

Rapport

Datum: 27 maart 2007

Rapportnummer: 2007/053

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Rotterdam hem tijdens spreekuurcontacten, die op 7 april en 23 mei 2006 plaatsvonden, bejegende. Hij klaagt er in het bijzonder over dat de verzekeringsarts enkele malen bijzonder heftige reacties vertoonde, verzoeker regelmatig de mond snoerde en zich dwingend opstelde.

Verder klaagt verzoeker erover dat het UWV Rotterdam, tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen reactie heeft gegeven op zijn brieven van 15 en 20 juni 2006.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker ontvangt van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) al geruime tijd een gedeeltelijke WAO-uitkering. Sinds 2001 wordt deze uitkering aangevuld met een WW-uitkering. Het WAO-percentages bedraagt 65/80%.

Op 17 maart 2006 meldde verzoeker zich ziek, dit omdat zijn gezondheidssituatie al enige tijd - nog - minder goed was dan voorheen en verzoeker van mening was dat zijn arbeidsgeschiktheid hierdoor verder was afgenomen. Op 7 april 2006 vond in verband hiermee een spreekuurcontact met een verzekeringsarts van het UWV plaats. Verzoeker werd daarbij vergezeld door zijn broer. Op 23 mei 2006 vond een tweede spreekuurcontact plaats; ditmaal werd verzoeker vergezeld door zijn partner.

2. Bij brief van 15 juni 2006 verzocht verzoeker het UWV, onder verwijzing naar zijn ziekmelding per 17 maart 2006, zijn WAO-uitkering op te hogen naar het niveau dat hoort bij een arbeidsongeschiktheidspercentage van 80-100%. Naar verzoekers mening had het UWV hiertoe binnen vier weken na 17 maart 2006 al moeten overgaan.

Bij brief van 20 juni 2006 verzocht verzoeker het UWV aan te geven wat moest worden verstaan onder de 'geduide functies', zoals genoemd in een brief van het UWV van 9 juni 2006. Hij had het UWV al eerder om uitleg verzocht, maar de reactie die hij hierop ontving gaf hem geen duidelijkheid.

3. Omdat verzoeker niet tevreden was over de wijze waarop beide spreekuurcontacten waren verlopen diende hij bij het UWV, bij brief van 25 juni 2006, een klacht in. Hij wees het UWV er daarbij ook op dat hij nog steeds een reactie verwachtte op beide hiervoor genoemde brieven. Verzoeker gaf onder meer het volgende aan:

“Na het betreden van de spreekkamer van (de verzekeringsarts; N.o.) stelde hij mij een vraag die ik niet goed begreep en verstond. Ik vroeg toen aan hem wat hij met zijn vraag bedoelde. Hij sprong vervolgens wild op van zijn stoel, zwaaide wild met zijn armen en briepte luid: STOP STOP STOP, IK GA ZO NIET VERDER. ALS DAT ZO GAAT DAN STOP IK ER MEE!

Ik schrok hevig van deze onverwachte reactie en stond zodoende bijna binnen 15 seconden weer buiten !

Dit tafereel herhaalde zich de eerste minuten van binnen zijn 4 keer en heeft heel duidelijk de toon gezet van het gesprek wat volgde. Ik was absoluut niet meer in staat om daar op een normale menselijke manier duidelijk te maken wat de problemen bij mij zijn.

(...)

Ik heb een verleden van fysiek en psychisch geweld en dat is waar ik nu nog steeds voor in behandeling ben bij het Centrum '45 in Oegstgeest.

Ik ben daar na 15 maanden klinische opname die aanving in het jaar 2000 nog steeds in behandeling met een frequentie van een volle dag per 2 weken. De ervaringen die ik nu dank zij (de verzekeringsarts; N.o.) weer heb zijn slecht voor mij en betekenen terugval in het langzaam opgebouwde proces van de therapie en begeleiding die ik nodig heb om mij staande te houden.

Mede dank zij het aanwezig zijn van mijn broer ben ik daar gebleven anders had ik zeker de kamer ontvlucht en was weggegaan. Ik realiseerde mij dat voortijdig vertrek als niet meewerken aan het onderzoek zou worden uitgelegd en stond dus voor een dilemma.

De ervaring daar laat mij nog steeds niet los.

In het laatste deel van het gesprek, nadat mijn broer op (de verzekeringsarts; N.o.) had ingesproken draaide hij, (...) plotseling om als het blad van een boom.

(...)

Ik kreeg toen op maandag 22-05-2006 wederom een oproep voor vaststellen arbeidsgeschiktheid van (de verzekeringsarts; N.o.) en wel voor dinsdag 23-05-2006 om 08.00 uur. (...)

U kunt zich voorstellen dat dit voor mij wederom een zeer spanningsvolle gebeurtenis was, weer met (de verzekeringsarts; N.o.) geconfronteerd worden was voor mij een nare gebeurtenis.

Wat hij van mij direct bij binnenkomst wilde weten was waarom ik zo nodig een kopie van het medisch onderzoek wilde hebben van 07-04-2006. Ik heb hem toen gezegd dat dit voor

mij persoonlijk belangrijk was.

Hij vond dat vreselijk gek en hij had dat nog nooit gehoord dat dit soort aanvragen gedaan werden. Ik vertelde hem vervolgens dat ik ook had verzocht schriftelijk voor inzage van mijn dossier bij het UWV. Nou, dat was helemaal de dwaasheid gekroond!! Vervolgens gooide hij het kopie van de resultaten van het medisch onderzoek voor mij neer op zijn bureau.

Intussen was hij ook nu niet bereid om te luisteren naar de dingen die ik te vertellen had, onderbrak dat telkens en toonde zich opnieuw halsstarrig. Ook nu werd me weer de mond gesnoerd.

(...)

De (verzekeringsarts; N.o.) verschaft zichzelf het recht om in zijn rapportage die hij schriftelijk doet mij als o.a. PROVOCEREND te omschrijven.

Dat hij dit zo ervaart klopt met zijn eigen persoonlijkheids problematiek.

Het gedrag waar hij mee aan het werk is roept inderdaad provocerend gedrag op bij zijn "tegenpartij". Dit is inherent aan zijn eigen opstelling.

Ik ontleen hieraan het recht dat ik hem in mijn observatie als Neurotisch, Slecht Communicatief en met sterke Dwangmatige trekken omschrijf."

4. Bij brief van 11 juli 2006 gaf het UWV een reactie op de klacht over de verzekeringsarts. Uit een gesprek met de verzekeringsarts was gebleken dat deze de aantijgingen niet herkende, zo gaf het UWV aan. Blijkbaar was dit door verzoeker wel zo ervaren; het UWV betreurde het dan ook zeer dat verzoeker het handelen en optreden van de verzekeringsarts als onaangenaam had ervaren. Ten slotte gaf het UWV aan geen oordeel uit te spreken, dit omdat er sprake was van twee partijen die vanuit hun eigen ervaringen spraken.

Op hetgeen verzoeker nog opmerkte over beide brieven werd niet ingegaan.

5. Bij brief van 8 augustus 2006 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Hij gaf aan te willen klagen over de wijze waarop de verzekeringsarts hem tijdens beide spreekuurcontacten bejegende. Hij klaagde er in het bijzonder over dat de verzekeringsarts enkele malen bijzonder heftige reacties vertoonde, hem regelmatig de mond snoerde en zich dwingend opstelde.

Verder klaagde verzoeker erover dat het UWV Rotterdam, tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen reactie had gegeven op zijn brieven van 15 en 20 juni 2006.

6. Bij brief van 15 september 2006 liet verzoeker de Nationale ombudsman nog weten dat hij op 4 september 2006 een afspraak had gehad voor het inzien van zijn dossier. Hij was hierbij ontvangen door de manager van de afdeling ZW/WAO. Er was sprake geweest van een goed contact en er was een open gesprek geweest.

Verder deed hij de Nationale ombudsman, daarnaar gevraagd, verklaringen toekomen van zijn broer en zijn partner, die bij respectievelijk het eerste en het tweede gesprek met de verzekeringsarts aanwezig waren geweest.

Verzoekers broer merkte over het eerste spreekuurcontact onder meer het volgende op:

“Op verzoek (van) mijn broer heb ik hem vergezeld bij zijn bezoek aan het UWV. In de afgelopen jaren heb ik hem regelmatig bijgestaan in zijn route langs diverse instanties. Ik ken hem behoorlijk goed en kan mij redelijk inleven in de problematiek die hem beheerst maar beschik ook over de mogelijkheid van voldoende distantie.

Daarom weet ik ook dat mijn broer bij bezoeken als deze gespannen en op zijn hoede is voor organisaties en de mensen die hij daarbij vaak "tegenover zich voelt staan".

Mijn waarneming bij het **bezoek aan (de verzekeringsarts; N.o.)**.

Mijn broer legt uit dat ik hem op zijn verzoek vergezel. Ik stel mij even voor en meld dat ik vooral wil "mee"luisteren. (..)

(De verzekeringsarts; N.o.) heeft een dossier voor zich liggen en richt zich naar mijn broer met te zeggen dat mijn broer bij hem zit ivm zijn ziekmelding. Vervolgens vraagt hij hem wat de reden is van zijn ziekmelding en wat zijn klachten zijn. Mijn broer is duidelijk gespannen en vraagt de (verzekeringsarts; N.o.) om zijn vraag wat te verduidelijken. (De verzekeringsarts; N.o.) schrikt ahw op en zegt duidelijk geïrriteerd "ik vraag u toch wat uw klachten zijn". Waarop mijn broer, zeer op zijn hoede, probeert "uw vraag is zo algemeen en u kent mijn dossier, dat ik graag wil weten wat u precies van mij wil weten". Daarop veert (de verzekeringsarts; N.o.) omhoog van zijn stoel en bezweert mijn broer in een heftige reactie dat hij zo op die manier niet verder wil gaan. Ik probeer te sussen, we zijn net een minuut binnen, en zegt dat mijn broer door de spanning de vraag niet goed begrijpt en verzoek (de verzekeringsarts; N.o.) het nog eens te proberen, waarna er enige rust ontstaat. Na een kleine pauze herneemt (de verzekeringsarts; N.o.) het woord maar stelt weer dezelfde vraag, "ik wil weten wat uw klachten zijn". Hij voelt zich duidelijk in zijn wiek geschoten. Mijn broer vraagt nogmaals om een verduidelijking omdat hij niet precies begrijpt wat (de verzekeringsarts; N.o.) bedoelt, waarop (de verzekeringsarts; N.o.) al zijn spullen bij elkaar pakt en zegt hier mee op te houden en maakt aanstalten om op te gaan staan.

Wederom probeer ik te interveniëren en maak duidelijk dat van beide kanten er blijkbaar ongewild spanning is die door de reacties op- en naar elkaar ontstaat. Na enige

kalmerende woorden roep ik beiden op tot enig begrip voor elkaar en wijs beiden erop dat het van belang is te proberen om de zaak waar het om gaat op tafel te krijgen. Ik neem even de taak van mijn broer over door enkele van zijn klachten wat te omschrijven. Het lukt mij uiteindelijk om beiden toch weer aan het gesprek te krijgen. We zijn nu denk ik 3 minuten binnen.

Hierna lukt het beter. (De verzekeringsarts; N.o.) kan het gesprek nu weer vervolgen en neemt de regie weer op zich. Lopende het gesprek wordt (de verzekeringsarts; N.o.) milder en duidelijk meer ontspannen. Ook mijn broer is nu in staat om te vertellen wat zijn klachten cq problemen zijn. Het verder verloop van het gesprek laat ik voor wat het is.”

Verzoekers partner gaf over het tweede gesprek met de verzekeringsarts het volgende aan:

“...(Verzoeker; N.o.) was erg gespannen. (De verzekeringsarts; N.o.) vroeg niet tot welke relatie ik stond tot zijn cliënt.

Allereerst schoof hij het rapport van het vorige gesprek over de tafel naar (verzoeker; N.o.) toe.

Hij begreep niet waar dat voor nodig was om de kopie aan hem te geven, ook op de schriftelijke vraag van (verzoeker; N.o.) om dossierinzage reageerde hij met de woorden "dat heb ik nog nooit meegemaakt, hier vraagt nooit iemand om, waar is dat voor nodig". Ik wilde uitleggen dat (verzoeker; N.o.) bij zulke gesprekken vaak te gespannen is om alles tot zich door te laten dringen en daarvoor ook graag iemand meeneemt.

(De verzekeringsarts; N.o.) luisterde niet naar mijn verhaal en liet me ook niet uitspreken.

Hij werd geïrriteerd, ging met gefronste wenkbrauwen zijn verhaal verder opschrijven en zat steeds met z'n ogen te knippen.

Hij was steeds aan het woord als (verzoeker; N.o.) of ik iets wilde zeggen of hem wilde onderbreken, onderbrak hij ons keer op keer.

De spanning was te snijden. (Verzoeker; N.o.) moest zijn shirt uittrekken en (de verzekeringsarts; N.o.) beklopte hem en liet (verzoeker; N.o.) wat summiere oefeningen doen.

Aan de reactie van (verzoeker; N.o.) zag ik dat hij het contact met (de verzekeringsarts; N.o.) verafschuwde, hij kromp ineen bij ieder lichamelijk contact. (De verzekeringsarts; N.o.) schonk hier geen aandacht aan.

Na een paar oefeningen (armen omhoog, kloppen op de rug e.d.) mocht (verzoeker; N.o.) zich weer aankleden en (de verzekeringsarts; N.o.) ging weer verder zijn verhaal op papier

zetten.

(...) het is voor mij onbegrijpelijk dat een arts met (neem ik aan) een rijke ervaring, mensen niet kan doorgronden en niet ziet dat diegene die voor het bureau zit zich ontzettend hulpeloos voelt.

Tot slot schreef hij op een briefje dat hij verklaard had, dat (verzoeker; N.o.) niet meer in de ziektewet thuis hoorde en verlieten wij de kamer. (De verzekeringsarts; N.o.) riep ons nog na dat hij zijn rapportage weer op zou sturen.

We voelden ons beiden rot, niet serieus genomen en als kleine kinderen weggestuurd...”

7. Na te zijn gerappelleerd gaf het UWV, bij brief van 11 oktober 2006, een reactie op de klacht. Het UWV liet weten dat de verzekeringsarts het spreekuurbezoek anders had ervaren dan verzoeker. Het UWV betreurde het dat verzoeker zijn contacten met de verzekeringsarts als onplezierig had ervaren. De manager claim had echter geen aanleiding om aan de capaciteiten en kwaliteiten van de verzekeringsarts te twijfelen.

Verder gaf het UWV aan dat de manager claim verzoeker had uitgenodigd voor een gesprek. Tijdens dit gesprek, dat op 4 september 2006 plaatsvond, was uitleg gegeven over de vragen van verzoeker. Hij had zijn dossier mogen inzien; de stukken die volgens verzoeker ontbraken in het dossier waren toegevoegd. Het contact had niet geleid tot een ander standpunt van de verzekeringsarts.

De klacht over het niet reageren op de beide brieven achtte het UWV gegrond. Naar de mening van het UWV was een schriftelijke reactie op de brieven na het gesprek echter niet meer nodig.

De verzekeringsarts gaf nog het volgende aan:

“...(Verzoeker; N.o.) schrijft dat zijn klacht betrekking heeft op twee zaken: mijn manier van optreden en handelen en het capabel zijn voor mijn functie en het werk dat ik vervolgens uitvoer.

Wat mijn manier van handelen en optreden tijdens de spreekuurcontacten op 7 april en 23 mei betreft: Ik heb mij tijdens beide spreekuurcontacten correct gedragen. Ik heb geen bijzonder heftige reactie vertoond, ik heb (verzoeker; N.o.) niet regelmatig de mond gesnoerd en ik heb mij niet dwingend opgesteld m.n. ben ik geen enkele maal (laat staan vijf maal) wild van mijn stoel opgesprongen, heb ik niet wild met mijn armen gezwaaid en heb ik niet luid gebriest: "stop, stop, stop, ik ga zo niet verder, als dat zo doorgaat stop ik er mee". Ook heb ik de kopie van de resultaten van het medisch onderzoek niet voor hem op het bureau gegoooid.

(Verzoeker; N.o.) betwijfelt kennelijk of ik wel capabel ben voor mijn functie. Hij vindt mij neurotisch en slecht communicatief, ook heb ik volgens hem sterke dwangmatige trekken. Ik ben dat niet met hem eens. Ook bij het UWV vindt men mij psychisch normaal en capabel voor mijn functie...”

8. Op 19 oktober 2006 verzocht de Nationale ombudsman het UWV alsnog een schriftelijke reactie te geven op verzoekers brief van 15 juni 2006 en deze reactie, voor zover dat naar de mening van het UWV van toepassing was, te voorzien van een bezwaarclausule.

Op 25 oktober 2006 werden van het UWV onder meer afschriften van relevante delen van verzoekers medische kaart ontvangen. Naar aanleiding van het spreekuurcontact op 7 april 2006 had de verzekeringsarts onder meer het volgende aangetekend:

“Aanvankelijk is het moeilijk om met belh goed contact te leggen. In de loop van het consult wordt het contact beter. Belh maakt een angstige indruk, weinig zelfvertrouwen. (...) Denkt goed na, niet verward.”

Over het gesprek op 23 mei 2006 wordt onder meer het volgende opgemerkt:

“Hij heeft weinig zelfvertrouwen. Heeft moeite met het leggen van contact. Is provocerend. Het bewustzijn is normaal. Hij is niet verward. (...) De stemming is mat. Belh denkt goed na. Hij maakt een angstige indruk.”

9. Bij brief van 30 oktober 2006 gaf verzoeker nog aan dat hij uit de op de klacht gegeven reactie begreep dat de verzekeringsarts ontkende wat er volgens verzoeker zelf en volgens de aanwezige getuigen was voorgevallen. Verzoeker voegde nog toe dat hij de ontmoetingen met de verzekeringsarts niet slechts als onplezierig maar als traumatisch had ervaren. Verder verbaasde hij zich erover dat het UWV bij de klachtbehandeling niets had gedaan met het feit dat er twee getuigen waren.

Naar zijn mening was de verzekeringsarts zich absoluut niet bewust van zijn eigen onverantwoord handelen tijdens de uitoefening van zijn taak en evenmin van het feit dat zijn opstelling provocerend gedrag opriep. Verder merkte hij nog op dat met name over de rol die zijn broer moest vervullen om escalatie en het afbreken van het eerste spreekuur gesprek te voorkomen, met geen woord werd gesproken.

Ten slotte gaf hij aan dat de functieduiding bij de dossierinzage niet ter sprake was gekomen.

10. Op 5 december 2006 liet het UWV de Nationale ombudsman nog weten dat naar aanleiding van verzoekers brief van 15 juni 2006 alsnog actie was ondernomen; de zogenoemde AMBER-toetsing was inmiddels in gang gezet. Tijdens de beoordeling die hierbij zou plaatsvinden zouden de geduide functies, zoals bedoeld in verzoekers brief van

20 juni 2006, ook aan de orde komen.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de bejegening

11. Verzoeker klaagt erover dat de verzekeringsarts tijdens één of beide spreekuurcontacten enkele malen bijzonder heftige reacties vertoonde, hem regelmatig de mond snoerde en zich dwingend opstelde.

12. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen.

13. Op grond van de gedragscode voor verzekeringsartsen (zie Achtergrond) laat de verzekeringsarts zijn gedrag mede bepalen door het feit dat hij zich bewust is van zijn specifieke positie tegenover de cliënt. Voorts respecteert de verzekeringsarts de autonomie van de cliënt. Hij geeft hem voldoende ruimte om zijn problematiek toe te lichten, zelf keuzen te maken of beslissingen te nemen. De verzekeringsarts neemt passende maatregelen wanneer een dialoog volgens hem of de cliënt onvoldoende mogelijk is. Acht hij een objectieve beoordeling ernstig belemmerd door een verstoorde communicatie, dan bespreekt hij dit met de cliënt. Samen met de cliënt zoekt hij dan naar een oplossing.

14. Uit de notities die de verzekeringsarts van het eerste gesprek met verzoeker heeft gemaakt kan worden afgeleid dat hij het aanvankelijk moeilijk vond contact met verzoeker te leggen. Blijkbaar werd dit vooral veroorzaakt doordat de arts van mening was dat verzoeker de vragen die hij hem stelde niet juist beantwoordde. Daarom liet de verzekeringsarts verzoeker weten het spreekuurcontact te zullen beëindigen, zo gaf hij in reactie op het verslag van bevindingen nog aan. Na tussenkomst van verzoekers broer beantwoordde verzoeker alsnog de vragen en werd het consult voortgezet.

De arts herkent zich, blijkens zijn reactie op de klacht, echter niet in de door verzoeker gegeven beschrijving van de wijze waarop hij zich tijdens beide gesprekken zou hebben gedragen. In zoverre wijkt zijn visie op de wijze waarop beide spreekuurcontacten zijn verlopen dan ook sterk af van verzoekers beleving alsmede van hetgeen verzoekers broer en partner, die bij respectievelijk het eerste en het tweede gesprek aanwezig waren, hebben aangegeven. Wel komen de lezingen van partijen in grote lijnen overeen waar het de moeizame start van het eerste gesprek betreft.

Hetgeen verzoekers partner nog opmerkt over het tweede gesprek, namelijk dat de situatie gespannen was en dat verzoeker zichtbaar moeite had met het (lichamelijk) contact met de verzekeringsarts, lijkt aan te sluiten bij de constatering van de arts dat verzoeker weinig zelfvertrouwen had en een angstige indruk maakte.

15. In het algemeen onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel over een klacht, als de lezing van verzoeker lijnrecht staat tegenover de lezing van (de medewerker van) het bestuursorgaan. Anders is het echter indien er sprake is van omstandigheden op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis moet worden gehecht dan aan de andere lezing.

De verklaring van verzoeker wordt onderschreven door verklaringen van zijn broer en partner. Met name de verklaring van verzoekers broer springt hierbij in het oog. Hij schetst, in genuanceerde bewoordingen, een beeld van het eerste spreekuurcontact. Hierbij gaat hij ook in op de bemiddelende rol die hij aan het begin van het gesprek vervulde, teneinde te voorkomen dat de communicatieproblemen - die zich tussen verzoeker en de verzekeringsarts blijkaar voordeden - tot een voortijdige beëindiging van het spreekuurcontact zouden leiden. Dat hij deze rol vervulde is door de verzekeringsarts, op een later moment, overigens ook bevestigd.

Met name op grond van deze verklaring acht de Nationale ombudsman het dan ook aannemelijk dat - in ieder geval - het eerste spreekuurcontact, zeker aan het begin, niet goed is verlopen. Ook stelt hij vast dat beide spreekuurcontacten door verzoeker als bijzonder onaangenaam en spanningsvol zijn ervaren. Dit werpt de vraag op of de arts, mede gezien zijn constatering dat verzoeker een angstige indruk maakte en weinig zelfvertrouwen had, voldoende heeft gedaan om verzoeker op zijn gemak te stellen en het gesprek in goede banen te leiden. Van een verzekeringsarts mag in dit opzicht immers een actieve rol worden verwacht.

Alles overziend komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de verzekeringsarts in dit opzicht is tekortgeschoten jegens verzoeker.

In zoverre heeft hij gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten slotte wijst de Nationale ombudsman nog op het volgende. Naar aanleiding van een aanbeveling van de Nationale ombudsman van 13 maart 2006 is het UWV op 15 juli 2006 gestart met een pilot 'Bejegeningsklachten' binnen de divisie arbeidsongeschiktheid. Het UWV heeft hierover onder meer het volgende aangegeven.

UWV-cliënten die een klacht hebben ingediend over de bejegening door een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige worden telefonisch benaderd door de klachtenambassadeur van het UWV. Tijdens dit telefoongesprek wordt vastgesteld wat precies het probleem is en hoe de kwestie kan worden opgelost. Indien direct een oplossing mogelijk blijkt wordt deze gerealiseerd. De klager kan er ook voor kiezen om zijn klacht, tijdens een hoorzitting, persoonlijk toe te lichten. Bij deze hoorzittingen is, naast de klager, de klachtenambassadeur en een stafverzekeringsarts of -arbeidsdeskundige

aanwezig. Ook bestaat de mogelijkheid van mediation.

Op grond van ervaringen met de nieuwe werkwijze acht het UWV het zinvol deze op termijn ook landelijk te gaan toepassen.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de beschreven werkwijze bij klachten zoals die van verzoeker verreweg valt te verkiezen boven de gebruikelijke wijze van klachtbehandeling. Hij zal de ontwikkelingen die het UWV op dit gebied doormaakt dan ook met veel belangstelling blijven volgen.

Ten aanzien van de brieven

16. Ook klaagde verzoeker erover dat het UWV Rotterdam, tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen reactie had gegeven op zijn brieven van 15 en 20 juni 2006.

17. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

18. Het UWV gaf, daarnaar gevraagd, aan deze klacht gegrond te achten; op beide brieven was inderdaad geen reactie gevolgd. Op 5 december 2006 uiteindelijk gaf het UWV aan dat naar aanleiding van verzoekers brieven alsnog actie was ondernomen.

19. Vast staat dat het UWV in eerste instantie heeft nagelaten een reactie te geven op de brieven die verzoeker hem stuurde. Niet is gebleken dat het UWV dit op goede gronden heeft gedaan. In zoverre heeft het UWV dan ook gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen is gegrond:

- ten aanzien van de spreekuurcontacten, wegens strijd met het vereiste van professionaliteit;
- ten aanzien van de afhandeling van verzoekers brieven, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 14 augustus 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Vlaardingen, gedateerd 8 augustus 2006, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Rotterdam alsmede met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Rotterdam.

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 werden de betrokken verzekeringsarts en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

De verzekeringarts gaf nog het volgende aan:

"Naar aanleiding van de verklaring van de broer van (verzoeker; N.o.) wil ik opmerken dat het mijn werk is om te onderzoeken of iemand arbeidsgeschikt dan wel arbeidsongeschikt is. Een essentieel onderdeel van het onderzoek is de anamnese. Ik stel een aantal vragen waarop degene die wordt onderzocht mij antwoord geeft. De antwoorden moeten uiteraard correct zijn.

(Verzoeker; N.o.) beantwoordde mijn vragen niet correct. Omdat ik daardoor niet tot een verantwoord oordeel zou kunnen komen heb ik gezegd dat ik het consult wilde beëindigen. Dat meende ik ook. Ik hoopte echter wel dat (verzoeker; N.o.) na deze mededeling wel correcte antwoorden zou gaan geven. Gelukkig is hij dat ook na tussenkomst van zijn broer gaan doen en werd het consult voortgezet. De beslissing om met het consult te stoppen was puur zakelijk. Zonder correcte antwoorden zou doorgaan zinloos geweest zijn. Ik zou de arbeids(on)geschiktheid van (verzoeker; N.o.) niet goed hebben kunnen beoordelen.

Het blijkt dat de broer van (verzoeker; N.o.) dacht dat ik geïrriteerd was geraakt en in mijn wiek geschoten was. Dat was beslist niet zo.

Ik wilde u het bovenstaande toch nog laten weten."

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

1. Het verzoekschrift van 8 augustus 2006 met diverse bijlagen, waaronder:

- verzoekers brieven aan het UWV van 15 en 20 juni 2006;
- de klacht die verzoeker op 25 juni 2006 bij het UWV indiende en de reactie die het UWV hierop bij brief van 11 juli 2006 gaf.

2. Verzoekers brief van 15 september 2006, met daarbij onder meer verklaringen van zijn broer en partner.

3. De reactie die het UWV bij brief van 11 oktober 2006 op de klacht gaf, met daarbij de verklaring van de verzekeringsarts.

4. Nadere stukken, van het UWV ontvangen op 25 oktober 2006, met daarbij afschriften van verzoekers medische kaart.

5. De reactie die het UWV op 5 december 2006 nog gaf.

6. De reactie van de verzekeringsarts op het verslag van bevindingen (gedateerd 7 februari 2007).

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Gedragscode voor verzekeringsartsen werkzaam voor de uitvoeringsinstellingen SV (Lisv)

"2.1 Algemeen

(...)

2. De verzekeringsarts laat zijn gedrag mede bepalen door het feit dat hij zich bewust is van zijn specifieke positie tegenover de cliënt.

Toelichting:

De verzekeringsarts is zich ervan bewust dat de cliënt in de regel niet op vrijwillige basis aan het onderzoek deelneemt, en dat zijn oordeel materiële en immateriële consequenties kan hebben."

(...)

4. De verzekeringsarts respecteert de autonomie van de cliënt. Hij geeft hem voldoende ruimte om zijn problematiek toe te lichten, zelf keuzen te maken of beslissingen te nemen. Hij wijst de cliënt daarbij op eventuele consequenties.

(...)

7. De verzekeringsarts neemt passende maatregelen, wanneer dialoog volgens hem of de cliënt onvoldoende mogelijk is.

2.2 Verzekeringsgeneeskundig handelen

(...)

3. Acht de verzekeringsarts een objectieve beoordeling ernstig belemmerd door een verstoorde communicatie, dan bespreekt hij dit met de cliënt. Samen met de cliënt zoekt hij naar een oplossing."