



Rapport

Datum: 7 september 2005
Rapportnummer: 2005/260

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop een met naam genoemde verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Hilversum hem tijdens een keuring op 9 november 2004 heeft bejegend. Verzoeker klaagt er in dat verband over dat de arts kwetsende uitspraken heeft gedaan, zoals:

“Uw moeder is de laatste geweest die is overleden en dat is nu al een jaar geleden, dat rouwproces heeft u nu wel verwerkt”;

over een lopende rechtszaak: “Dat kan wel even duren met die zaak, daar moet u maar overheen zien te komen”;

de uitspraak dat hij veel agressie en dreigingen gebruikte;

op de mededeling van verzoeker dat zij niets meer hadden, geen huis, geen geld en nog steeds een lopende rechtszaak: “U gaat niet dood, dus u hebt nog genoeg”.

Beoordeling

Algemeen

Verzoeker ontvangt sedert 13 juni 2001 een WAO-uitkering van het UWV. Op 9 november 2004 werd verzoeker gekeurd door mevrouw X, als verzekeringsarts werkzaam bij het UWV. In de oproepingsbrief voor het spreekuur stond vermeld dat de oproep betrekking had op het verzoek van het Centrum voor werk en inkomen aan het UWV om advies uit te brengen aangaande de ontslagvergunning die verzoekers werkgever voor verzoeker had aangevraagd. Toen verzoeker op het spreekuur van de verzekeringsarts verscheen, werd hem door haar duidelijk gemaakt dat de keuring ook een herkeuring voor de WAO zou inhouden.

Ten aanzien van de bejegening tijdens de keuring

1. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de verzekeringsarts hem tijdens de keuring heeft bejegend. Volgens verzoeker heeft de verzekeringsarts kwetsende en gemene opmerkingen gemaakt, zoals hiervoor opgenomen onder Klacht.

2. Bij de behandeling van de klacht die verzoeker na de keuring bij het UWV had ingediend over de gang van zaken tijdens het spreekuur, had een stafverzekeringsarts van het UWV een gesprek met de betrokken verzekeringsarts mevrouw X. De stafverzekeringsarts besprak vervolgens haar bevindingen telefonisch met verzoeker. In de daarop gevolgde klachtafhandelingsbrief overwoog het UWV dat verzekeringsarts mevrouw X naar haar zeggen de bedoeling had gehad om verzoekers medische klachten tijdens de keuring

serieus te beoordelen, waartoe zij zich had gericht op de bij hem bestaande arbeidsmogelijkheden om zo tot een zorgvuldig afgewogen oordeel te komen. Volgens de stafverzekeringarts kon mevrouw X zich niet herinneren dat zij de door verzoeker en zijn echtgenote als kwetsend ervaren uitlating(en) had gedaan. Overigens gaf het UWV daarbij ook aan dat het verzoeker volgens de stafverzekeringarts niet volledig duidelijk had kunnen zijn met welk doel hij was opgeroepen voor het spreekuur en dat aan hem beter uitgelegd had moeten worden dat het sociaal medisch onderzoek ook van invloed kon zijn op zijn bestaande uitkeringsrecht voor de WAO.

3. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft verzekeringarts mevrouw X aangegeven het nogmaals te betreuren dat zij op een kwetsende manier is overgekomen op verzoeker. Zij verwees daarbij ook naar het verslag dat de stafverzekeringarts had opgemaakt van het telefoongesprek dat zij met verzoeker had gehad. In dat telefoonverslag staat onder meer vermeld dat mevrouw X naar haar idee tijdens het spreekuur rustig en beleefd is gebleven. Wel was er volgens mevrouw X een aantal keren tijdens het gesprek sprake van een misverstand, waardoor misschien miscommunicatie is opgetreden. Blijkens het verslag accepteerde verzoeker tijdens het telefoongesprek met de stafverzekeringarts de verontschuldiging van mevrouw X voor het feit dat hij het spreekuur als zeer onplezierig had ervaren.

4. Het UWV heeft in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman herhaald dat de verzekeringarts zich niet kan herinneren dat zij de opmerkingen, zoals deze door verzoeker zijn verwoord, heeft geformuleerd. In haar beleving is de verzekeringarts rustig en beleefd gebleven, aldus het UWV. De verzekeringarts vindt dat er een zorgvuldige beoordeling heeft plaatsgevonden en dat zij verzoeker serieus heeft genomen, zo heeft het UWV aangegeven.

5. Gelet op hetgeen partijen over en weer hebben aangegeven zijn zij het erover eens dat het spreekuur niet optimaal is verlopen. Volgens de verzekeringarts is een aantal keren sprake geweest van een misverstand, dat - zoals ook het UWV aangeeft - kan hebben geleid tot miscommunicatie. Partijen verschillen echter over de vraag of sprake is geweest van een onheuse bejegening. Volgens verzoeker zijn er kwetsende opmerkingen gemaakt door de verzekeringarts, terwijl de verzekeringarts heeft aangegeven zich niet te kunnen herinneren dat zij kwetsende opmerkingen heeft gemaakt. Zij heeft daarbij aangegeven het te betreuren als zij op een kwetsende manier is overgekomen op verzoeker. Omdat de lezing van verzoeker en die van de verzekeringarts over de bejegening tegenover elkaar staan en er onvoldoende aanwijzingen zijn op grond waarvan vastgesteld zou kunnen worden dat de lezing van de één meer aannemelijk is dan die van de ander, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel over de gedraging.

Overweging ten overvloede

6. In de interne klachtafhandelingsbrief van 24 december 2004 heeft het UWV geconcludeerd dat aangezien uit het onderzoek van de stafverzekeringsarts niet was gebleken dat sprake was geweest van een onjuiste of onzorgvuldige behandeling door verzekeringsarts mevrouw X, verzoekers klacht op dat punt niet gegrond werd geacht.

7. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werd het UWV gevraagd om aan te geven of er geen aanleiding was geweest voor het UWV om geen oordeel op het punt van de bejegening uit te spreken, gezien de tegenstrijdige opvattingen van enerzijds de verzekeringsarts en anderzijds verzoeker en zijn echtgenote.

8. De Raad van bestuur van het UWV gaf in reactie hierop aan dat volgens de stafverzekeringsarts sprake was geweest van miscommunicatie tussen verzoeker en de verzekeringsarts. Dat verzoeker zich hierdoor gekwetst en niet serieus genomen heeft gevoeld, wordt door de Raad van bestuur betreurd. Omdat de zienswijzen uiteenlopen, onthoudt het UWV zich van een oordeel, zo is aangegeven. De Nationale ombudsman leidt uit deze reactie af dat het UWV zich thans op het standpunt stelt dat het beter was geweest zich in het kader van de interne klachtenprocedure van een oordeel over de bejegening te onthouden. De Nationale ombudsman kan het UWV hierin volgen.

Conclusie

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van de bejegening van verzoeker door een met naam genoemde verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Hilversum.

Onderzoek

Op 30 december 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Almere, gedateerd 27 december 2004, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Hilversum.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging 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 verzekeringsarts verzocht om op de klacht te reageren en daarbij acht te slaan op de onderdelen van de klacht die op haar optreden in deze zaak betrekking hadden.

Tevens werd een aantal specifieke vragen aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen gesteld.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Noch verzoeker noch de verzekeringsarts gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker ontving met ingang van 13 juni 2001 een WAO-uitkering naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80-100%. Bij beslissing van 23 augustus 2002 werd hij met ingang van 1 september 2002 voor 35 tot 45% arbeidsgeschikt verklaard. Het hiertegen door verzoeker ingediende bezwaar werd bij beslissing van 14 april 2003 gegrond verklaard.
2. Bij brief van 27 oktober 2004 riep het UWV Hilversum verzoeker op om op 9 november 2004 te verschijnen op het spreekuur van verzekeringsarts mevrouw X, in verband met het advies dat het Centrum voor Werk en Inkomen aan het UWV had verzocht inzake de ontslagvergunning die verzoekers werkgever voor verzoeker had gevraagd.
3. Op 19 november 2004 diende verzoeker naar aanleiding van het spreekuur via de e-mail een klacht in bij het Centraal Klachtenbureau UWV. Hij gaf daarbij aan dat sprake was geweest van misleiding en een niet zo leuke behandeling door de verzekeringsarts, van soms gemene opmerkingen die op hem zeer kwetsend waren overgekomen en van een vorm van helderziendheid van de arts. Verzoeker voegde bij zijn klacht de volgende beschrijving van het spreekuurbezoek:

“Dinsdag, 09-11-2004

Naar oproep betreffende advisering aanvraag ontslagvergunning

Door Mw.Dr. X van UWV Hilversum.

Werd ik daar verwacht op 26 okt 2004 om 10:30 uur

Die maandag ervoor werd ik gebeld dat deze afspraak niet door kon gaan de dokter was ziek.

De afspraak werd verzet naar 09-11-2004 ook om 10:30 bij dokter mw. X

Deze afspraak ging door en duurde tot 11:45 uur.

Tot mijn stomme verbazing kreeg ik ook direct te horen dat het ook een herkeuring voor de WAO was daar zij mij toch moest beoordelen voor deze aanvraag.

Ook vertelde zij mij dat het volgens de strengere criteria van de WAO zou zijn.

Ik heb haar direct gezegd dat ik hier niet van op de hoogte was, en dacht dat het voor de ontslagaanvraag zou zijn zoals in de brief staat vermeld.

En dat als ik dit had geweten ik iemand van de FNV meegenomen zou hebben.

En dat ik dit een rare manier van handelen vind/vond.

Ook kreeg ik een vraag over welke medicijnen ik gebruik en of ik de doosjes bij me had dat stond in de brief dat ik die mee moest nemen.

Dat staat dus niet in de brief, ik heb haar dit ook gezegd.

Zij geloofde mij eerst niet, maar ik heb haar de brief laten zien en daar stond verder helemaal niets over in.

Is brief van 20 okt en brief van 27 okt is brief van 4 bladzijden plus een declaratie formulier.

Dat was alles wat ik van het UWV kreeg.

Later gaf zij dan ook toe dat het niet in deze brief stond en zij zou een notitie maken.

Ik had voor mij zelf wel opgeschreven welke medicijnen ik gebruik want dat vragen ze meestal.

En ik vergeet dat, en ze zetten het dan ook in de brief dat je de doosjes mee moet brengen.

Ook moest ik later een verklaring/machtiging tekenen voor het opvragen van gegevens bij de huisarts om het dossier bij te werken, dit hadden ze ook nog niet gedaan.

Volgens haar waren mijn lichamelijke klachten puur psychisch en spanning.

En viel het allemaal wel mee het waren geen reumatische klachten dat wist ze al zonder onderzoek.

En mijn moeder was de laatste die was overleden en dat was nu al een jaar geleden en dat rouwproces hadden wij nu al wel verwerkt.

Ik heb haar gezegd dat wij daar nog niet eens aan toe gekomen zijn en dat wij nog steeds proberen het overlijden van de eerste te verwerken en er zijn daar tussendoor nog 10 mensen overleden.

Waarvan een paar op een niet normale manier zijn overleden.

O.a. 1 zelfmoord, hartstilstand, 3 personen met kanker, 5 personen in een auto ongeluk waarvan 3 kinderen dit in 5 jaar.

En dan de rechtszaak in België die daar steeds als een rode draad doorheen loopt en nog steeds loopt.

Heb haar ook gezegd dat ik dat niet zo maar naast me neer kan leggen.

Ik raak alles hierdoor kwijt ik moet mijn huis verkopen en ben al mijn geld kwijt.

Heb geen auto meer niks meer.

Zij zegt nou dat kan nog wel even duren met die zaak moet u maar overheen zien te komen.

Zij vroeg ook of als de rechtszaak voorbij zou zijn ik dan weer aan het werk kon en in welk tijdsbestek dat zou kunnen.

Ik heb gezegd dat ik dat niet weet en dat ik daar niet op kan antwoorden.

Ook zei de dokter van UWV dat het geen excuus was dat wij de behandeling bij de psycholoog niet konden betalen er zijn 8 behandelingen via agis vergoed rest moet je dan zelf betalen.

Het kon ook via het RIAGG en waarom we dat dan niet hebben gedaan, heb haar verteld dat wij dat niet wisten.

Ook was ik onder behandeling van een haptonoom en dat ging goed maar ook dat werd niet meer vergoed dus ook daar moest ik mee stoppen.

Ik heb haar aangegeven dat ik eigenlijk wel behandeling van een psycholoog van het RIAGG wil hebben geen probleem.

Ook zei ze mij dat ik veel agressie en dreigingen gebruikte (niet tegen haar)

Ik vroeg haar of ze dat gek vindt.

Zij vond van wel, ik vertelde dat door alles wat wij hebben en nog steeds meemaken dat niet zo verwonderlijk is.

Dat wij niets meer hebben geen huis meer geen geld en nog steeds een rechtszaak aan onze broek.

Haar antwoord hierop was u gaat niet dood dus u hebt nog genoeg.

Medisch onderzoek was volgens haar niet nodig lichamelijke klachten waren psychisch en door spanning.

Ook de klachten aan mijn knieën, armen, rug, nek, schouders.

Op aandringen van mij heeft ze toch even naar mijn knieën gekeken (moest mijn broek laten zakken en zij keek even en dat was het) geen onderzoek.

Zo ging het ook met mijn rug met kleding aan voeten tegen elkaar en naar voren buigen zo ver u kunt zij stond achter mij.

Toen shirt uit nog een keer buigen en met vingers even aan mijn rug waar ik van schrok en klaar.

Dat was het onderzoek (5 min.)

De dokter zei dat ik over een jaar weer opgeroepen zou worden of eerder als de arbeidsdeskundige dat nodig zou vinden zij brengt naar hem rapport uit en hij beslist over percentage wel niet WAO of hoe veel.

Misschien zou er nog een gesprek met arbeidsdeskundige volgen of een expertise volgen...”

4. Bij brief van 24 december 2004 handelde het UWV Hilversum verzoekers klacht af. Daarbij werd onder meer het volgende overwogen:

“De klacht

Uw klacht richt zich zowel op de procedurele gang van zaken als de inhoudelijke beoordeling door mevrouw X. U geeft aan dat in het gesprek met mevrouw X u zich onheus bejegend heeft gevoeld. Daarbij was het u niet duidelijk dat met behandeling van genoemd ontslagadvies ook een herbeoordeling van de mate van uw arbeidsgeschiktheid aan de orde was.

Overwegingen

Uw klacht is onderzocht door stafverzekeringsarts mevrouw Y. Zij heeft naar aanleiding van uw klacht een gesprek gehad met de betrokken verzekeringsarts.

Op 26 november 2004 heeft zij de inhoud van uw klacht telefonisch met u besproken en u uitgelegd dat het de intentie van mevrouw X was uw medische klachten serieus te beoordelen. Daarbij heeft zij zich gericht op uw bestaande arbeidsmogelijkheden, met als doel tot een zorgvuldig afgewogen oordeel te komen. Gezien de inhoud van uw klacht blijkt deze intentie helaas niet zo bij u te zijn overgekomen.

Ook heeft mevrouw Y met u besproken dat mevrouw X zich niet kon herinneren de door u en uw vrouw als kwetsend ervaren uitlating te hebben gedaan.

Mevrouw X betreurt het dat het zo bij u is overgekomen.

Voor wat betreft de gevolgde procedure is vastgesteld dat het u niet volledig duidelijk kon zijn met welk doel u voor het spreekuur van de verzekeringsarts werd opgeroepen. Aan u had beter uitgelegd moeten worden dat dit sociaal/medisch onderzoek ook van invloed kon zijn op uw bestaande uitkeringsrecht.

Ik betreur het dat dit niet in voldoende mate is gebeurd en bied u hiervoor mijn excuses aan.

Conclusie

Uit het onderzoek van mevrouw Y is niet gebleken dat sprake is geweest van een onjuiste of onzorgvuldige behandeling. Ik acht uw klacht op dit punt dan ook niet gegrond.

Voor wat betreft het aspect van onvolledige voorlichting met betrekking tot het doel van het voorgenomen heronderzoek, acht ik uw klacht wel gegrond.”

5. Omdat verzoeker zich niet kon verenigen met de klachtafhandeling door het UWV richtte hij zich vervolgens met een klacht tot de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht. In zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman schreef verzoeker onder meer het volgende:

“Ik vind de afhandeling van mijn klacht door het UWV niet goed en voor mij zeker niet voldoende geend.

Deze dokter heeft nu ineens last van geheugenverlies. Mijn telefoon gesprek met de stafverzekeringsarts mevrouw Y was al snel voor mij duidelijk dat dokter X zich niets mee

kon herinneren van de opmerkingen naar mij toe.

Nou, mijn vrouw was meegegaan en zelfs zij vond de manier van handelen van de dokter niet netjes, zij is de rustigste van ons maar zelfs zij kon zich maar net rustig houden.

De keuring was echt een lachertje, het was allemaal psychisch en lichamelijk waren de klachten niet zo erg als ik ze deed voorkomen.

Ook het lichamelijk onderzoek was volgens de dokter niet nodig, het was immers psychisch.

Na aandringen van mij heeft ze even naar mijn rug en knieën gekeken dus echt wat ik zeg gekeken.

Een keer buigen met kleding aan, een keer buigen met bovenlijf bloot en dat was het klaar, hetzelfde ging met de knieën, even broek laten zakken, even buigen klaar.

Zij was verder niet op de hoogte van hoe het nu op dit moment met mij gaat (zowel psychisch als lichamelijk), zij had immers geen gegevens van mijn dokter of wat dan ook. Zij vroeg mij daar op het onderzoek of ze gegevens mocht opvragen, of ik even een verklaring wilde ondertekenen, ik heb dit ook gedaan.

Maar zonder dat zij deze gegevens had was haar mening al gevormd ook stond 18 november dus 9 dagen later al een arbeidsdeskundige voor mijn neus. Deze kon mij al vertellen dat ik was afgeschat van 80/100 naar 55/65%. Ik ontving een brief, een vooraankondiging van deze meneer de arbeidsdeskundige op 19-11-2004. En de definitieve beslissing ontving ik op 23-11-2004.

Dus het UWV had haast met mijn zaak.

Ik ga tegen de afschatting in beroep met hulp van het FNV.

Ik vind de manier van doen van deze dokter en de misleidende manier van de keuring een heel nare manier van doen en heb nu dus ook zeker geen vertrouwen meer in deze dokter en het UWV.”

C. Standpunt verzekeringsarts

1. In reactie op de klacht gaf verzekeringsarts mevrouw X bij brief van 22 februari 2005 onder meer het volgende aan:

“Zoals in de klachtenrapportage is beschreven in het verslag van mevrouw Y (de stafverzekeringsarts; N.o.) en wat toentertijd door cliënt is geaccepteerd in een telefonisch gesprek betreur ik nogmaals dat ik op een kwetsende manier ben overgekomen op (verzoeker; N.o.).

Verder verwijs ik u naar de kopie van het verslag van het telefonische gesprek met (verzoeker; N.o.) op 26-11-2004 en deze wordt als bijlage aan u toegezonden. Dit is ook hetgene wat is besproken met mij.”

2. Het door de verzekeringsarts genoemde telefoonverslag van het gesprek dat de stafverzekeringsarts op 26 november 2004 met verzoeker had luidt als volgt:

“Volgende punten kwamen aan de orde:

- Ik heb uitleg gegeven over de aanleiding van mijn telefonisch contact met hem.
- Aangegeven, dat hij klaagt over 2 zaken:

Procedure.

Hij was van mening, dat hij voor een ontslagaanvraag opgeroepen werd.

De procedure was voor hem onduidelijk. Zeker toen later bleek, dat hij volgens de nieuwe criteria beoordeeld werd en in een lagere uitkeringsklasse terecht kwam.

Ik heb hem aangegeven, dat dit niet een medisch inhoudelijke klacht is en dat ik dit gedeelte van de klacht ook aan het management zal voorleggen om te bezien of dit een juiste procedure is.

Bejegening.

- Belanghebbende geeft aan, dat hij het gesprek met de verzekeringsarts, mevrouw X als zeer onplezierig heeft ervaren. Hij komt terug op de opmerking van mevrouw X. Zij zou gezegd hebben, `dat hij nog niet dood was en dat het niet zo erg was”. Hij en zijn vrouw hebben dit als kwetsend ervaren. Ik heb aangegeven, dat ik met mevrouw X gesproken heb. Zij kon zich niet herinneren, dat zij dit zo geformuleerd heeft. Zij betreurt het, wanneer het zo is overgekomen. Zij heeft geprobeerd in het gesprek zich te richten op de mogelijkheden van belanghebbende. Naar haar idee is zij in het gesprek rustig en beleefd gebleven.

Belanghebbende accepteerde de verontschuldiging van mevrouw X, wanneer hij dit zo ervaren heeft.

- Wat betreft de onduidelijkheid over de medicatie, die meegenomen moest worden. Inderdaad stond dit niet in de brief vermeld. Voor mevrouw X was dit nieuw. In andere oproepbrieven wordt er nl. altijd gevraagd om medicatie mee te nemen. Hierdoor is de verwarring ontstaan. Dit probleem is tijdens het spreekuur goed opgelost. Mevrouw X heeft in het gesprek met belanghebbende aangegeven, dat inderdaad er niet in de brief stond aangegeven, dat belanghebbende medicatie moest meenemen.

- Er is uitleg over de procedure van het tekenen van de machtiging gegeven door mij. Op het spreekuur vormt de verzekeringsarts zich een oordeel en kan op dat moment besluiten om uit zorgvuldigheid informatie op te vragen bij de behandelend sector. Dan pas wordt de machtiging getekend door de belanghebbende. Hier heeft mevrouw X niet gehandeld tegen de regels.

- Wat betreft het feit, dat de lichamelijke klachten volgens belanghebbende alleen als puur psychisch worden geduid het volgende: in de rapportage van mevrouw X wordt zowel de lichamelijke als psychische kant belicht.

In de rapportage wordt ook het onderzoek beschreven.

Daarnaast blijkt uit de rapportage, dat mevrouw X ook het dossier heeft bestudeerd.

Belanghebbende geeft aan, dat mevrouw X op het spreekuur het dossier nog niet had bestudeerd.

Dit zou mogelijk kunnen zijn, maar bij het vaststellen van de belastbaarheid en het opstellen van de verzekeringsgeneeskundige rapportage heeft ze zeker kennis genomen van het dossier, zoals blijkt uit de rapportage.

- Belanghebbende geeft aan, dat het lichamelijke onderzoek kort was. Hij zou alleen de "broek hebben moeten laten zakken".

Inderdaad ook mevrouw X geeft aan, dat er sprake is geweest van een globaal onderzoek. De rug was door subjectieve pijnklachten niet goed te beoordelen. Wel heeft mevrouw X uit bewegingspatroon zoals het lopen en uit- en aankleden gegevens weten te halen, zoals ze ook aangeeft in haar rapportage.

- Wat betreft de therapie:

Belanghebbende geeft aan, dat mevrouw X het geen excuus vond, dat behandeling bij de psycholoog gestaakt was, omdat hij deze behandelingen niet kon betalen.

Mevrouw X heeft geen waarde oordeel hierover gedaan. Zij meldt ook in de rapportage, dat belanghebbende niet op de hoogte was van de mogelijkheid van vergoeding bij RIAGG.

Mevrouw X geeft zelf aan, dat er een aantal keren in het gesprek sprake was van een misverstand. Misschien is hierdoor een miscommunicatie opgetreden, die bovenstaande situatie heeft doen ontstaan.

Verder heeft belanghebbende nog in het gesprek met mij aangegeven, dat hij van mening is, dat hij niet in staat is om te werken. Ik heb met hem besproken, dat hij tegen de beslissing in bezwaar kan gaan.

Hij zou dit doen en contact zoeken met FNV adviseur.

Verder komt in het gesprek nog de situatie aan de orde, waarin belanghebbende zich nu bevindt. Er loopt een rechtszaak en belanghebbende heeft hoge kosten. Hij wordt gedwongen zijn huis te verkopen en belanghebbende weet niet hoe hij uit de problemen moet komen.

Het telefonisch gesprek wordt in goede orde afgerond en belanghebbende geeft aan met een telefonische afhandeling van de klacht genoeg te nemen.”

D. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemers-verzekeringen

Bij brief van 11 april 2005 reageerde de Raad van bestuur van het UWV als volgt op verzoekers klacht:

“... **Onderdeel 1**

De communicatie tussen (verzoeker; N.o.) en UWV is niet goed verlopen. Hierdoor is het contact ernstig verstoord. Wij betreuren het dat (verzoeker; N.o.) zijn contacten met UWV als onplezierig heeft ervaren. Wij hadden verwacht dat het telefoongesprek op 26 november 2004 van de stafverzekeringsarts met (verzoeker; N.o.) zou leiden tot een beter wederzijds begrip. Achteraf is gebleken dat tijdens dit gesprek de problemen niet opgelost zijn. Hierna volgen de antwoorden op uw vragen.

Op welke uitlating werd gedoeld in de klachtafhandelingsbrief?

Wij doelden in de klachtafhandelingsbrief op alle uitlatingen die (verzoeker; N.o.) als kwetsend heeft ervaren. Wij hebben dat niet goed verwoord.

Kan de verzekeringsarts zich herinneren de uitlatingen zoals opgenomen onder de klachtsamenvatting te hebben gedaan? Zo ja, wat is haar reactie op verzoekers grief dat dit zeer kwetsend op hem is overgekomen?

De verzekeringsarts kan zich niet herinneren dat zij dergelijke uitlatingen heeft geformuleerd. Zij heeft in het gesprek getracht (verzoeker; N.o.) te overtuigen van zijn arbeidsmogelijkheden. In haar beleving is zij tijdens het gesprek rustig en beleefd gebleven. Zij betreurt het dat (verzoeker; N.o.) het gesprek als kwetsend heeft ervaren.

Verzoeker heeft telefonisch aangegeven dat het hem er met name om gaat dat hij zich niet serieus genomen voelde, dat hij als mens behandeld wil worden en wil worden beoordeeld op feiten en niet op veronderstellingen van de arts over zaken waar zij niets van weet. Wat is hierop de reactie van het UWV en de verzekeringsarts?

De verzekeringsarts vindt dat er een zorgvuldige beoordeling heeft plaatsgevonden en dat zij (verzoeker; N.o.) serieus heeft genomen. De stafverzekeringsarts heeft de klacht van

(verzoeker; N.o.) onderzocht en is daarbij tot de conclusie gekomen dat de verzekeringsarts bij haar beoordeling van de belastbaarheid een zorgvuldige afweging heeft gemaakt.

Is er een verslag opgemaakt van het gesprek dat de stafverzekeringsarts heeft gehad met de verzekeringsarts mevrouw X? Zo ja, wilt u mij daarvan dan een kopie toesturen?

De stafverzekeringsarts heeft bij het onderzoek naar de klacht een gesprek gehad met de verzekeringsarts en daarna telefonisch gesproken met (verzoeker; N.o.). Van deze gesprekken is op 26 november 2004 een verslag gemaakt. Een kopie van dit verslag treft u aan als bijlage bij deze brief. Tijdens het telefoongesprek heeft (verzoeker; N.o.) aangegeven dat hij akkoord ging met de telefonische reactie van de stafverzekeringsarts. Kennelijk is hij hier later op teruggekomen.

Onderdeel 2

(Naar aanleiding van de volgende vraag van de Nationale ombudsman: *Uit de klachtafhandelingsbrief blijkt dat verzekeringsarts X van mening is dat geen sprake is geweest van een onheuse bejegening. Volgens verzoeker en zijn echtgenote, die ook bij het spreekuur aanwezig was, was hiervan wel sprake. Was er gelet op de tegenstrijdige opvattingen op dit punt naar uw mening geen aanleiding om geen oordeel over dit klachtonderdeel uit te spreken in plaats van de klacht op dit punt niet gegrond te verklaren? Graag uw gemotiveerde antwoord; N.o.)*

Volgens de stafverzekeringsarts is er miscommunicatie geweest tussen (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) en de verzekeringsarts. Wij betreuren het dat (verzoeker; N.o.) zich hierdoor gekwetst en niet serieus genomen heeft gevoeld. Omdat de zienswijzen uiteenlopen onthouden wij ons van een oordeel.”

E. Nadere reactie verzoeker

Bij brief van 26 juni 2005 reageerde verzoeker als volgt op de reactie van het UWV:

“...Na het lezen van de door U toegezonden kopie van het antwoord van UWV Hilversum wil ik toch nog een en ander toelichten.

Ik vind het een van arrogantie getuigende brief.

Dokter X betreurt het dat zij op een kwetsende manier is overgekomen, maar kan het zich niet herinneren.

Wat heeft het dan voor zin dit te betreuren, lekker makkelijk ik heb hem vast zitten.

Het komt bij mij over, als ik veroorzaak een ongeluk en zeg sorry ik kan het mij niet herinneren, daarmee is de kous af.

Nou zo werkt het dus niet.

Net zoals ik word opgeroepen voor een gesprek / onderzoek voor een ontslagaanvraag en het blijkt een herkeuring voor de Wao te zijn volgens die nieuwe strengere keuringsregels. Sorry!!!!!!

Maar ik krijg deze keuring wel en kan geen gebruik maken van mijn recht een advocaat van het FNV mee te nemen. Sorry!!!!!!!!!!!!!!

Zo lust ik er nog wel een paar.

Het UWV is zo wel lekker makkelijk mee klaar en kan dus doen wat het wil, hoeft alleen maar sorry te zeggen en klaar wat voor consequenties dan ook.

Kijk eens wat dit voor mij te weeg brengt, geen recht op een advocaat bij deze herkeuring, een arts met geheugenverlies en een brief met jawel, Sorry!!!!!!! ik kan het mij niet herinneren.

Voor mij betekent dit dat ik lieg en mijn vrouw die bij dit gesprek aanwezig was dus ook.

En het klopt wel dat (...) voorzitter Raad van bestuur van UWV zegt dat de zienswijzen uiteenlopen.

Hij vindt immers dat de verzekeringsarts zorgvuldig heeft gehandeld, was hij bij de herkeuring aanwezig dan? Ik heb hem niet gezien.

Er is na die tijd nog een telefoongesprek geweest met de stafverzekeringsarts, die zei mij dat Dr. X zich niets kon herinneren.

En dat de procedure geen medisch inhoudelijke klacht is dus klaar.

De bejegening van Dr. X was wel terdege beledigend zo heeft ook mijn vrouw dit ervaren.

Dat zij zoals in de brief wordt gesteld rustig en beleefd is gebleven klopt niet in mijn beleving wereld.

Bij binnenkomst gaf ik Dr. X een hand en zij liep naar haar plaats, vergat mijn vrouw een hand te geven maar vroeg wel gelijk aan mijn vrouw en wie bent U?

Toen viel zij gelijk met de deur in huis door te zeggen dat dit gesprek ging over een ontslagaanvraag en dat er gelijk een herbeoordeling voor de WAO aan vast zat ik was er immers toch.

Ik heb hierop gelijk geprotesteerd en gezegd dat als ik dit had geweten ik een advocaat of een WAO begeleider van het FNV had meegenomen, en dat dit zo ook niet in de brief

stond.

Wat de Dokter zich ook niet kan herinneren is, dat zij het onacceptabel vond dat de behandelingen werden gestaakt bij de psycholoog, op grond van het niet meer zelf kunnen betalen van deze behandelingen.

Zij wees nog op de mogelijkheid van behandeling via het RIAGG, heb ik uitgezocht via de dokter maar er is een wachtlijst en zij namen geen nieuwe cliënten meer aan.

De aanvraag is nu weer gedaan via de huisarts maar nog geen bericht over gehad dit i.v.m. intake aldaar.

De lichamelijke klachten werden door Dr. X afgedaan als psychisch en zij vond het ook niet nodig hier naar te kijken.

Op aandringen van mij heeft zij toen snel gekeken zoals ik al eerder heb beschreven.

Een onderzoek van niks.

Toen de hoorzitting bij het UWV. Daar was wel mijn advocaat van het FNV bij. Het UWV wilde niet op de manier van doen van Dr. X ingaan, dat had daar weer niets mee van doen.

Lekker makkelijk zo lust ik er nog wel een.

Ik vind de hele manier van handelen bij het UWV een slechte zaak, zo ga je niet om met mensen die dit soort problemen hebben en er niet altijd goed bij zijn geestelijk.

Er wordt ook nog in de brief gesteld dat het telefoongesprek met de stafverzekeringsarts in goede orde werd afgerond en dat ik aangeef genoeg te nemen met de telefonische afhandeling van de klacht.

Het was en is mij nog steeds niet duidelijk dat dit tevens de afhandeling van de klacht was.

Ik dacht dat ik mijn grieven kon uiten tegen deze arts en dat zij een en ander zou bespreken om hier lering uit te trekken. Het was mij niet duidelijk dat dit ook direct de afhandeling was.

Hoe dan ook ik vind dit een manier van handelen van het UWV die voor mij getuigt van een arrogantie en het niet serieus nemen van een cliënt of hoe zij dit noemen. Het is zeker geen manier van omgaan met mensen.

Het gaat maar door, ik weet nergens van, kan het mij niet herinneren. Sorry!!!!!!!!!!!!!!

Maar voorlopig kunnen ze doen wat ze willen. Ze kunnen je oproepen onder een valse oproep en zeggen wat ze willen en doen wat ze willen door te zeggen Sorry!!!!!!!!!!!!!!

Maar wat het voor mij betekent en wat het mij doet zal ze een zorg zijn. Weer een minder in de WAO we gaan lekker, Sorry!!...”

Achtergrond