij (de arbeidsdeskundige; N.o.) niet bekend.
- c. Ik zelf, met mijn 30-jarige ervaring, het initiatief heb genomen (de arbeidsdeskundige; N.o.) voor te stellen om het gesprek te beëindigen omdat dit een zekere wending nam welke voor beide partijen niet acceptabel zou zijn.

(...)

Het gesprek werd inderdaad beëindigd met een persoonlijk gerichte opmerking. Als gedrag laakbaar is, mag iemand daarop aangesproken worden. Vandaar mijn uitlating met betrekking tot bot, arrogant, bij het onbeschofte af. Iemand met zelfkennis zou hierdoor niet worden geschoffeerd.

(...)

Als de houding van (de arbeidsdeskundige; N.o.) niet zo star en bot (het woord "onbeschoft" zal ik niet meer gebruiken gezien het schokeffect) was geweest, had deze procedure niet gestart hoeven worden. (...)

Het UWV heeft iets te vertegenwoordigen, zeker ook naar werkgevers en is mijns inziens deze schijnvertoning zeer betreurenswaardig maar vooral ongeloofwaardig. Ik blijf mijn mening handhaven dat een aantal zaken, zoals partijdigheid, machts- en belangenverstrengeling hier schandalig door elkaar heen lopen en bij mij het gevoel oproept van "wie heeft wie nu nodig". Ik vraag me daarom ernstig af wat er voor nodig is deze cultuur en mentaliteit te doorbreken..."

2. Bij haar brief had verzoekster een verslag gevoegd van het gesprek dat zij op 23 juli 2003 met de arbeidsdeskundige had. Hierin geeft zij onder meer het volgende aan:

"(Verzoekster; N.o.) belt 's middags naar (de arbeidsdeskundige; N.o.) om een verzoek tot uitstel aan te vragen (tot arts S. weer terug is van vakantie). Reageert bot, is niet mogelijk

en wil binnen twee weken antwoord. Voldoet (werkgeefster; N.o.) daar niet aan dan zouden er sancties volgen. (Verzoekster; N.o.) zegt: het dossier (...) heeft er ongeveer drie weken over gedaan om bij het GAK op het juiste bureau te belanden en nu wordt van ons geëist dat wij binnen twee weken antwoorden terwijl wij afhankelijk zijn van een derde welke momenteel op vakantie is. Geen pardon. Deelt verder mee dat ik de brief goed moet lezen, waarna antwoord (verzoekster; N.o.): als het Gak het dossier goed had gelezen, zouden deze vragen c.q. verzoeken tot integreren tot 75% arbeidscapaciteit niet relevant zijn gezien het feit dat (de werknemer; N.o.) intussen weer 100% ziek is gemeld waarna per 07.07 weer voor 25% hersteld is gemeld.

(De arbeidsdeskundige; N.o.) vraagt zich af of zowel Arboned als (de werkgeefster; N.o.) wel alle moeite gedaan hebben om (de werknemer; N.o.) te integreren en (verzoekster; N.o.) verwijst wederom naar het integrerings- en medisch verslag. Vraagt of hij de aangewezen persoon is om dat te beoordelen vanaf zijn stoel en (verzoekster; N.o.) stelt de vraag aan (de arbeidsdeskundige; N.o.) of (de werknemer; N.o.), ondanks zijn concentratieprobleem en geheugenstoornis dan maar 75% als telefonist door het leven moet. Als iemand al klachten heeft van psychische aard door een burn-out etc. hoe kan iemand dan voor 75% functioneren terwijl zo'n denigratie iemand de das om kan doen. (De arbeidsdeskundige; N.o.) zegt: het GAK doet niet wat (werkgeefster; N.o.) of (verzoekster; N.o.) denkt wat ze moeten doen en verwijst naar de politiek. (Verzoekster; N.o.) zegt dat ze begrijpt dat er in het verleden veel misbruik werd gemaakt van de WAO uitkering maar dat een arbeidsdeskundige op z'n minst het kaf van het koren moet kunnen onderscheiden en vertelt aan (de arbeidsdeskundige; N.o.) dat zijn houding bot en arrogant is en vraagt waar ze een klacht in kan dienen omdat dit gesprek een wending neemt die het niet zou moeten nemen. Waarna aktie en (verzoekster; N.o.) belt hoofdkantoor Amsterdam."

E. VERKLARING VAN DE HEER X

1. Op 10 mei 2004 werd de heer X, een collega-arbeidsdeskundige en kamergenoot van de betrokken UWV-medewerker, telefonisch gehoord door een medewerkster van de Nationale ombudsman. De heer X was, blijkens de door het UWV overgelegde stukken, tijdens het telefoongesprek dat op 23 juli 2003 plaatsvond tussen de betrokken UWV-medewerker en verzoekster, aanwezig in de kamer waar dit gesprek werd gevoerd.

De heer X gaf aan dat hij zich het gesprek nog herinnerde omdat het onplezierig, geëmotioneerd verliep. De heer X gaf, daarnaar gevraagd, aan het telefoongesprek niet woordelijk te hebben kunnen volgen, maar het was hem wel duidelijk dat er een stevige discussie gaande was en nadat de hoorn was neergelegd hebben de betrokken arbeidsdeskundige en hijzelf het er ook over gehad dat het een moeizaam verlopend gesprek was. Het gesprek verliep vanaf het begin niet lekker, er werd door beide partijen met stemverheffing gesproken, zo voegde hij nog toe.

Later die dag is de betrokken arbeidsdeskundige nogmaals gebeld in verband met het verzoek om uitstel en dat gesprek verliep wel goed (de betrokken arbeidsdeskundige werd toen gebeld door mevrouw M., arbeidsdeskundige van Arboned; N.o.).

De stekels gaan bij de één wat sneller overeind staan dan bij de ander, zo voegde de heer X nog toe. Het was naar zijn gevoel in ieder geval een uitzonderlijk gesprek, zeker niet iets dat vaak voorkomt.

De heer X kon, daarnaar gevraagd, niet aangeven wie naar zijn mening de veroorzaker van het slecht verlopen van het gesprek was daar het telefoongesprek door hem niet woordelijk te volgen was.

Achtergrond