



Rapport

Datum: 8 november 2005
Rapportnummer: 2005/342

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat een, met naam genoemde, arbeidsdeskundige van het UWV Utrecht haar het gevoel heeft gegeven dat haar klachten niet ernstig zijn en dat zij zich aanstelt. Zij klaagt er met name over dat de arbeidsdeskundige:

1. zich hardop heeft afgevraagd wat haar burens en familie er wel niet van zouden vinden als zij thuis zou zitten;
2. haar heeft meegedeeld dat zij als functie bijvoorbeeld een Rembrandt zou kunnen bewaken;
3. haar functievoorstellen zoals het plukken van kippen en het werken in een gordijnatelier heeft gedaan, die zij gelet op haar astmatische bronchitis nooit zou kunnen vervullen.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Verzoekster klaagt over de bejegening van een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Utrecht (UWV), de heer X, in een tweetal gesprekken met haar over haar mate van arbeidsongeschiktheid. Zij klaagt met name over een aantal door de arbeidsdeskundige gedane uitspraken.
2. In reactie op de klacht gaf de arbeidsdeskundige aan dat hij de gedane uitspraken grotendeels herkende. Het UWV achtte deze uitspraken, gelet op de context waarin zij waren gemaakt, niet onheus. Om het minder abstract te maken werden concrete functies genoemd, die verzoekster wellicht zou kunnen vervullen.

II. Ten aanzien van de uitspraak wat anderen van verzoeksters situatie zouden denken

1. Vaststaat dat de arbeidsdeskundige aan verzoekster heeft gevraagd hoe haar familie, vrienden en burens er op reageerden dat zij al vele maanden thuiszat. Dit deed hij naar zijn zeggen omdat de ervaring leert dat het niet werken vaak tot negatieve ontwikkelingen leidde en dat werken doorgaans een sociale status oplevert. De arbeidsdeskundige had aan verzoekster tevens voor gehouden dat lang thuiszitten geen goede zaak is.
2. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.
3. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de arbeidsdeskundige verzoekster wel had mogen wijzen op de mogelijke negatieve gevolgen van langdurig thuiszitten, ook voor haar sociale leven, in het kader van de stimulering om tot meer activiteit te komen. De wijze waarop hij dat heeft gedaan, acht hij echter niet juist. De arbeidsdeskundige had haar in

algemene zin kunnen wijzen op de negatieve gevolgen, of aan haar kunnen vragen of zij op dat vlak problemen ondervond. Nu het er op zich niet toe doet wat anderen van haar situatie vinden, is deze vraag ongepast en valt het voor te stellen dat verzoekster zich daar ongemakkelijk bij voelde. Het geeft blijk van onvoldoende respect voor verzoekster om haar daar naar te vragen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het noemen van de Rembrandt bewaken als voorbeeldfunctie

1. Voorts staat vast dat de arbeidsdeskundige aan verzoekster (en aan haar werkgever) als voorbeeld voor een functie die verzoekster zou kunnen vervullen de functie noemde van een Rembrandt bewaken. Verzoekster acht dit ongepast en daarbij komt dat in een supermarkt dergelijk werk niet voorhanden is.

2. In reactie op de klacht geeft de arbeidsdeskundige aan dat hij niet op een ongenueanceerde manier heeft gesproken over een Rembrandt bewaken. Hij heeft uitgebreid met verzoekster doorgenomen wat hij daarmee bedoelde, namelijk de functie van suppoost of gastvrouw in een museum. Het UWV gaf in zijn reactie nog aan dat voorbeelden van functies werden aangehaald door de arbeidsdeskundige om het minder abstract te maken.

3. De arbeidsdeskundige diende aan verzoekster aan te geven voor welke functies hij haar, gelet op haar beperkingen, geschikt achtte. Daarbij is het niet van belang of deze functies voorhanden zijn (bij verzoeksters werkgever). Bij de bepaling van de mate van arbeidsongeschiktheid gaat het immers om de theoretische arbeidsmogelijkheden. Hoewel niet wordt ingezien wat de meerwaarde is van het omschrijven van de functie van suppoost als het bewaken van een Rembrandt, wordt ook niet ingezien dat deze omschrijving de bedoeling zou hebben om denigrerend over verzoekster te oordelen. Het gaat immers om het op een aanschouwelijke aanduiden van een op zich aanvaardbare voorbeeldfunctie. Dat zegt niets negatiefs over verzoekster zelf. Daarnaast blijkt uit de brief van verzoekster (zie onder Feiten A.2.), dat de heer X niet alleen heeft gesproken over een Rembrandt bewaken, maar dat hij daarbij ook het woord suppoost heeft gebruikt. Er was derhalve geen sprake van niet-correcte bejegening.

De onderzochte gedraging wordt op dit punt behoorlijk geacht.

IV. Ten aanzien van het noemen van het plukken van kippen en werken in een naaiatelier als voorbeeldfuncties

1. Verzoekster acht het ten slotte ongepast dat de arbeidsdeskundige de functies van kippenplukster en medewerkster in een gordijnatelier heeft genoemd als functies die verzoekster zou kunnen vervullen, terwijl zij astmatische bronchitis heeft en daarom deze functies niet kan vervullen.

2. In reactie op de klacht gaf de arbeidsdeskundige aan dat hij volgens hem de functie van kippenplukster niet had genoemd, omdat hij die functie vrijwel nooit noemt. De functie van medewerkster in een naaiatelier heeft hij wel genoemd en na verzoeksters bezwaar daartegen vanwege haar gevoeligheid voor stof, ook besproken met de verzekeringsarts. Deze laatste achtte verzoekster wel geschikt voor die functie, aldus de arbeidsdeskundige.

4. De lezing van verzoekster en de arbeidsdeskundige staan op het punt van het noemen van de functie van kippenplukster tegenover elkaar, terwijl er geen feiten of omstandigheden zijn op grond waarvan aan de ene lezing meer waarde dient te worden toegekend dan aan de andere. Om die reden kan op dit punt geen oordeel worden gegeven over de onderzochte gedraging.

Wat betreft de functie van medewerkster in een gordijnatelier, heeft de arbeidsdeskundige aangegeven dat een dergelijke functie door de verzekeringsarts als passend werd aangemerkt en dat een soortgelijke functie ook in het schattingsbesluit van verzoekster als passende functie is genoemd. Nu de arbeidsdeskundige aldus een functie heeft genoemd, die volgens de verzekeringsarts niet in strijd was met verzoeksters medische beperkingen, heeft de arbeidsdeskundige verzoekster niet incorrect bejegend.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Utrecht, is gegrond ten aanzien van:

* de uitspraak wat anderen van verzoeksters situatie zouden denken, wegens schending van het vereiste van een correcte bejegening;

niet gegrond ten aanzien van:

* het noemen van een Rembrandt bewaken en medewerkster in een gordijnatelier als voorbeeldfuncties;

Ten aanzien van het noemen van de functie van kippenplukster als voorbeeldfunctie onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel.

Onderzoek

Op 9 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd op 4 februari 2005, van mevrouw T. te IJsselstein, ingediend door mevrouw L. te Bodegraven, met een klacht over een gedraging van een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Utrecht.

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 arbeidsdeskundige de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Tevens werd de arbeidsdeskundige een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

De reactie van de arbeidsdeskundige gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 24 en 25 november 2004 voerde verzoekster gesprekken met een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Utrecht (UWV), de heer X, in het kader van de vaststelling van haar mate van arbeidsongeschiktheid in de zin van de WAO. Verzoekster had op dat moment een dienstverband bij een supermarkt.
2. Bij brief van 7 december 2004 diende verzoeksters gemachtigde, haar werkgeefster, een klacht in bij het UWV over onder meer de heer X. In deze brief gaf zij aan dat de heer X verzoekster het gevoel had gegeven dat zij zich aanstelde en dat hij aan haar belachelijke voorstellen had gedaan, zoals het plukken van kippen of het werken in een gordijnatelier, terwijl verzoekster astmatische bronchitis heeft. Ook had de heer X aan verzoeksters werkgever aangegeven dat verzoekster maar een Rembrandt moest bewaken. De heer X had verzoekster het gevoel gegeven dat haar klachten niet ernstig waren. Zo vroeg hij zich in verzoeksters bijzijn hardop af wat de burens en familie er wel niet van zouden vinden dat zij nu thuis zat.

Bij haar klacht voegde verzoeksters gemachtigde de Kritische Functionele Mogelijkheden lijst wat betreft verzoekster, die op 9 november 2004 door de verzekeringsarts was ingevuld. Hierin staat onder meer het volgende vermeld:

“Aanpassing aan fysieke omgevingseisen

(...)

Stof, rook, gassen en dampen

(...)

Beperkt, namelijk ...

Toelichting Verzekeringsarts

gevoelige luchtwegen, dus in frisse lucht werken”

Ook voegde verzoeksters gemachtigde bij haar klacht een ongedateerde handgeschreven brief van verzoekster, waarin zij met name haar ervaringen met het UWV beschreef. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld over hetgeen de heer X tegen haar heeft gezegd:

“Het werk als suppoost kan ik makkelijk doen. Dan hoefde ik me niet in te spannen en kon zitten of lopen.”

Ook staat in de brief nog het volgende vermeld:

“9 nov. ik heb mijn baas gesproken door de telefoon en hij zei dat hij ook de arts van de UWV gesproken had en dat hij hetzelfde te horen kreeg als ik (dat ik als suppoost kon werken) maar dat werk is niet in de winkel.”

3. In reactie op de interne klacht gaf het UWV ten aanzien van de klacht van de heer X aan dat de heer X kwalijk werd genomen dat hij bepaalde uitlatingen had gedaan en bepaalde voorbeelden had gebruikt. Het gesprek dat de klachtbehandelaar met de heer X had gevoerd, had niet volledig duidelijk kunnen maken hoe het contact met verzoekster precies was verlopen. De heer X herkende wel de in de klachtbrief genoemde voorbeelden. Omdat geen eenduidig beeld was ontstaan, gaf het UWV geen oordeel over dit klachtonderdeel.

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In reactie op de klacht gaf het UWV bij brief van 26 mei 2005 aan zich te kunnen vinden in de lezing van de arbeidsdeskundige. Als zijn opmerkingen buiten enige context zouden zijn gemaakt, was dat uiteraard niet terecht. Dat was echter niet het geval geweest. De arbeidsdeskundige had in het gesprek met verzoekster aangegeven aan welke functies zij - rekening houdend met haar beperkingen - zou kunnen denken. In die zin werden er voorbeelden aangehaald om het minder abstract te maken, in de hoop dat het voor verzoekster meer zou gaan leven. De genoemde functies waren overigens niet gebruikt bij het vaststellen van de resterende verdien capaciteit. Gelet op bovenstaande achtte het UWV de klacht van verzoekster ongegrond.

D. Standpunt arbeidsdeskundige

1. De Nationale ombudsman vroeg de arbeidsdeskundige naast een reactie op de klacht om de volgende vragen te beantwoorden:

“Hebt u de onder punt 1. tot en met 3. gemaakte opmerkingen zo gemaakt? Zo nee, wat hebt u dan gezegd?”

2. In reactie op de klacht deelde de arbeidsdeskundige bij brief van 4 april 2005 het volgende mee:

"Van de klacht van 4 februari heb ik uitgebreid kennis genomen. De toonzetting in de alinea's die op mij betrekking hebben, treft mij bijzonder onaangenaam.

Ik heb er verder behoefte aan te vermelden dat de klacht door iemand wordt ingediend, die ik nimmer heb gesproken.

Ik heb bij de werkgever contact gehad met (de echtgenoot van verzoeksters gemachtigde; N.o.) nadat ik mij ervan had overtuigd dat hij bevoegd was om met mij de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.) en zijn herplaatsingsinspanningen te bespreken.

Als ik in dit contact met de werkgever verkeerde dingen heb gezegd dan had ik dit graag zelf rechtstreeks van (verzoeksters gemachtigde; N.o.) gehoord. Ik had dan het een en ander kunnen toelichten en indien dit aan de orde was mijn excuses kunnen aanbieden.

Verder denk ik dat de reactie van (verzoeksters gemachtigde; N.o.), zoals heel duidelijk uit de door u meegestuurde bijlage blijkt, gebaseerd is op het feit dat zij van mening is dat (verzoekster; N.o.) in het geheel niet in staat is arbeid te verrichten. In dit soort situaties staat voor (verzoeksters gemachtigde; N.o.), als zij de werkgever rechtens kan vertegenwoordigen, bezwaar en daarna beroep open.

Uw verzoek om specifiek te reageren op de punten 1 tot en met 3 zoals die in uw brief vermeld staan, leidt tot volgende reactie:

1) Ik ben aan mijn onderzoek naar de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.) begonnen met het gegeven dat zij door onze verzekeringsarts duidelijk geschikt wordt geacht voor lichte afwisselende werkzaamheden, terwijl er geen sprake is van een beperking met betrekking tot de toegestane arbeidsduur.

Tijdens mijn contacten met (verzoekster; N.o.) stelde ik vast dat zij al vele maanden thuiszat zonder dat er verder enige activiteit was ondernomen, door haar zelf, door de werkgever of door de Arbo-dienst van de werkgever.

Dit vormde voor mij aanleiding haar voor te houden dat dit geen goede zaak was. Ik wees haar op de gevolgen voor de toekomst bij het uitblijven van activiteiten en vroeg haar in het kader hiervan hoe haar sociale omgeving (zoals familie, vrienden en burens) hierop reageert. Dit laatste omdat de ervaring leert dat het niet werken vaak tot negatieve ontwikkelingen leidt en omdat bekend is dat werken doorgaans een sociale status oplevert.

2) Ik heb een wettelijke taak en dat is het beoordelen van de (theoretische) mate van arbeidsongeschiktheid aan de hand van de geschiktheid van (verzoekster; N.o.) voor gangbare arbeid. In het kader van die wettelijke taak heb ik inderdaad met (verzoekster; N.o.) besproken dat zij "de Rembrandt" kan bewaken. Ik heb dit alleen niet op zo'n ongenueanceerde wijze gedaan als (verzoeksters gemachtigde; N.o.) suggereert. Met (verzoekster; N.o.) heb ik uitgebreid doorgenomen wat ik hiermee bedoel, suppoost of gastvrouw in een museum.

3) Het vervelende met betrekking tot dit punt is dat ik mij niet goed kan verdedigen. Ik maak van de gesprekken die ik voer geen letterlijk verslag.

Wat ik wel zeker weet is dat ik in het kader van de onder 2 genoemde wettelijke taak altijd met mijn cliënten het begrip gangbare arbeid doorneem. Daarbij leg ik dan uit dat ik moet beoordelen of de betrokken persoon enerzijds in staat is ongeschoold werk te verrichten, anderzijds werkzaamheden op HBO of academisch niveau aankan en verder alle werkzaamheden die tussen deze niveaus voorkomen.

Gezien het feit dat (verzoekster; N.o.) eigenlijk alleen als vervolgopleiding Individueel Voortgezet Onderwijs heeft genoten, heb ik mij met het bespreken van mogelijke voorbeelden beperkt tot voorbeelden die met alleen opleiding lagere school en/of I.V.O. zijn te verrichten.

Hierbij zal dan zeker het voorbeeld van medewerkster naaiatelier aan de orde zijn geweest. Het voorbeeld van kippenplukker vrijwel zeker niet.

In ieder geval zijn deze voorbeelden ook weer niet zo ongenueanceerd met haar besproken als (verzoekster; N.o.) aangeeft.

Met verzekerde heb ik twee gesprekken gevoerd. Tussen deze twee gesprekken heb ik een onderzoek ingesteld naar de theoretische arbeidsmogelijkheden. Hierbij heb ik zoveel als mogelijk rekening gehouden met de bezwaren die verzekerde uitte in mijn eerste contact met haar.

Uiteindelijk is dan ook geen van de "gewraakte" functievoorbeelden gebruikt om haar mate van arbeidsongeschiktheid te bepalen."

e. Reactie verzoekster

In reactie op de standpunten van het UWV en de arbeidsdeskundige, gaf verzoeksters gemachtigde onder meer aan dat zij een aantal keren had geprobeerd om telefonisch contact te zoeken met de heer X over de klacht, maar dat dit niet was gelukt. Ook tegen de echtgenoot van verzoekster had de heer X gezegd dat verzoekster wel de Rembrandt kon bewaken. Verzoekster bleef bij haar mening dat de heer X wel als voorbeeldfunctie kippen plukken heeft genoemd. Bij verzoekster was door de gesprekken met de heer X het gevoel ontstaan dat zij niet serieus werd genomen, wat haar emotioneel zeer had geraakt. Dat verzoekster voor het gesprek met de heer X al vele maanden thuiszat, had te maken met het feit dat de onderzoeken door het UWV steeds op zich lieten wachten. Verzoeksters gemachtigde achtte het in dat kader zeer ongepast om aan verzoekster te vragen wat haar familie, burens en vrienden wel niet vonden van haar situatie. Verzoeksters gemachtigde achtte het ook ongepast om eventuele gangbare arbeid uit te drukken als de Rembrandt bewaken. Ook gaf verzoeksters gemachtigde aan het zinnig te achten dat de heer X zijn gesprekken vastlegde, nu hij niet meer precies wist wat hij had gezegd. Ook werd nog aangegeven dat er tijdens de hoorzitting in het kader van de interne klachtbehandeling op was aangedrongen om de heer X er ook bij aanwezig te laten zijn, maar dat dit niet was gehonoreerd.

F. Nadere informatie arbeidsdeskundige

In reactie op nadere vragen gaf de arbeidsdeskundige telefonisch op 23 juni 2005 nog aan dat hij de functie van medewerker naaiatelier had genoemd in het eerste gesprek met verzoekster. In zijn herinnering had verzoekster bezwaar gemaakt tegen die functie vanwege haar gevoeligheid voor stof. Hij had deze functie om die reden vervolgens met de verzekeringsarts besproken, en deze achtte de functie wel geschikt voor verzoekster. De functie kippenplukster noemt hij vrijwel nooit, omdat het noemen van deze functie in het algemeen veel weerstand oproept. Soms moet hij de functie wel noemen, als dat bijvoorbeeld de derde passende voorbeeldfunctie is. Een soortgelijke functie als medewerker naaiatelier was overigens wel genoemd in het schattingsbesluit als passende functie, namelijk de functie van productiemedewerker textiel/kleding.