



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt over:

- de tegenwerking die hij ondervindt van de arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) bij zijn pogingen tot re-integratie.
- het pandverbod dat hem zonder duidelijke reden werd opgelegd en vervolgens (zonder excuses) werd ingetrokken.
- het feit dat het UWV het voorstel om via mediation tot een oplossing te komen zonder motivering heeft ingetrokken.

Beoordeling

I. Algemeen

Verzoeker werkte aanvankelijk in de beveiliging en vanaf 2000 als verkoper in de electronicabranche. Door het faillissement in 2004 van zijn laatste werkgever raakte hij werkloos. Vanuit de WW meldde verzoeker zich ziek. Hij ontving vanaf maart 2005 een ZW-uitkering. Sinds 6 maart 2007 ontvangt verzoeker een WGA-uitkering.

II. Bevindingen

1. Op 23 januari 2007 onderzocht de verzekeringsarts verzoeker in verband met zijn WIA-aanvraag. Volgens de verzekeringsarts was er bij verzoeker sprake van een fysieke aandoening die tot vermoeidheid kon leiden. Daarnaast meende hij dat er sprake was van persoonlijkheidsproblematiek en vond hij dat verzoeker onvoldoende ziekte-inzicht had voor wat betreft de persoonlijkheidsaspecten. Persoonlijkheidsproblematiek zoals hier aanwezig kon ook een bron zijn van uitputtings- en vermoeidheidsverschijnselen.

De belastbaarheidprognose luidde:

“gunstig bij behandelingsstrategieën die oplossingen bieden voor een van beide of beide aandoeningen. De prognose van de belastbaarheid is onzeker.”

De verzekeringsarts concludeerde dat verzoeker de huidige mogelijkheden duurzaam kon benutten, maar dat re-integratie moeizaam zou zijn zonder verdere behandelingen en intensieve begeleiding gewenst was indien toch een poging tot re-integratie zou worden gedaan.

2. Op 6 februari 2007 sprak de arbeidsdeskundige met verzoeker. Hij lichtte hem op hoofdlijnen in over de procedure, de inhoud en de mogelijke consequenties van de WIA-beoordeling.

De arbeidskundige rapportage van 7 februari 2007 vermeldde onder meer dat betrokkene geen werkzaamheden in gangbare arbeid kon verrichten waarbij volledig rekening werd gehouden met alle medische mogelijkheden en beperkingen. Er kon geen restverdiencapaciteit worden vastgesteld, zodat de arbeidsongeschiktheidsklasse op 80-100% werd gesteld.

De arbeidsdeskundige achtte de kans op succesvolle werkhervatting in reguliere arbeid matig/gunstig mits daar voldoende professionele begeleiding en ondersteuning tegenover zou staan. Verzoeker stond positief tegenover een traject naar betaalde arbeid.

In zijn conclusie en advies vermeldde de arbeidsdeskundige onder meer:

"Er is een (beknopte) re-integratievisie opgesteld. Het dienstverband is al beëindigd. Het UWV is dus verantwoordelijk voor zijn re-integratie naar passende arbeid. Derhalve heb ik hem geadviseerd een IRO (Individuele Re-integratie Overeenkomst) aan te gaan."

3. Na dit gesprek ontving verzoeker het gespreksverslag, de functionele mogelijkhedenlijst (FML) en de re-integratievisie (RIV). Verzoeker had het gesprek met de arbeidsdeskundige als prettig ervaren, maar was verbaasd over de inhoud van deze stukken. Er stonden volgens verzoeker een aantal feitelijke onjuistheden in de RIV en zaken omtrent zijn persoon die hem schokten. Verzoeker nam telefonisch contact op met de arbeidsdeskundige en verzocht om een afspraak op korte termijn om de onjuistheden en onduidelijkheden uit het RIV te corrigeren. Volgens verzoeker vond de arbeidsdeskundige een gesprek niet nodig omdat het allemaal niet zo een vaart liep. Hij vroeg verzoeker om vertrouwen in hem te hebben.

4. Verzoeker ontving na dit telefoongesprek de WGA-beslissing en las daarin een aantal onjuistheden. Verzoeker stuurde de arbeidsdeskundige op 14 februari 2007 daarom een e-mail:

"N.a.v. ons telefonisch gesprek van maandag jl. het volgende;

Ik heb nadat we ons gesprek hebben beëindigd de bevestiging van de WGA-uitkering ontvangen.

Een aantal zaken n.a.v. het medisch rapport, maar ook administratief lijken niet helemaal te kloppen. (.....) Hoe zit dit? (.....) Het lijkt me toch handig dat je met mij nog een afspraak maakt, en liefst zsm, nog voordat ik naar O (de jobcoach van het re-integratiebureau, N.o) ga.

Een aantal zaken kloppen gewoon niet, en een aantal zaken zijn gewoon niet duidelijk, of onjuist zelfs. (.....).

Ik hoop dat je zsm met mij contact opneemt."

Op 15 februari 2007 reageerde de arbeidsdeskundige per e-mail als volgt:

"Ik maak geen persoonlijke afspraak met je daar heb ik simpelweg geen tijd voor. De punten die je aangeeft zal ik meenemen in mijn onderzoek. Daarvoor bedankt. Na het gesprek met O hebben we telefonisch overleg."

5. Verzoeker nam hierna telefonisch contact op met de arbeidsdeskundige en stuurde diezelfde dag een e-mail:

"Ik zal je in de loop van de dag (.....) een mail sturen met alle punten in de Re-integratievisie die naar mijn mening gewijzigd moeten worden. (.....) Ik weet dat je bepaalde punten uit de FML hebt gehaald, geschreven door de heer B (de verzekeringsarts, N.o). Ik zal hiervoor apart beroep aantekenen.

De RIV is echter geschreven en ondertekend door jou, niet de Heer B."

6. In zijn reactie van 15 februari 2007 schreef de arbeidsdeskundige:

"De wijze waarop jij met mij communiceert door de telefoon bevalt mij geenszins. Ik vind je toon cynisch, je probeert me voortdurend voor het blok te zetten en je zet me onder druk. Dit geeft mij geen prettig gevoel. Op deze manier komt er dan ook geen goede samenwerking tot stand. Stichting Instap (het re-integratiebureau waarmee verzoeker een afspraak heeft, N.o.) wil ik hier ook niet mee belasten. Ik stuur O dan ook cc een mailtje dat de opdracht vanuit het UWV wordt geannuleerd. Kortom de IRO opdracht gaat niet door. Vanaf nu krijg je alle vrijheid om zelf passende arbeid te vinden. Succes ermee."

Diezelfde dag ontving verzoeker van zijn jobcoach bericht dat de arbeidsdeskundige hem geïnformeerd had en daarom de afspraak met verzoeker niet doorging.

7. Op 17 februari 2007 beschreef verzoeker zijn (telefoon)gesprekken met de arbeidsdeskundige in een e-mail als volgt:

"(....) Toen ik bij u op kantoor was (...) was U zeer vriendelijk tegen mij, amicaal zelfs. Ik vond dit een prettig gesprek en liet dat u ook weten. (.....)

Ik heb met U hierover (de toegezonden stukken, N.o) zsm contact opgenomen. U liet mij weten dat het allemaal zo een vaart niet liep. Waarop ik liet weten dat het dit wel allemaal zwart op wit stond. U vroeg mij U te vertrouwen.

Vreemd vond ik echter dat u mij informeerde dat als ik Beroep en Bezwaar zou aantekenen, ik misschien op de WW aangewezen zou zijn, omdat de uitslag van de keuring totaal anders zou kunnen zijn. Dit gaf mij een zeer nare smaak in mijn mond. Dit komt op mij over als een situatie waarin iemand weet dat hij recht heeft op beroep en bezwaar maar als hij hiervan gebruik maakt zou dat wel eens zeer nadelig kunnen uitpakken.

Verder vond ik een aantal opmerkingen en associaties die u had mbt mijn uiterlijk niet helemaal gepast. Ik ben enigszins stevig gebouwd, maar de associaties die dat bij u oproep, portiers, knokploegen etc. etc., vond ik toch zeer ongepast (...) Wat voor associaties krijgt u als Turkse, Marokkaanse of Surinaamse mensen u bezoeken? Ik ben hier wel benieuwd naar. En terecht lijkt mij."

Verzoeker wilde in het RIV onder meer de aanpassing dat hij wel computerervaring had (opgedaan bij zijn werk als verkoper) en de Engelse taal beheerste. Verzoeker verweet de arbeidsdeskundige niet inhoudelijk, emotioneel, boos en geprikkeld te reageren.

Verzoeker vond het niet juist dat de arbeidsdeskundige, zonder verzoeker daarover te informeren, contact met zijn jobcoach had opgenomen. Hij schreef hierover:

"U heeft in dat gesprek O (de jobcoach, N.o.) ingelicht over mijn vermeende persoonlijkheidsstoornis, mijn beperkte ziekte-inzicht, etc.

U heeft in een opwelling van emotie mijn afspraak met de O geannuleerd. Ik vind dit een terechte stelling van mijn kant, aangezien u niet de moeite nam om even een dag te wachten en alles te laten bezinken. U heeft zeer impulsief gehandeld, en u daarbij laten leiden door uw emoties. Dit is volstrekt onacceptabel. U heeft hiermee mijn instroom op de regulier arbeidsmarkt zeer ernstige schade toegebracht. (...)."

8. De reactie van de arbeidsdeskundige op 20 februari 2007 luidde:

"Bedankt voor je e-mail. Ik heb hem gelezen.

Voor wat betreft je re-integratie naar betaalde arbeid adviseer ik je om het volgende te doen. Je hebt recht op een IRO individuele re-integratie overeenkomst, je kunt zelf een re-integratiebedrijf benaderen bij jou in de buurt met de vraag of ze je willen helpen bij het vinden van een passende baan. De kosten van de IRO worden door het UWV vergoed. Probeer de gouden gids of www.google.nl Tip: Alexander Calder."

9. Verzoeker maakte een nieuwe afspraak met een andere jobcoach. Na een kennismakingsgesprek op 7 maart 2007 mailde deze jobcoach de arbeidsdeskundige dat hij verzoeker ging ondersteunen bij het aanvragen van een IRO. Op 16 maart 2007 mailde de arbeidsdeskundige terug: "Hallo, Er is geen opdracht. Groet, R.R."

Deze mededeling betekende het (voorlopige)einde van de re-integratieactiviteiten, er werd geen re-integratieplan opgesteld en geen IRO-aanvraag ingediend.

10. Naar zijn zeggen is verzoeker na 6 februari 2007 niet meer in het pand van het UWV geweest en had hij na 16 maart 2007 ook geen telefonisch of e-mailcontact meer met het UWV. Het gesprek op 6 februari 2007 was in zijn ogen prettig verlopen.

Op 9 mei 2007 zond het UWV verzoeker een brief waarmee hem een pandverbod van een jaar opgelegd werd, omdat verzoeker met één van de medewerkers op uiterst onplezierige wijze communiceerde. Verzoeker zou medewerkers voor het blok proberen te zetten en ze vervolgens onder druk zetten. Verzoeker mocht het kantoor van het UWV nog uitsluitend op uitnodiging bezoeken en diende eventuele vragen voortaan schriftelijk te stellen.

11. Verzoeker reageerde op 14 mei 2007 met een e-mail aan de klachtenambassadeur die de brief had ondertekend:

"Op 10 mei jl. heb ik van u de brief met kenmerk (...) ontvangen.

Het betreft hier mijn vermeende houding naar uw medewerkers. Volgens deze brief zou ik "medewerkers" of een medewerker onder druk zetten. Een jaar lang mag ik niet in het gebouw en terrein van het UWV komen. Mijn mond viel werkelijk open van verbazing toen ik dit las. Ik neem aan dat met "medewerker" de Heer R, arbeidsdeskundige, wordt bedoeld.

Ik heb met de heer R op 6 Februari een gesprek betreffende mijn re-integratie gehad. Ik heb me tijdens dit gesprek, zoals gebruikelijk, op uiterst correcte wijze gedragen. De heer ... echter, heeft mij, zonder dat daar naar mijn mening aanleiding toe was, enkele malen op vervelende wijze geprovoceerd. Zo maakte de heer R enkele malen de connectie tussen mij, waarschijnlijk vanwege mijn uiterlijk, en "portiers en knokploegjongens, sportschoolfiguren" Ik voelde mij hier zeer ongemakkelijk bij. De figuren waar de heer R over sprak hebben de neiging zich in het criminele circuit te bewegen, en uit de toon waarop hij hierover sprak kon ik opmaken dat hij dat bedoelde. Ik ben verkoper van consumentenelektronica, dus ik vond de link tussen dergelijke figuren nogal ongepast.

(.....)

Zoals afgesproken heb ik contact opgenomen met O (de jobcoach, N.o.). En met hem een afspraak gemaakt. De heer R. reageerde echter niet op de E-mails die ik hem stuurde. Ik heb hem hierover gebeld. Tijdens dit gesprek werd de Heer R. zeer emotioneel en gooide op een bepaald punt bijna de telefoon neer, waarna hij, op eigen initiatief, mijn afspraak met Stichting Instap heeft gecancelled. De heer R. heeft in een zeer emotionele bui volledig onprofessioneel en irrationeel gehandeld, en daarmee mijn instroom in de reguliere arbeidsmarkt ERNSTIGE schade toegebracht!

Dit kan niet door de beugel, en dit is volstrekt onacceptabel!"

Verzoeker voegde kopieën bij van de e-mailcorrespondentie tussen verzoeker, zijn jobcoach en de arbeidsdeskundige en betoogde dat er van zijn kant geen sprake was van enige vorm van dreiging. De arbeidsdeskundige was ook de enige medewerker van het UWV waar hij contact mee had. Volgens verzoeker was er van een omgekeerde situatie sprake. De arbeidsdeskundige reageerde niet of onduidelijk en provocerend en ging niet

inhoudelijk in op de vragen en opmerkingen van verzoeker. Verzoeker verweet hem zijn instroom op de reguliere arbeidsmarkt tot twee keer toe gedwarsboemd te hebben.

De e-mail werd als klacht in behandeling genomen.

12. De klachtenambassadeur reageerde (vertraagd door zijn vakantie) op 30 mei 2007 en bood verzoeker de mogelijkheid van een afspraak. Op 6 juni 2007 vond er een gesprek met de klachtenambassadeur plaats.

Verzoeker deed zijn verhaal en de klachtenambassadeur zegde toe te onderzoeken wat de mogelijkheden waren om tot een oplossing te komen. Hij polste ook verzoekers bereidheid tot bemiddeling met de arbeidsdeskundige en/of de verzekeringsarts.

13. Op 20 juni 2007 stuurde verzoeker de klachtenambassadeur een e-mail met het verzoek om contact met hem op te nemen, omdat hij na het gesprek van 6 juni niets meer gehoord had.

De klachtenambassadeur antwoordde diezelfde dag per e-mail:

“Het pandverbod opheffen is gerealiseerd. Verder heb ik met de manager van de betreffende afdeling uitvoerig gesproken.

Uw belang is ook het belang van UWV zodat we in feite geen mediation behoeven te organiseren. Vooruitlopend op mijn definitieve antwoordbrief het volgende;

Vanuit uzelf beoordelen wat uw mogelijkheden zijn voor een functie in de door u gewilde winkelbranche. Zodra u zelf een mogelijkheid heeft gevonden ondersteuning door het UWV (uiteraard in samenspraak).

Zodra ik even tijd heb maak ik een uitvoerige brief die ook antwoord op uw klacht geeft.”

14. Over de weigering tot mediation schreef verzoeker op 21 juni 2008.:

“Nou, U stelde het voor en ik stemde er mee in. Ik zou toch zeer graag de heer R. (de arbeidsdeskundige, N.o.) over bepaalde zaken willen spreken. Ik weet nu nog steeds niet waarom hij mijn instroom tot twee maal aan toe saboteerde, en waarom hij mij beschuldigt van zaken waaraan ik mij absoluut niet schuldig maak.

Ook een gesprek met heer B. (de verzekeringsarts, N.o.), zoals u voorstelde, stel ik zeer op prijs.”

Hij vroeg de klachtenambassadeur ook wat het verband was tussen de door hem ingediende klacht en de opmerking over het beoordelen van zijn mogelijkheden.

15. De klachtenambassadeur antwoordde op 21 juni:

“We gaan een nieuwe start maken en u reageert rancuneus. Laten we de goede weg bewandelen en openstaan voor elkaars ideeën. Wat ik bedoel te zeggen is het feit dat u zelf kan inschatten wat uw mogelijkheden zijn voor een start in de door u geopperde branche. Met de heer B. zal ik één dezer dagen spreken. Eén advies; We hebben allemaal een éénduidig belang. Laten we niet elkaar de schuld geven. Misschien moeten wij eerst toch nog een keer praten.”

16. Verzoeker belde daarna het klachtenbureau van het UWV met een verzoek om mediation. Hier reageerde de klachtenambassadeur op 22 juni 2008 per e-mail op:

“Ik ben behoorlijk boos op u!!.

Na ons gesprek van gisteren gaat u het klachtenbureau bellen en vragen om een mediation waarvan ik net heb verteld dat het niet aan de orde is. U wist; het was slechts een voorstel. Beide partijen kunnen daaraan vrijwillig deelnemen.

Tevens heb ik u verteld dat u het antwoord op de wezenlijke klacht binnenkort kan verwachten.

Wat doet u, u zet de zaak scherp bij het klachtenbureau!!!

Ik beschouw dit gebeuren nu nog als incident maar als onze communicatie afzakt naar het vandaag gepresenteerde niveau dan staak ik mijn bemoeienissen.”

Verzoeker reageerde later die dag. Hij interpreteerde de uitroeptekens achter de eerste zin van de klachtenambassadeur als schreeuwen en verzocht hem dat niet meer te doen.

Hij vond de klachtenambassadeur vaag en het verwijt van rancune niet terecht nu het hier ging om een klachtbehandeling.

Over het incident schreef verzoeker:

“Als ik het klachtenbureau wil bellen, dan doe ik dat. Van U heb ik tot nog toe geen enkele concrete oplossing gehoord. Ik vind uw toon naar mij toe zeer denigrerend.”

Volgens verzoeker ging het hem slechts om een aantal duidelijke antwoorden op een paar duidelijke, en simpele vragen, namelijk op welke wijze hij de arbeidsdeskundige onder druk gezet had en waarom de arbeidsdeskundige tot tweemaal toe zijn instroom had "gesaboteerd". Ook wilde hij weten waarom de arbeidsdeskundige er voor had gezorgd dat hij een pandverbod kreeg en waarom dit nodig was. Tot slot wilde hij weten waarom hij geassocieerd werd met portiers en "knokploegjongens". Hij meende recht te hebben op een andere mening dan de arbeidsdeskundige, de verzekeringsarts en andere medewerkers van het UWV.

De klachtenambassadeur reageerde op de mail met de communicatie even stop te zetten en verzoeker te vragen hem tot nader orde niet te mailen.

17. Bij brief van 13 juli 2007 werden de klachten van verzoeker afgedaan.

Het UWV schreef onder meer:

”Het bevreemdt ons zeer dat u naar voren bracht dat onze arbeidsdeskundige zich vreemd zou gedragen en zelfs provocerend op de voorgrond zou treden. (.....) Onze arbeidsdeskundige staat bekend als een vriendelijke, hulpvaardige man met goede communicatieve eigenschappen. Voor ons is er geen enkele twijfel dat hij zijn werkzaamheden niet naar behoren zou uitvoeren. Op een bepaald moment heeft onze arbeidsdeskundige aangegeven gebombardeerd te worden door een enorme e-mail stroom die hoogst onaangenaam was. In de toonzetting van de mail kwam een dreigend gevoel tot uiting (...). Een gevoel van “voor het blok zetten en proberen klem te zetten” was duidelijk in het mailverkeer waarneembaar. Het totaalbeeld werd op een gegeven moment voor onze medewerker bedreigend. Preventief is de klachtenambassadeur overgegaan tot het stellen van een pandverbod.”

Uit de klachtafhandelingsbrief van het UWV blijkt dat de klachtenambassadeur die het pandverbod heeft opgelegd, ook betrokken is geweest bij de (voorbereiding van de) afhandeling van de klacht.

Over het pandverbod meldde het UWV dat de klachtenambassadeur contact met verzoeker had opgenomen en dat er een constructief gesprek tussen hen beiden had plaatsgevonden, waarbij de klachtenambassadeur verzoeker er uitdrukkelijk op had gewezen dat hij rancunes naar de medewerkers van het UWV onmiddellijk aan de kant moest zetten, omdat bemiddelen bij re-integratie in het bedrijfsleven alleen lukken kon als er van beide zijden respect en vertrouwen is.

Kort na dit gesprek werd de klachtenambassadeur geconfronteerd met in zijn ogen “geladen E-mail verkeer” waarbij steeds weer verzoekers rancune naar de arbeidsdeskundige aan bod kwam. Ook werd verzoeker verweten dat hij het klachtenbureau ging rappelleren om zijn klacht binnen de aangekondigde 3 weken afgehandeld te krijgen.

Het pandverbod was niet meer van toepassing omdat er geen sprake was van fysiek geweld.

Het verzoek om re-integratie werd als een positief initiatief gezien, temeer omdat verzoeker een volledige uitkering ontving, maar het was aan het UWV om te beoordelen of een IRO zou worden gehonoreerd.

Het UWV oordeelde de klachten van verzoeker ongegrond.

18. Verzoeker diende op 16 augustus 2007 een klacht bij de Nationale ombudsman in. Hij klaagde erover dat de arbeidsdeskundige hem onnodig provoceerde, niet bereid was fouten te corrigeren, zijn instroom op de arbeidsmarkt saboteerde, verzoeker valselijk beschuldigde van bedreiging en onder druk zetten en zonder aanleiding een pandverbod realiseerde.

Met de klachtenambassadeur had hij in eerste instantie een redelijk gesprek. De klachtenambassadeur vertelde dat het pandverbod zou worden opgeheven omdat er geen aanleiding voor was, maar later kreeg verzoeker de indruk dat zijn klacht niet serieus was afgehandeld.

19. In een telefoongesprek op 10 september 2007 meldde verzoeker de Nationale ombudsman dat hij een gesprek met de arbeidsdeskundige wilde, omdat hij vreesde dat de arbeidsdeskundige zijn re-integratie belemmerde door zijn IRO-aanvraag tegen te werken. Verzoeker had ook het gevoel dat de klachtenambassadeur weinig moeite had gedaan om bemiddeling tot stand te brengen en hij vond dat de klachtenambassadeur op een niet professionele manier met hem had gecommuniceerd. Ook wilde hij weten wat er zo bedreigend aan zijn e-mails dat er een pandverbod werd opgelegd.

20. Op 12 september 2007 vroeg de Nationale ombudsman het UWV of een bemiddelingsgesprek tussen verzoeker en de arbeidsdeskundige nog mogelijk was.

Op 9 oktober 2007 wees het UWV het voorstel af, omdat verzoeker ernstige psychische klachten had zonder ziekte-inzicht en verzoeker in het persoonlijke en telefonische contact als zeer bedreigend, intrigerend en manipulatief werd ervaren. Door zijn houding, gedrag en uiterlijk ontstond er zo'n spanningsveld dat er nauwelijks een inhoudelijk gesprek met verzoeker gevoerd kon worden. Hoewel verzoeker door zijn ziekte was aangewezen op intensieve begeleiding en ondersteuning naar passende arbeid werd dit niet geadviseerd omdat het ontkennen van zijn ziekte, zijn gedrag, houding en uiterlijk dit niet toestonden. De conclusie van de arbeidsdeskundige was dat verzoeker niet in staat was om te worden bemiddeld naar reguliere en gangbare arbeid.

Ook de klachtenambassadeur zag niets in een bemiddelingsgesprek. Het ontbrak verzoeker volgens hem aan vertrouwen, respect en waardering, waardoor re-integratie niet kon slagen. Verder zou verzoeker niet openstaan voor adviezen en andere dingen doen dan hij in eerste instantie zei. Na overleg met de manager, de klachtenambassadeur en de arbeidsdeskundige was daarom besloten met verzoeker niet verder te praten.

21. Op 9 november 2007 meldde verzoeker de Nationale ombudsman dat zijn (nieuwe) jobcoach een IRO-voorstel ter beoordeling aan de arbeidsdeskundige had voorgelegd. Het voorstel zou zijn afgewezen omdat verzoeker nog een klacht bij de Nationale ombudsman had lopen. Daarnaast gevraagd meldde het UWV de Nationale ombudsman dat het afwijzen van de re-integratieaanvraag niets te maken had met het feit dat verzoeker een klacht had

ingediend en dat zou verzoeker zelf heel goed weten.

De betrokken jobcoach van het re-integratiebureau deelde de Nationale ombudsman daarnaar gevraagd mee dat hij tweemaal met verzoeker gesproken had. Hij had samen met verzoeker een re-integratieplan opgesteld en voorafgaande aan de indiening ervan telefonisch contact met de arbeidsdeskundige opgenomen. Deze zei hem dat indiening van het plan zinloos was, omdat er nog een klacht van verzoeker bij de Nationale ombudsman liep. De re-integratiecoach gaf dit aan verzoeker door. Het plan werd vervolgens niet ingediend.

22. Op 15 januari 2008 werd het onderzoek naar de klacht van verzoeker geopend en werden de betrokken klachtenambassadeur en de arbeidsdeskundige voor een gesprek op het bureau van de Nationale ombudsman uitgenodigd om de mogelijkheden om tot een oplossing te komen te verkennen.

23. Op 21 februari 2008 vond een gesprek plaats tussen de betrokken arbeidsdeskundige, de klachtenambassadeur, de substituut Nationale ombudsman en de onderzoeker van de Nationale ombudsman met als doel te onderzoeken hoe tot de-escalatie van het conflict te komen.

24. Het gesprek gaf aanleiding het onderzoek voort te zetten. Op 3 april 2008 stelde de Nationale ombudsman het UWV een aantal nadere vragen en verzocht de medische en arbeidskundige rapportages toe te zenden.

Op 21 mei 2008 zond het UWV de gevraagde rapportages en antwoordde:

1. Verzoeker had inderdaad een dubbele boodschap meegekregen, maar dat had hij aan zijn eigen gedrag te danken. Verzoeker leek aanvankelijk bemiddelbaar, naar later bleek ten onrechte omdat zijn houding en gedrag niet was te verenigen met arbeid en alle aspecten daaromheen. Gaandeweg raakte de arbeidsdeskundige er van overtuigd dat verzoeker niet constructief wilde samenwerken en daarom niet bemiddelbaar was.

2. De e-mails van UWV-medewerkers hadden niet bijgedragen aan escalatie. Die van de arbeidsdeskundige waren verzonden omstreeks de tijd dat zijn dienstverlening (nagenoeg) beëindigd was i.v.m. de gespannen sfeer die door verzoeker zelf veroorzaakt was.

Volgens de klachtenambassadeur reageerde verzoeker rancuneus door zaken naar voren te brengen die lijnrecht stonden tegenover het gesprek dat hij eerder met verzoeker had en waarin het maken van een nieuwe start als belang naar voren was gekomen. De reactie van verzoeker schokte de klachtenambassadeur. Hij had het woord "boos" gebruikt om te laten merken dat het niet prettig is dat een heel gesprek in één keer in de wind wordt geslagen.

3. De stelling dat mediation bedoeld is om achterliggende belangen boven tafel te krijgen en van daaruit te zoeken naar een oplossing werd onderschreven. In eerste aanleg werd bemiddeling voorgesteld onder voorwaarde dat niet meer op de voorgaande bemiddelingspogingen zou worden ingegaan. Het omgekeerde gebeurde echter, verzoeker begon een mailoffensief met verwijten en rancunes. Van een gemeenschappelijk doel was dan ook geen sprake meer.

4. Het opleggen van een pandverbod is de taak van de manager claim. Ook bij het ontbreken van bedreigingen van fysieke aard kan tot een pandverbod besloten worden, bijvoorbeeld bij wijze van preventie als uit informatie blijkt dat een klant gevaarlijk is of kan worden. Ook uitspraken van een klant kunnen leiden tot een pandverbod. Er is een procedure die ook in dit geval gevolgd werd.

25. Op 27 mei 2008 werd het UWV verzocht om de procedurevoorschriften voor het opleggen van pandverboden toe te zenden. Op 29 mei 2008 zond het UWV de Nationale ombudsman een passage uit de Handleiding "Hoe om te gaan met incidenten, geweld en agressie door externe cliënten" (zie Achtergrond, onder 1). Op 4 juni 2008 werd het UWV gevraagd om de complete Handleiding. Op 6 juni 2008 berichtte het UWV dat er geen andere meer uitgewerkte instructie bestaat inzake het opleggen van het pandverbod. Hoe de instructie wordt uitgevoerd wordt aan de lijn overgelaten.

III. Beoordeling

Ten aanzien van de tegenwerking die verzoeker ondervindt van de arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen bij zijn pogingen tot re-integratie.

26. 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. Dit impliceert dat het bestuursorgaan duidelijke en eenduidige antwoorden moet geven op vragen die door een burger aan een bestuursorgaan worden gesteld.

27. De arbeidsdeskundige heeft in het gesprek over de WIA-aanvraag verzoeker geadviseerd een Individuele Re-integratieovereenkomst IRO (zie Achtergrond, onder 2) aan te gaan, omdat hij de kans op succesvolle werkhervatting in reguliere arbeid matig/gunstig vond. Verzoeker stond positief tegenover een re-integratietraject naar betaalde arbeid en had een afspraak gemaakt met een re-integratiebureau.

De stukken die verzoeker na dit gesprek van de arbeidsdeskundige ontving vond hij schokkend en bevatten volgens hem een aantal onjuistheden. Het is op zichzelf begrijpelijk dat verzoeker voor zijn vragen hierover contact opnam met de arbeidsdeskundige.

Uit de overgelegde (e-mail) correspondentie blijkt niet dat inhoudelijk op de vragen en opmerkingen van verzoeker is ingegaan.

Er lijkt eerder sprake van het tegendeel. In plaats van te antwoorden werd de IRO-opdracht ingetrokken vanwege de wijze waarop verzoeker door de telefoon met de arbeidsdeskundige communiceerde. Vraag daarbij is of de, naar de mening van de arbeidsdeskundige, cynische toon van verzoeker niet deels veroorzaakt werd door de ontbrekende inhoudelijke reactie op de vragen en opmerkingen van verzoeker.

De e-mails van de arbeidsdeskundige wekken de indruk dat verzoeker over het re-integratietraject een dubbele boodschap mee kreeg. Eerst het advies een IRO aan te gaan, nog geen twee weken later de intrekking van de IRO-opdracht en weer 4 dagen later de mededeling dat verzoeker recht had op een IRO waarvoor hij zelf een re-integratiebureau kon benaderen. Het door de arbeidsdeskundige aanbevolen re-integratiebureau kreeg vervolgens drie weken later bericht dat er geen IRO-opdracht was. Nog weer een aantal maanden later vernam verzoeker naar zijn zeggen via de jobcoach van het door hem ingeschakelde re-integratiebureau dat volgens de arbeidsdeskundige verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman aan toewijzing van een IRO in de weg stond.

De betrokken jobcoach bevestigde tegenover de Nationale ombudsman de lezing van verzoeker, de betrokken arbeidsdeskundige ontkende dat dit zou zijn gezegd. Wat hier ook van zij, de Nationale ombudsman constateert dat de arbeidsdeskundige de vragen van verzoeker niet adequaat heeft beantwoord en een dubbelzinnige boodschap ten aanzien van verzoekers re-integratie heeft afgegeven en is daarmee tekort geschoten in de informatievoorziening. Dat verzoeker de handelwijze van de arbeidsdeskundige heeft ervaren als tegenwerking, is dan ook begrijpelijk.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het pandverbod dat verzoeker zonder duidelijke reden werd opgelegd en vervolgens (zonder excuses) werd ingetrokken.

28. Het evenredigheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. Dit impliceert dat een bestuursorgaan, voordat het een burger de toegang tot een gebouw ontzegt, de belangen van het orgaan bij het toegangsverbod afweegt tegen de belangen van de betreffende burger. Gekozen dient te worden voor de inzet van het minst bezwarende middel om het doel van vermindering van gevoelens van bedreiging en intimidatie te bereiken.

29. Hiervoor is geconstateerd dat de informatieverstrekking aan verzoeker over zijn re-integratiemogelijkheden onvoldoende en dubbelzinnig was. Niet alleen de inhoud, maar ook de wijze waarop met verzoeker gecommuniceerd werd liet te wensen over.

Verzoeker meldde de Nationale ombudsman dat hij zich gedwongen voelde om per e-mail te communiceren, omdat de arbeidsdeskundige hem had laten weten geen tijd te hebben voor (telefoon)gesprekken met verzoeker. Communiceren per e-mail draagt al snel een gevaar van escalatie in zich, zeker wanneer verhoudingen niet goed zijn. Een e-mail is snel gemaakt en vaak (te) snel verzonden. De boodschap staat dan zwart op wit zonder de nuancering die in een (telefoon) gesprek mogelijk is en zonder de afstand die het schrijven van brieven met zich meebrengt.

Van professionals mag verwacht worden dat zij zich in hun (e-mail) correspondentie met burgers zorgvuldig en respectvol uiten. Ook al riepen de e-mails van verzoeker irritatie op, dan nog had verwacht mogen worden dat daar op een terughoudende manier op gereageerd werd. De toon en woordkeuze van de e-mails van het UWV aan verzoeker waren echter dusdanig dat zij escalierend werkten en de kans op een agressieve reactie vergrootten. Uit de overgelegde stukken en de mondelinge en schriftelijke reacties van arbeidsdeskundige en klachtenambassadeur blijkt overigens niet dat verzoeker richting UWV agressief is geweest of bedreigingen heeft geuit.

Verzoeker heeft tegenover de Nationale ombudsman verklaard dat hij na 16 maart 2007 geen contact meer met (medewerkers) van het UWV had. Toch werd bijna twee maanden later op 9 mei 2007 een pandverbod van een jaar opgelegd door de klachtenambassadeur.

Uit de interne instructie van het UWV hoe om te gaan met incidenten, geweld en agressie door externe cliënten blijkt dat de maatregel met name bedoeld is om klanten die agressief zijn en zich fysiek misdragen uit het pand te weren. Bij verzoeker was er geen sprake van fysieke dreiging en is onweersproken dat hij al twee maanden geen contact meer had gezocht met het UWV. Het UWV liet ook weten dat als er bijvoorbeeld informatie is dat iemand gevaarlijk kan worden een pandverbod kan worden opgelegd. Dat mag zo zijn, maar dan is een duidelijke toelichting vereist. Die toelichting ontbrak in de brief waarmee verzoeker het pandverbod werd opgelegd, maar ook in de latere correspondentie hierover.

Uit de pandverbodbrief en de later verstrekte informatie blijkt niet dat er in voldoende mate rekening gehouden is met de belangen van verzoeker.

Het aan verzoeker opgelegde pandverbod ontbeert daarmee een deugdelijke motivering.

30. Volgens de door UWV gehanteerde instructie kunnen ordemaatregelen getroffen worden tegen klanten die zich hebben misdragen. Ontzegging van de toegang tot het gebouw is een van de ordemaatregelen en daarbij wordt een onderscheid gemaakt naar licht en zwaar. Verzoeker kreeg de zware vorm opgelegd waarbij de klant die een toegangsverbod krijgt, alleen op uitnodiging mag komen en alleen schriftelijk vragen mag stellen. Het initiatief tot het nemen van de maatregel ligt bij de leidinggevende, zo vermeldt de instructie. Daarnaast gevraagd antwoordde het UWV dat de maatregel door de manager claim kan worden opgelegd ook als er geen sprake is van bedreigingen van fysieke aard

bij wijze van preventie.

De interne instructie geeft zes mogelijke maatregelen bij misdragingen van klanten. Het pandverbod is de vierde in een oplopende reeks en daarmee een van de zwaardere maatregelen die met name bedoeld lijkt voor situaties van fysieke dreiging, waarvan in het geval van verzoeker geen sprake was. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had volstaan kunnen worden met een minder zware maatregel als een ordegesprek of waarschuwingsbrief.

Ook het UWV lijkt achteraf die mening toegedaan. Het (preventieve) pandverbod werd na een gesprek met de klachtenambassadeur ingetrokken omdat er geen sprake was van fysiek geweld, zo blijkt uit de brief waarmee het UWV verzoekers klacht heeft afgehandeld. Nu er van fysiek geweld nooit sprake is geweest had het UWV de intrekking beter moeten motiveren.

Een verontschuldiging was op zijn plaats geweest.

De Nationale ombudsman concludeert dat het opleggen van een pandverbod een buitenproportionele maatregel was in de situatie van verzoeker, die al twee maanden geen contact had gezocht met het UWV en al drie maanden niet in het gebouw van het UWV geweest was.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het feit dat het UWV het voorstel om via mediation tot een oplossing te komen zonder motivering heeft ingetrokken.

31. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit impliceert dat een bestuursorgaan zijn intrekking van een voorstel onderbouwt met een feitelijk juiste motivering.

32. De directe aanleiding voor het indienen van de klacht was het pandverbod dat door de klachtenambassadeur opgelegd werd. De e-mail die verzoeker als protest tegen het pandverbod stuurde, werd als klacht verder afgehandeld door de klachtenambassadeur van het UWV. Volgens verzoeker wekte de klachtenambassadeur in het eerste gesprek met verzoeker de indruk dat het opheffen van het pandverbod snel gerealiseerd kon worden en suggereerde de klachtenambassadeur dat bemiddeling tussen verzoeker en de arbeidsdeskundige de meeste kans op een oplossing bood. Verzoeker wilde daar graag aan meewerken. Dat verzoeker twee weken na dit gesprek per e-mail contact zocht om de stand van zaken te vernemen is niet verwonderlijk.

33. De redenering waarmee de klachtenambassadeur het door hem zelf aan verzoeker voorgestelde mediationtraject als mogelijke oplossing later weer introk bevreemdt de

Nationale ombudsman. De klachtenambassadeur schreef dat het belang van verzoeker ook het belang van het UWV was en mediation dus in feite niet nodig was. Daarnaast gevraagd erkende het UWV dat mediation bedoeld is om de achterliggende belangen van betrokkenen te inventariseren en daarna te zoeken naar een oplossing in het belang van beiden. Zonder dat die wederzijdse belangeninventarisatie had plaatsgevonden meende de klachtenambassadeur de belangen van verzoeker al te kennen en werden verzoeker de afwegingen om mediation niet in te zetten onthouden.

Verzoeker begreep niet waarom mediation niet kon worden ingezet, de klachtenambassadeur was immers zelf met het voorstel gekomen. Het is op zichzelf dan ook begrijpelijk dat verzoeker reageerde dat hij toch graag een gesprek met de arbeidsdeskundige wilde. De klachtenambassadeur ging hier niet inhoudelijk op in, maar kwalificeerde verzoekers reactie als rancuneus.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

34. Voorts merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op. Omdat de klachtenambassadeur geen antwoord had gegeven op verzoekers vraag waarom er geen bemiddelingsgesprek met de arbeidsdeskundige plaats kon vinden, nam verzoeker telefonisch contact op met het klachtenbureau van het UWV. Dit werd verzoeker zeer kwalijk genomen. Zozeer zelfs dat de klachtenambassadeur zijn bemoeienissen dreigde te staken. De toon van de e-mail die de klachtenambassadeur verzoeker hierover zond maakt op de Nationale ombudsman een weinig professionele indruk en een antwoord op zijn vraag werd verzoeker hiermee niet gegeven.

De brief van 13 juli 2007 waarmee de klacht van verzoeker werd afgehandeld maakt een vooringenomen indruk. De concrete vragen van verzoeker over de tegenwerking die hij voelde bij de arbeidsdeskundige werden niet feitelijk onderzocht. Zonder enig onderzoek schreef het UWV het vreemd te vinden dat verzoeker klaagde over het op de voorgrond treden en provoceren van de arbeidsdeskundige die volgens het UWV juist bekend stond om zijn vriendelijkheid, hulpvaardigheid en communicatieve eigenschappen.

Zorgvuldige en onafhankelijke klachtbehandeling impliceert dat een klacht concreet onderzocht wordt en niet bij voorbaat wordt aangenomen dat medewerkers zich in een concreet geval behoorlijk hebben gedragen, omdat deze medewerkers nu eenmaal goed bekend staan.

Uit de klachtafhandeling blijkt niet dat de stelling van de arbeidsdeskundige dat hij gebombardeerd werd door een e-mailstroom van verzoeker onderzocht is. De Nationale ombudsman is niet gebleken dat verzoeker na het gesprek op 6 februari 2007 tot aan de oplegging van het pandverbod meer dan drie e-mails heeft verzonden aan de arbeidsdeskundige. De Nationale ombudsman heeft in de toonzetting daarvan, anders dan het UWV, geen dreiging kunnen ontdekken, wel irritatie. Die irritatie kan mede veroorzaakt

zijn door de wijze waarop het UWV met verzoeker communiceerde.

Overigens is het de Nationale ombudsman opgevallen dat de klachtenambassadeur die bij de voorbereiding van de klacht betrokken is geweest, ook het pandverbod heeft opgelegd. Klachtbehandeling dient ingevolge artikel 9:7 eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht door een onafhankelijk persoon te worden verricht (zie Achtergrond, onder 3). Met de behandeling van de klacht mede door dezelfde persoon die het pandverbod had opgelegd werd de schijn van partijdigheid gewekt.

Die schijn van partijdigheid en vooringenomenheid werd niet weggenomen door de manier waarop de klachtbehandeling na het eerste gesprek tussen de klachtenambassadeur en verzoeker werd voortgezet.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is er geen sprake van zorgvuldig klachtonderzoek geweest, ontbeert de klachtafhandelingsbrief een deugdelijke motivering en is de schijn van vooringenomenheid gewekt.

Conclusie

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

gegrond ten aanzien van:

- de tegenwerking die verzoeker ondervindt van de arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen bij zijn pogingen tot re-integratie wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking
- het pandverbod dat verzoeker zonder duidelijke reden werd opgelegd en vervolgens (zonder excuses) werd ingetrokken wegens strijd met het evenredigheidsvereiste
- het zonder motivering door het UWV intrekken van het voorstel om via mediation tot een oplossing te komen wegens strijd met het motiveringsvereiste.

Onderzoek

Op 16 augustus 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werden de arbeidsdeskundige en de klachtenbehandelaar van het UWV uitgenodigd op het bureau van de Nationale ombudsman om de klacht van verzoeker te bespreken en de mogelijkheden tot een oplossing te verkennen.

Het gesprek gaf aanleiding om het onderzoek voort te zetten en aan het UWV werd een aantal nadere schriftelijke vragen gesteld en verzocht een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Ook werd de jobcoach van een door verzoeker benaderd re-integratiebureau een aantal vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoeker de gelegenheid op door ieder van hen 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.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie..

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 16 augustus 2007 gericht aan de Nationale ombudsman.
2. De op 29 augustus 2007 door verzoeker toegezonden e-mailcorrespondentie van verzoeker met een arbeidsdeskundige van het UWV, met de klachtenambassadeur van het UWV en met een jobcoach van een re-integratiebureau.
3. De brief van het UWV van 9 mei 2007 waarmee verzoeker een pandverbod van een jaar opgelegd werd.
4. De brief van het UWV van 13 juli 2007 waarin de klacht van verzoeker over de handelwijze van de arbeidsdeskundige en het opleggen van het pandverbod ongegrond werd verklaard.
5. De afwijzende reactie van 9 oktober 2007 van het UWV op het voorstel van de Nationale ombudsman om een bemiddelingsgesprek tussen verzoeker en de arbeidsdeskundige te laten plaatsvinden.
6. De informatie uit het gesprek dat op 21 februari 2008 op het bureau van de Nationale ombudsman plaatsvond tussen de arbeidsdeskundige, de klachtenambassadeur, de

substituut Nationale ombudsman en de onderzoeker van de Nationale ombudsman.

7. De reactie van het UWV van 21 mei 2008.

8. De verzekeringsgeneeskundige rapportage van 23 januari 2007.

9. De arbeidsdeskundige rapportage van 7 februari 2007.

10. Uit de "Handleiding "Hoe om te gaan met incidenten, geweld en agressie door externe cliënten" het onderwerp pandverbod.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Uit de UWV-Handleiding "hoe om te gaan met incidenten, geweld en agressie door externe cliënten"

Acties `tegen' de klant

Een klant die zich heeft misdragen, moet met de gevolgen van zijn handelen worden geconfronteerd, Hij mag die gevolgen best voelen, Nadat de dienstverlening is gestaakt of opgeschort, is het mogelijk om een van de volgende ordemaatregelen tegen de klant te treffen:

1. ordegesprek;
2. waarschuwingsbrief;
3. verhaal van schade aan personen en eigendommen;
4. ontzegging van de toegang tot het gebouw (licht en zwaar);
5. bestuursrechtelijke handhaving (alleen bij WWB-clianten!);
6. aangifte bij politie.

Ontzegging van de toegang (licht en zwaar);

Wanneer een klant in zijn agressieve of zeer ernstige onacceptabele gedrag volhardt, is een toegangsontzegging hét instrument waarmee het ongewenste gedrag wordt beïnvloed.

We maken een onderscheid in zwaar en licht toegangsverbod.

Bij een licht toegangsverbod, kan de klant nog wel binnen, maar moet hij vooraf toestemming vragen. Bij een zwaar toegangsverbod heeft de klant een toegangsverbod en mag hij alleen op uitnodiging komen.

Gedurende een periode van ontzegging mag een cliënt alleen schriftelijk contact zoeken met een aangewezen functionaris van UWV. Iemand anders mag wel namens hem telefonisch contact zoeken of op bezoek komen waarbij, net zoals de belanghebbende zelf, een geldig legitimatiebewijs moet worden getoond (art. 55 Wet SUWI).

Het initiatief tot deze maatregel ligt bij de leidinggevende.

2. De Individuele Re-integratieovereenkomst (IRO)

Sinds 1 januari 2004 bestaat de mogelijkheid voor mensen met onder meer een arbeidsongeschiktheidsuitkering om zelf door middel van een IRO te bepalen hoe een traject naar werk er uitziet. Zij kunnen daartoe een re-integratiebedrijf kiezen en samen met dit re-integratiebedrijf na een intake een re-integratieplan opstellen dat ter goedkeuring aan het UWV moet worden voorgelegd. Het re-integratiebureau moet voldoen aan door het UWV gestelde eisen.

Het re-integratieplan moet vervolgens met een bij het UWV verkrijgbaar formulier "Aanvraag individuele re-integratieovereenkomst" ter goedkeuring aan het UWV gestuurd. Wordt het plan goedgekeurd dan stelt het UWV het maximale bedrag voor uitvoering van een IRO vast waarna gestart kan worden met de re-integratie. Het UWV betaalt de kosten aan het re-integratiebedrijf .

Wordt het plan niet goedgekeurd, dan kan tegen die beslissing bezwaar gemaakt worden.

Naast de mogelijkheid van de IRO met een door de betrokkene zelf te kiezen re-integratiebedrijf is het ook mogelijk om een re-integratietraject te starten met een door het UWV ingeschakeld gespecialiseerd re-integratiebedrijf.

Voor de rechten en plichten ten aanzien van de re-integratie maakt het geen verschil of de re-integratie loopt via een door het UWV aangeboden traject of via een door betrokkene zelf gekozen re-integratiebedrijf.

3. Algemene wet bestuursrecht

artikel 9:7, eerste lid

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.