



Rapport

Datum: 16 november 2005
Rapportnummer: 2005/354

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat:

1. een verzekeringsarts van het UWV Heerlen, de heer C., haar tijdens een aantal controles onheus heeft bejegend. Ze klaagt er met name over dat de heer C.:
 - a. haar huisarts heeft gedreigd met de indiening van een klacht tegen hem, omdat hij een onjuiste diagnose ten aanzien van verzoekster zou hebben gesteld en verzoekster verkeerd zou hebben behandeld;
 - b. haar omschrijft als een klagende vrouw;
 - c. haar op haar verzoek niet een kopie van het onderzoeksverslag van de psychiater wilde geven.
2. de verzekeringsarts de heer N. van het UWV Heerlen haar onheus heeft bejegend. Zij klaagt er met name over dat de heer N. aangaf de door haar verstrekte medische informatie niet te geloven en dat ze hem niet hoefde te belazeren, want daar trapte hij niet in.
3. het UWV nog steeds geen definitieve afrekening met betrekking tot haar uitkering over 2002 en 2003 heeft gerealiseerd, en niet heeft gereageerd op de brief van haar gemachtigde daarover van 12 februari 2004.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het dreigen met een klacht door de heer C. jegens verzoeksters huisarts

1. Verzoekster stelt dat de heer C. haar huisarts heeft gedreigd met de indiening van een klacht tegen hem, omdat de huisarts een onjuiste diagnose ten aanzien van verzoekster zou hebben gesteld en haar verkeerd zou hebben behandeld. Verzoekster stelt dat zij daardoor is benadeeld, omdat haar huisarts om die reden vervolgens geen informatie meer wilde verstrekken aan het UWV.
2. In reactie op de klacht ontkende de heer C. dat hij had gedreigd met een klacht tegen de huisarts, omdat de huisarts een onjuiste diagnose ten aanzien van verzoekster zou hebben gesteld en haar verkeerd zou hebben behandeld. Uit de door het UWV overgelegde brief van 22 november 2001 van de heer C. aan verzoeksters huisarts blijkt dat de heer C. aan haar huisarts heeft meegedeeld dat hij overwoog een klacht in te dienen tegen hem, echter niet om de door verzoekster genoemde redenen, maar met name omdat de verzekeringsarts zich in zijn goede naam en eer aangetast voelde. Dit omdat de huisarts

zonder wederhoor had geschreven dat de psychische toestand van verzoekster nadelig was beïnvloed door traumatische consulten van verzoekster bij de heer C. en dat verzoekster zich door de heer C. niet serieus genomen en gekleineerd voelde, en dat de heer C. volgens verzoekster badinerende opmerkingen jegens haar had gemaakt. De heer C. had aan de huisarts gevraagd deze stellingen te rectificeren, anders voelde hij zich genoodzaakt een klachtencommissie in te schakelen. Volgens de verzekeringsarts had de huisarts vervolgens ook zijn brief gerectificeerd. Het UWV acht de klacht op dit punt ongegrond, omdat het een zaak tussen de verzekeringsarts en de huisarts betreft.

3. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

4. Het UWV gaat enerzijds wel inhoudelijk in op verzoeksters klacht op dit punt, maar acht anderzijds haar klacht niet gegrond, omdat het een kwestie betreft tussen de heer C. en verzoeksters huisarts. Deze zienswijze van het UWV kan de Nationale ombudsman niet volgen. Gelet op artikel 9:1, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) heeft immers een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

5. Dat de heer C. verzoeksters huisarts meedeelde dat en waarom hij overwoog om een klacht tegen hem in te dienen, acht de Nationale ombudsman, gelet op datgene wat de huisarts over de heer C. had geschreven (zie onder punt 2.) niet onbegrijpelijk. Dat de verzekeringsarts de huisarts daarvan in kennis stelde en hem de gelegenheid bood om te rectificeren, is in dat kader ook correct. Gelet op bovenstaande acht de Nationale ombudsman de bejegening van de heer C. richting verzoeksters huisarts niet onjuist.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de omschrijving door de heer C. van verzoekster als een klagende vrouw

1. Verzoekster klaagt er verder over dat de heer C. haar omschrijft als een klagende vrouw. In zijn voor intern gebruik bedoelde rapportages omschrijft de heer C. verzoekster inderdaad enkele keren als een klagende vrouw.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat de heer C. verzoekster had omschreven als een klagende vrouw als zijnde een constatering van hem, omdat verzoekster tijdens diverse consulten haar klachten uitvoerig omschreef.

3. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

4. Hoewel voorstelbaar is dat de omschrijving als klagende vrouw bij verzoekster niet prettig overkwam, heeft een dergelijke omschrijving niet zonder meer als kwetsend te zijn bedoeld. Volgens de heer C. was dit ook niet zo. Van de intentie van de heer C. om beledigend te zijn is de Nationale ombudsman niet gebleken. Dit zou anders zijn wanneer uit de verdere omschrijving van verzoekster of uit de context zou blijken dat de heer C. vond dat verzoekster ten onrechte of overdreven veel klaagde. Dit blijkt nergens uit. Gelet hierop acht de Nationale ombudsman de bejegening van de heer C. op dit punt niet onjuist.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van het verschaffen door de heer C. van het onderzoeksverslag van de psychiater

1. Volgens verzoekster is de heer C. niet ingegaan op haar verzoek tijdens een consult om een onderzoeksverslag van de psychiater naar haar toe te sturen. In het kader van de bezwaarschriftenprocedure is verzoekster alsnog in het bezit gekomen van het desbetreffende verslag.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat de heer C. zich niet meer kan herinneren of verzoekster een dergelijk verzoek heeft gedaan.

3. Op dit punt wordt de lezing van verzoekster niet bevestigd door de heer C. Niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere. Nu achteraf niet meer is vast te stellen of verzoekster inderdaad het desbetreffende verzoek heeft ingediend bij de heer C, kan op dit punt geen oordeel worden gegeven.

IV. Ten aanzien van de bejegening door de heer N.

1. Verder klaagt verzoekster erover dat de verzekeringsarts de heer N. haar onheus heeft bejegend door aan te geven dat hij de door haar verstrekte medische informatie niet geloofde en door te zeggen dat zij hem niet hoefde te belazeren, want daar trapte hij niet in.

2. Het UWV had in zijn reactie van 14 september 2004 op verzoeksters interne klacht aangegeven dat de heer N. om zijn zienswijze inzake de onheuse bejegening was gevraagd. De heer N. had daarop aangegeven dat hij zich niet in de door verzoekster genoemde uitlatingen herkende. In het kader van de klacht bij de Nationale ombudsman deelde de heer N. mee dat hij inderdaad een discussie had gehad met verzoekster over de inhoud van medische informatie. Dit omdat een brief van een medisch centrum kennelijk onvoldoende duidelijke informatie daarover verschaftte. Hij ontkende ten enenmale dat hij zich overigens onheus tegenover verzoekster had uitgedrukt.

3. Nu verzoekster heeft aangegeven dat de heer N. haar onheus heeft bejegend en de heer N. dit ontkent, moet worden vastgesteld dat de lezing van verzoekster tegenover die van de heer N. staat. Niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere.

Op dit punt kan dan ook geen oordeel worden gegeven.

V. Met betrekking tot de definitieve afrekening van verzoeksters uitkering over 2002 en 2003

1. Verzoekster klaagt er ten slotte over dat het UWV ten tijde van het indienen van haar verzoekschrift bij de Nationale ombudsman nog steeds geen definitieve afrekening met betrekking tot haar uitkering over 2002 en 2003 had gerealiseerd en niet had gereageerd op de brief van haar gemachtigde daarover van 12 februari 2004.

2. Het UWV gaf in zijn reactie op de klacht toe dat die definitieve afrekening nog moest worden gemaakt en dat niet was gereageerd op de brief van verzoeksters gemachtigde. Het UWV achtte verzoeksters klacht hierover dan ook gegrond. De afrekening zou alsnog naar verzoekster worden toegezonden, waarmee ook de brief van haar gemachtigde zou zijn beantwoord. Vervolgens stuurde het UWV verzoeksters gemachtigde op 29 maart 2005 de afrekening over 2002 en 2003.

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

4. Zoals het UWV erkent, heeft het UWV de definitieve afrekening met betrekking tot verzoeksters uitkering over 2002 en 2003 onvoldoende voortvarend ter hand genomen. Het UWV heeft daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van twee met naam genoemde verzekeringsartsen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Heerlen is

niet gegrond ten aanzien van:

- de dreiging door de heer C. om een klacht in te dienen over de huisarts;
- de omschrijving van de heer C. van verzoekster als klagende vrouw.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van:

- het verschaffen door de heer C. van het onderzoeksverslag van de psychiater;
- de bejegening door de heer N.

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Heerlen is gegrond, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 4 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Heerlen, met een klacht over een gedraging van twee met naam genoemde verzekeringsartsen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Heerlen en een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Heerlen (het UWV).

Nadat verzoekster nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd 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 beide verzekeringsartsen de gelegenheid geboden om op de klacht te reageren. De verzekeringsartsen maakten van deze gelegenheid geen gebruik.

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.

Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster diende op 25 augustus 2002 een klacht in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder UWV) Heerlen, destijds nog UWV Cadans Heerlen. In

haar klachtbrief bracht zij onder meer het volgende naar voren:

"Ik zat in de WAO, 80-100% afgekeurd, toen ik een oproep kreeg voor controle, die te maken zou hebben met het aanvragen van ontslag door mijn baas. Ik had behoorlijk buikgriep en heb 's morgens afgebeld. Ik zou een nieuwe oproep krijgen. 's Middags kwam Dhr. C. bij mij thuis en het begon er al mee dat hij mij zei, dat er niets aan de hand was, terwijl ik zo uit bed kwam om de deur voor hem open te doen. Dat was het begin van een hoop ellende. Hij heeft, naar later bleek, meteen een herkeuring gedaan.

Ik werd goedgekeurd en kwam in de WW terecht, terwijl mijn baas mij mocht ontslaan, omdat het werk te zwaar voor mij was.

(...)

Op mijn vraag hoe het kon dat de vorige arts mij afgekeurd had en dat ik nu volledig werd goedgekeurd terwijl mijn lichamelijke situatie beslist niet is verbeterd maar is verslechterd, kreeg ik het volgende antwoord.: Die arts had het fout en had u nooit mogen afkeuren. Ik wist niet wat ik hoorde, dat iemand zo over een collega spreekt.

Vanaf die tijd heb ik niets als ellende met (het UWV; N.o.). Ik heb me heel wat keren ziek moeten melden. De controles bij de heer C. waren verschrikkelijk, wat hij zich allemaal permitteerde te zeggen, was gewoon schandalig. Het zou te veel zijn om hier allemaal op te noemen. Ik heb hem zelfs een keer geantwoord: "U denkt toch niet dat ik voor mijn lol ziek ben en mij hier dan ziek meld en dan deze vernederingen zomaar zou ondergaan".

In een van de bezwaarschriften heb ik opgeschreven wat er gezegd werd tegen mij, maar hier wordt totaal geen acht op geslagen. Het lijkt wel of ik niet besta, want ik krijg gewoon geen reacties hierop.

(...)

De huisarts heeft verschillende keren gereageerd op zowel telefonische als schriftelijke vragen van (het UWV; N.o.).

De heer C. van (het UWV; N.o.) heeft mijn huisarts gesproken en hem in een telefonisch onderhoud zelfs bedreigd met het indienen van een klacht, want mijn huisarts stelt verkeerde diagnoses en hij behandelt mij verkeerd volgens de heer C.

Dat de huisarts verkeerde diagnoses stelt en mij verkeerd behandelt heeft de heer C. ook tegen mij gezegd tijdens verschillende consulten.

Vanaf dat telefonisch onderhoud wil mijn huisarts GEEN contact meer met (het UWV; N.o.). Hij zegt dat hij zich niet laat intimideren door een arts van (het UWV; N.o.).

Dat ik daar de dupe van word vindt hij heel erg en dat ik er de dupe van word bewijst het volgende probleem:

Ik kreeg een afwijzing van een bezwaarschrift (...), waarin stond, dat ze geen informatie van de huisarts had ontvangen, zelfs niet na herhaaldelijk rappelleren.

Ik heb contact opgenomen met de huisarts en die zei, dat hij over datzelfde ziektegeval al verschillende keren schriftelijk en telefonisch contact had gehad met (het UWV; N.o.) en dat hij er dus inderdaad, mede gezien het bovenstaande niet meer op had gereageerd.

Iedere controle is een AANSLAG op mijn EIGENWAARDE.

b.v. Dhr. C. schreef verschillende keren op "klagende vrouw"

Als hij mij tijdens de controle vraagt wat er aan de hand is, dan vertel ik hem wat er aan de hand is. Dat zijn feiten, die ik hem dan vertel en daarmee word ik dus als klagende vrouw bij (het UWV; N.o.) neergezet.

Terwijl ik juist alle mogelijke moeite doe om mijn hoofd boven water te houden, door 3 keer per week te gaan staufferen (om in beweging te blijven) en 1 keer per week in het zwembad warmwatertherapie volg. (Op eigen kosten en niet voor de lol). En regelmatig Fysiotherapie-behandelingen krijg.

Toen ik dat tegen de heer C. zei antwoordde hij mij: Dat kon ik makkelijk na het werken doen, dan moest ik maar wat flexibeler zijn en er tijd voor vrijmaken.

Dit heeft niets met flexibiliteit te maken, maar alles met mijn lichamelijke problemen.

Ik had een spuit in mijn arm gehad en weer kreeg ik te horen dat er niets aan de hand was. Hij vroeg wat er gespoten was, maar dat wist ik niet meer. Daarop zei hij, dat hij dat wel eens wilde weten en dat de huisarts toch moest weten dat zoiets niet helpt.

Tegelijkertijd had ik antibiotica voor een oorontsteking. Hij keek in mijn oor en zei, zo gezond als een vis, niets aan de hand. Hij vond de medicijnen overbodig.

Ik kan niet vertellen hoe ik me dan voel!!!

De heer C. zei nog tegen mij, u zit nu in de WW en als ik u was zou ik maar heel vlug werk zoeken, anders krijgt u geen uitkering meer en als u zich nog een keer ziek meldt zorg ik ervoor dat u ook geen ziekgeld meer krijgt.

Ik kon niets anders dan zo de deur uit lopen, zo vernederd voelde ik mij.

In een van de consulten heeft de heer C. tegen mij gezegd, dat hij niet begreep dat de huisarts mij geen psychologische hulpverlening voorschreef. Ik begreep niet waarom de

heer C. dit zei, want volgens mij had ik zo'n behandeling niet nodig op dat moment.

De heer C. heeft toen een afspraak voor mij gemaakt met een psychiater in het ziekenhuis in Sittard. Mij werd de verkeerde datum zowel telefonisch als schriftelijk door (het UWV; N.o.) doorgegeven. Deze afspraak werd 3 keer verzet terwijl ik er verschrikkelijk tegenop zag. Toen moest ik er, terwijl ik aan het verhuizen was, naar toe. (ik ben om medische redenen naar een appartement verhuisd). Daar moest ik toch maar weer aan meewerken tegen mijn gevoel in. Zo krijg je nog aangepraat dat je psychisch niet in orde bent.

Het is bij die ene keer onderzoek gebleven, dus voor mijn gevoel weer eens voor niets ellende. De uitslag van dat onderzoek had de heer C. tijdens het volgende consult bij de hand, maar hij weigerde die uitslag met mij te bespreken.

Volgens mij heb ik daar recht op, via de psychiater kreeg ik ook geen kopie, omdat niet ik maar (het UWV; N.o.) de aanvrager was.

Later heb ik een kopie via een behandeling van een bezwaarschrift gekregen en met grote verwondering zat daar ook een verslag van de psychologische behandeling bij uit 1995 n.a.v. de zelfmoord van mijn man. Dit verslag was dus openbaar geworden voor heel wat mensen. Dit was zeer pijnlijk voor mij, omdat ik de behandeling bij die psycholoog als iets zeer persoonlijks heb beschouwd.

Op 4 april j. l. werd ik opgeroepen door de heer N. voor controlebezoek.

Wat me hier overkwam is niet te beschrijven.

Op alles wat ik zei, zei hij dat het niet waar was.

Volgens de heer N. heb ik nooit in de WAO gezeten en het was niet waar dat ik een paar weken hiervoor een nieuwe aanvraag voor WAO heb moeten invullen. Ik was volgens de heer N. erg in de war!!!

Ik vertelde hem dat de linker arm in het gips had gezeten van mijn vingers tot mijn schouder.

Hij zei dat dat al zo lang geleden was, daar praten we niet meer over.

Ik zei hem dat ik antwoord gaf op zijn vraag wat er sinds de laatste controle gebeurd was. Hij zei nogmaals dat het al jaren geleden was. Ik zei dat het pas geleden was. Hij vroeg wat er dan eventueel, als het al zo zou zijn geweest, daarna gebeurd was. Ik vertelde hem dat het niet goed ging en dat er een echo van gemaakt is. Hij zei dat het pertinent niet waar was dat ik nooit een echo had laten maken, dat ik nooit in het Atrium ziekenhuis daarvoor was geweest. ONVOORSTELBAAR en ik was totaal uit het lood geslagen. Toen ik in mijn agenda opzocht welke datum dat was geweest, zei hij heel sarcastisch: Is dit wel

de agenda van dit jaar? Toen ik dit beaamde zei hij: U kunt dat wel opschrijven, maar u bent er nooit geweest, er is GEEN ECHO gemaakt en u hebt GEEN GIPS gehad. Ook de mededeling dat ik van de specialist die arm moest ontzien en nog in een mitella heb moeten lopen, werd naar het rijk der fabelen verwezen.

Ik moest me uitkleden en hij onderzocht mijn arm en kneep erin. Dat was behoorlijk pijnlijk, maar hij zei dat er niets was en deed het nog een keer met de mededeling dat ik hem niet hoefde te belazeren, omdat hij daar niet intrapte. (letterlijk belazeren en intrappen) Hij zei: U zit vanaf NU in de WW begrijpt u dat? Ik zei: nee. Daarop zei hij dat ik het ook niet hoefde te begrijpen, als ik maar begreep dat ik meteen WW moest gaan aanvragen.

Ik heb hem nog gezegd dat ik een paar dagen later terug moest naar de specialist. Daar had de heer N. geen boodschap aan, want de specialist kon toch niets doen, omdat er niets aan de hand was. Met die mededeling kon ik gaan.

Een paar dagen later zat die arm weer in het gips van mijn vingers tot mijn schouder.

Ik heb getelefoneerd met (het UWV; N.o.) en uitgelegd wat er aan de hand was. Mij werd aan de telefoon gezegd, dat ze mij zou ziek melden en dat het zo in orde was.

Niet dus, want ik heb nog een paar weken betaald gekregen en daarna heb ik inmiddels dus al 3 maanden weer geen cent gezien.

Met de gipsarm ben ik nog bij het CWI geweest, waar men zich afvroeg wat ik kwam doen, maar ik moest de afspraak nakomen om me bij de WW te melden voor de dagen er tussenin. Verspilde energie blijkt achteraf, energie die ik zo hard nodig heb voor de gewone dingen. Ik kreeg een brief van (het UWV; N.o.) dat ik per 04.04.02 in de WW zat.

Even later kreeg ik een brief van (het UWV; N.o.), dat de vorige brief als niet geschreven moest worden beschouwd, omdat ik doorlopend in de Ziektewet zat.

Toch kreeg ik maar betaald tot 21 mei, een datum die nergens te herleiden is.

Daarna niets meer!

Ik krijg van (het UWV; N.o.) nooit bericht als er iets in mijn financiële situatie wijzigt.

Ik merk het blijkbaar vanzelf als er weer eens iets veranderd of als ik weer eens niets krijg en de reden.....??

Stapels papieren heb ik de afgelopen jaren ingevuld en het heeft me alleen een hoop ellende gebracht. Het kost zoveel energie en die heb ik al zo weinig, dat er niet veel meer overblijft. Als ik alleen de naam (UWV; N.o.) hoor lopen de tranen over mijn wangen.

Ik kan hier niet meer tegen en weet ook niet hoe het verder moet. Zelfs met behulp van de advocaat is er bijna geen doorkomen meer aan.

De advocaat vraagt gegevens op die ze gewoon niet geven, ook niet aan mij, b.v. overzichten van het inkomen.

Er lopen nog allerlei bezwaarschriften, waarbij ik dus het gevoel heb dat de artsen van (het UWV; N.o.) bij voorbaat gelijk krijgen en wat ik schrijf wordt terzijde gelegd. Ik heb nog nooit een antwoord op de dingen gekregen die ik vraag of vertel.

Ook kloppen de gegevens vaak niet die ik teruglees in papieren van (het UWV; N.o.), zoals b.v. het beroep dat ik heb uitgeoefend enz.

Dat er controles moeten worden uitgevoerd begrijp ik, maar de manier waarop vind ik op z'n zachtst gezegd discutabel.

De manier waarop ik behandeld wordt kan ik niet meer verwerken, men gaat er blijkbaar bij voorbaat vanuit dat je de boel belazert. Belazeren is dus het eigen gezegde van de heer N."

Op 12 november 2002 stuurde verzoekster opnieuw een brief naar het UWV, waarin zij met name vroeg om opheldering over haar uitkeringssituatie en de gedane uitbetalingen in 2002.

2. Nadat verzoekster bij de Nationale ombudsman had geklaagd over onder meer het feit dat het UWV niet had gereageerd op haar klacht van 25 augustus 2002, deelde het UWV verzoekster op 14 september 2004 onder meer het volgende mee:

"In de brief van 25 augustus 2002 uit u uw onvrede over de gehele medische beoordeling en de bejegening door de artsen C. en N. Wij hebben deze artsen hun zienswijze inzake de door u ervaren onheuse bejegening gevraagd. Zij geven aan de door u genoemde uitlatingen niet te herkennen. Zij geven tevens aan cliënten altijd zorgvuldig en correct te behandelen en te woord te staan. De door hen uitgevoerde medische beoordelingen zijn volledig juist geweest, zoals ook uit de uitspraken naar aanleiding van de door u ingediende bezwaarschriften is komen vast te staan."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht en naar de inhoud van haar klachtbrief van 25 augustus 2002.

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de klacht bracht het UWV op 24 maart 2005 het volgende naar voren:

"1. De bejegening door de heer C.

De heer C. ontkent zeer beslist dat hij de (...), huisarts van (verzoekster; N.o.) heeft gedreigd met het indienen van een klacht tegen hem (omdat (de huisarts; N.o.) een onjuiste diagnose zou hebben gesteld en haar verkeerd zou behandelen).

De heer C. merkt hierbij op dat hij pas later kennis heeft genomen van de inhoud van een brief van (de huisarts; N.o.) van 26 juli 2001 (...). In deze brief stelt (de huisarts; N.o.) dat de depressieve buien met paniek-reacties en hyperventilatieaanvallen van (verzoekster; N.o.) nadelig worden beïnvloed door de traumatische consulten bij de heer C. en verder dat zij zich door hem niet serieus genomen voelt. Tevens geeft (de huisarts; N.o.) te kennen de mentale en fysieke gesteldheid van (verzoekster; N.o.) zeer laag in te schatten. De heer C. heeft op 22 november 2001 schriftelijk op deze brief gereageerd (...). Hij stelt er geen begrip voor te hebben dat (de huisarts; N.o.) hem naar aanleiding van het verhaal van (verzoekster; N.o.) zonder wederhoor van zaken beschuldigt en hieraan conclusies verbindt die hij als een grove beschuldiging opvat. Verder spreekt hij tegen (verzoekster; N.o.) niet serieus te hebben genomen en badinerende opmerkingen te hebben gemaakt.

De heer C. verwijst voor de uitspraak van (de huisarts; N.o.) over de belastbaarheid van (verzoekster; N.o.) naar de richtlijn van het KNMG over de scheiding tussen behandeling en oordelen ten aanzien van het verrichten van arbeid. Tot slot vermeldt hij dat uit een psychiatrische expertise, (...) op 24 augustus 2001, is gebleken dat bij (verzoekster; N.o.) geen sprake was van een depressieve toestand en paniekreacties. Daarom heeft de heer C. (de huisarts; N.o.) om een rectificatie van zijn brief van 26 juli 2001 verzocht omdat hij zich anders genoodzaakt zag de klachten-commissie in te schakelen. De heer C. heeft ons meegedeeld dat (de huisarts; N.o.) aan dit verzoek gehoor heeft gegeven. Tot onze spijt hebben wij de schriftelijke vastlegging hiervan niet in het dossier aangetroffen.

Wij vinden dat het hier gaat om een zaak tussen de verzekeringsarts en de huisarts en niet om een zaak tussen (verzoekster; N.o.) en UWV. Daarom achten wij deze klacht ongegrond.

b. (Verzoekster; N.o.) heeft haar klachten tijdens de diverse consulten bij de heer C. uitvoerig beschreven. Toen hij hierop (verzoekster; N.o.) omschreef als een klagende vrouw heeft hij dit als constatering bedoeld. De klacht hierover achten wij ongegrond.

De heer C. kan zich het verzoek van psychiater (...) om een kopie van het onderzoeksverslag niet herinneren. In het dossier is dit verzoek ook niet aangetroffen. De heer C. geeft aan met betrekking tot het inzagerecht te handelen volgens de bepalingen van de Wet op de geneeskundige behandelings-overeenkomst (WGBO). Hij is op basis van deze bepalingen verplicht een verzoek tot het verstrekken van (medische) informatie en/of een beroep op het inzagerecht te honoreren. Uit het dossier blijkt dat (verzoekster; N.o.) inmiddels in de bezwaarschriftbehandeling een kopie van het onderzoeksverslag is

toegezonden.

De klacht hierover achten wij ongegrond.

De bejegening door de heer N.

Deze verzekeringsarts is vanaf 1 januari 2005 niet meer in dienst van UWV. Hierdoor zijn wij niet in de gelegenheid hem om zijn reactie te vragen. Wij moeten daarom volstaan met een verwijzing naar de inhoud van de brief (...), van 14 september 2004 (...). Deze brief is opgesteld als reactie op de brieven van verzoekster van 25 augustus en 12 november 2002.

Wij kunnen ons op basis van ons dossieronderzoek geen oordeel vormen over deze klacht.

De afrekening over 2002 en 2003

Bij ons onderzoek hebben wij vastgesteld dat UWV tot nu toe geen definitieve afrekening van de uitkering van (verzoekster; N.o.) over 2002 en 2003 gemaakt heeft. Evenmin hebben wij gereageerd op de brief van haar gemachtigde van 12 februari 2004. Deze klacht is gegrond. Wij zullen de afrekeningen uiterlijk in week 12 toezenden. Daarmee is de brief van 12 februari beantwoord."

2. Bij de reactie van het UWV was een kopie gevoegd van de brief die de huisarts van verzoekster, kennelijk in het kader van een bezwaarzaak op 26 juli 2001 aan het UWV had gestuurd. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"December 2000: Depressieve buien met paniecreacties hyperventilatieaanvallen.

Het laatste wordt nadelig beïnvloed door de "traumatische" consulten bij (de verzekeringsarts de heer C.; N.o.).

Zij voelt zich door hem niet serieus genomen, gekleineerd, en krijgt voortdurend badinerende opmerkingen te verwerken.

Gezien haar voorgeschiedenis (...) en haar kwetsbare fysieke gesteldheid schat ik de mentale en fysieke belastbaarheid van betrokkene zeer laag in.

Ze wil begrip voor haar situatie en voorlopig rust."

3. Ook had het UWV de brief toegevoegd die de verzekeringsarts de heer C. op 22 november 2001 aan de huisarts had verzonden. Hierin staat onder meer het volgende vermeld:

“U schreef een brief d.d. 26-7-2001 in het kader van een bezwaarzaak van (verzoekster; N.o.) waarin u schrijft dat de depressie van patiënte nadelig werd beïnvloed door traumatische consulten bij ondergetekende en dat u de belastbaarheid van patiënte zeer laag inschatte.

In de eerste plaats kan ik deze handelwijze niet begrijpen. U beschuldigt mij van zaken naar aanleiding van het verhaal van patiënte zonder dat u mij de kans geeft om mijn kant van het verhaal aan te horen en verbindt daar een conclusie aan die ik opvat als een grove beschuldiging. Uw patiënte heb ik wel degelijk serieus genomen en er zijn ook geen badinerende opmerkingen door mij gemaakt.

Dat u deze zaken op papier zet zonder wederhoor toe te passen kan ik niet begrijpen.

Vervolgens doet u een uitspraak over de belastbaarheid van patiënte terwijl u dient te weten dat de KNMG richtlijn zich uitspreekt voor een scheiding tussen behandeling en oordeel over belastbaarheid tav arbeid.

U schrijft dat patiënte depressief is en paniecreacties heeft terwijl ik een psychiatrische expertise (...) liet verrichten in augustus 2001 waaruit bleek dat hiervan geen sprake is.

Uit bovenstaande moge duidelijk zijn dat ik een rectificatie van deze brief wens daar ik anders genoodzaakt ben om de klachtencommissie in te schakelen daar u mijn goede naam en eer aangetast hebt in deze zaak.”

4. Op verzoek van de Nationale ombudsman zond het UWV alsnog een brief naar de heer N., met de vraag om te reageren op de klacht. De Nationale ombudsman ontving geen reactie van de heer N.

5. Verder legde het UWV ook nog een viertal medische rapportages over van de heer C. In de rapportage van 1 oktober 2001 staat onder meer, onder het kopje "Onderzoek", het volgende vermeld:

"Klagende vrouw, elleboogsklachten beiderzijds.

Brace om beide polsen.

Elleboog links; lichte weke delen, zwelling.

Oren: geen bijzonderheden."

In de rapportage van 16 juli 2001 staat onder het kopje "Beschouwing" het volgende:

"51-jarige vrouw, klagend.

Fibromyalgie.

Psychisch aan de grond."

Ook wordt in verschillende rapportages gemeld dat er diverse klachten zijn en dat dezelfde klachten spelen.

D. Reactie verzoekster

Naar aanleiding van het standpunt van het UWV bracht verzoekster op 13 april 2005 het volgende naar voren:

"...Reactie op punt 1.a.

Het UWV stelt dat het gaat om een zaak tussen de verzekeringsarts en de huisarts en niet om een zaak tussen mij en het UWV, daarom verklaart het UWV de klacht ongegrond.

In principe denk ik dat dat waar is, maar helaas ben ik er de dupe van geworden, omdat de huisarts, na een telefonisch onderhoud met hem en dhr. C. niets meer met het UWV te maken wilde hebben gezien de inhoud van dit gesprek en geen informatie meer aan het UWV wenste te geven. Dit werd o.a. in een latere beroepszaak genoemd als "na herhaaldelijk rappelleren aan de huisarts kregen wij geen reactie".

Ik vind het jammer, dat de schriftelijke vastlegging van de reactie van (de huisarts; N.o.) niet meer in mijn dossier aanwezig is.

Reactie op punt 1.b.

Ik begrijp de uitleg eigenlijk niet goed.

Hij noemt mij dus wel een klagende vrouw omdat ik mijn klachten op zijn verzoek beschrijf. Blijkbaar hebben wij een verschillende definitie van klagen.

Gelukkig weet ik voor mijzelf dat ik niet klaag, meestal juist het tegenovergestelde.

Reactie op punt 1.c.

Ook hier vind ik het jammer dat mijn verzoek om een kopie van het onderzoeksverslag van (de psychiater; N.o.) niet in het dossier vermeld staat. (maar er is in het verleden al gebleken dat mijn dossier allesbehalve compleet is.)

Ik heb na maanden dat verslag via een andere weg ontvangen.

Reactie op punt 3.

In een brief aan de advocaat d.d. 29 maart 2005 geeft het UWV specificatie van de betalingen..."

Verder gaf verzoekster nog aan dat de van het UWV ontvangen specificatie nog veel vragen bij haar opriep en bleek uit door verzoekster meegestuurde bijlagen dat haar advocaat inmiddels om een nadere uitleg daarover had gevraagd.

E. reactie uwv op bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen deelde het UWV op 31 oktober 2005 onder meer mee dat er op 26 april 2005 een gesprek had plaatsgevonden tussen de klachtonderzoeker van het UWV en de betrokken verzekeringsarts, de heer N. Tijdens dit gesprek heeft de heer N. aangegeven dat tijdens het spreekuuronderzoek op 4 april 2002 met verzoekster discussie is gevoerd over de inhoud van een brief van het Atrium Medisch centrum. Met name betrof de discussie de vraag of er wel of geen echo was gemaakt van de rechter-elleboog van verzoekster. Pas na ontvangst op 10 april 2002 van een rectificatie-schrijven van genoemd centrum werd over dit punt zekerheid verkregen. De heer N. beaamde dat hij op 4 april 2002 richting verzoekster zijn twijfel omtrent het maken van een echo had laten blijken doch hij bestreed ten enenmale hierbij de citaten te hebben gebruikt zoals vermeld in de vraagstelling van de Nationale ombudsman.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1, eerste lid

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.”