



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV):

hem niet de gelegenheid biedt om in gesprek te gaan met de betrokken verzekeringsarts;

in de klachtafhandelingsbrieven van 18 augustus 2006 en 1 december 2006 niet gemotiveerd/uitvoerig is ingegaan op de bejegeningklacht;

niet heeft gereageerd op zijn brieven van 6 april 2007 en 11 september 2007, waarin hij de stafverzekeringsarts van het UWV een aantal vragen stelt.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoeker, die bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) met ingang van 1 mei 2006 een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraag, werd op 10 juli 2006 gezien door een verzekeringsarts van het UWV, mevrouw X. Omdat verzoeker niet tevreden was over de wijze waarop zij hem tijdens het spreekuurcontact bejegende diende hij, bij brief van 16 juli 2006, een klacht in bij het UWV. Hij gaf onder meer aan dat een gesprek met mevrouw X tijdens de keuring niet mogelijk was. Zij ontlokte een discussie en kapte verzoeker vervolgens af. Ook dreigde zij met het stoppen van de keuring, met alle gevolgen van dien. Verder gaf hij aan niet tevreden te zijn over de wijze waarop zij hem had onderzocht.

2. Bij brief van 18 augustus 2006 gaf het UWV een reactie op verzoekers klacht over de keuring door mevrouw X. Aangegeven werd dat de regionale stafverzekeringsarts een gesprek had gevoerd met mevrouw X. Uit dit gesprek en uit dossierbeoordeling was gebleken dat het onderzoek conform de richtlijnen was uitgevoerd. Voor zover was na te gaan waren alle door verzoeker aangegeven medische klachten beoordeeld en gewogen. Zijn klacht werd daarom ongegrond geacht. Indien verzoeker het niet eens was met de conclusie van de arts kon hij bezwaar aantekenen tegen de beslissing, zo werd aangegeven.

3. Op 18 september 2006 reageerde verzoeker op de brief van het UWV. Hij gaf onder meer aan dat het UWV in de beoordeling van de klachten uitsluitend afging op de mening van mevrouw X; hij vroeg zich af in hoeverre het UWV kon vaststellen wat tijdens het spreekuurcontact precies was besproken. Op 7 november 2006 schreef hij het UWV opnieuw aan over de kwestie.

Op 1 december 2006 gaf het UWV een reactie. Aangegeven werd onder meer dat met verzoeker inmiddels een uitgebreid telefonisch contact had plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek was afgesproken dat eerst de uitslag van een onderzoek door verzoekers

cardioloog zou worden afgewacht; een gesprek over zijn klacht zou daarom worden uitgesteld. Indien verzoeker hierna nog over de door hem ingediende klacht wilde praten kon hij dat kenbaar maken.

Verzoeker reageerde op 13 december 2006. Hij bevestigde de afspraken die met het UWV waren gemaakt. Zijn bezwaarschrift was inmiddels afgehandeld en ongegrond verklaard, zo liet hij weten. Zijn klacht over de dominante houding van de verzekeringsarts wilde hij in ieder geval handhaven. Hij nam dan ook aan dat het UWV stappen zou ondernemen om te voorkomen dat de arts bij andere cliënten ook onnodig schade zou aanrichten.

4. Op 12 maart 2007 vond alsnog een gesprek met verzoeker plaats; hij deed de Nationale ombudsman een afschrift toekomen van een verslag hiervan dat hij op 6 april 2007 naar de stafverzekeringsarts stuurde. Hierin zette hij zijn klacht over mevrouw X nader uiteen. Ook ging hij uitgebreid in op het medische verslag dat zij had opgesteld en dat volgens verzoeker, op een aantal punten, niet correct was. Aan het einde van het verslag stelde hij enkele vragen aan de verzekeringsarts.

Bij brief van 6 augustus 2007 liet het UWV verzoeker weten zijn klacht over mevrouw X ongegrond te achten. Ook uit het persoonlijk gesprek dat inmiddels met verzoeker was gehouden had het UWV niet de conclusie kunnen trekken dat er onzorgvuldig was gehandeld. Verder werd aangegeven dat verzoeker nog in de gelegenheid was gesteld nieuwe medische informatie te overleggen; tot op dat moment had hij dat echter niet gedaan. Daarom nam het UWV aan dat verzoeker niet over nieuwe informatie beschikte. Wel werd hij in de gelegenheid gesteld eventuele informatie alsnog in te sturen.

5. Bij brieven van 7 en 11 september 2007 wendde verzoeker zich opnieuw tot het UWV. Hij gaf onder meer aan dat hij nog steeds geen antwoord had gekregen op enkele vragen die hij in zijn brief van 6 april 2007 had gesteld. Ook had hij geen verslag van de hoorzitting ontvangen. Verder vroeg hij het UWV waarom mevrouw X bevoegd was om het onderzoek uit te voeren; zij was namelijk niet geregistreerd als verzekeringsarts. Ten slotte stelde hij nog enkele vragen over de keuring.

6. Bij brief van 7 september 2007 richtte verzoeker zich ook tot de Nationale ombudsman. Hij klaagde er onder meer over dat op brieven van hem aan het UWV geen antwoord was gevolgd. Ook bracht hij zijn klacht over mevrouw X onder de aandacht van de Nationale ombudsman.

7. Op 21 september 2007 vroeg de Nationale ombudsman verzoeker, nog een reactie te geven op enkele nadere vragen en hem afschriften van relevante stukken toe te sturen. Omdat van verzoeker geen reactie werd ontvangen werd hij enkele malen gerappelleerd. Op 15 november 2007 werden wel afschriften van nadere stukken ontvangen; een reactie op de vragen bleef echter uit. Ten slotte verstreekte verzoeker, op 23 januari 2008, telefonisch alsnog de gevraagde informatie. Hij benadrukte dat de bejegening door de

verzekeringsarts voorop stond. Haar dominante houding zat hem nog steeds dwars. Ze had zich minachtend opgesteld en hem het gevoel gegeven dat hij zich zat aan te stellen.

Indien zich daartoe de mogelijkheid zou voordoen zou verzoeker wel met de arts in gesprek willen gaan, zo gaf hij daarnaar gevraagd aan. Het zou hem voldoening geven als de arts zou inzien wat ze bij hem had veroorzaakt.

Diezelfde dag verzocht de Nationale ombudsman het UWV een gesprek met verzoeker en mevrouw X te arrangeren.

8. Bij brief van 28 januari 2008 gaf het UWV aan het verzoek te hebben besproken met de stafverzekeringsarts en de manager claim van het kantoor in kwestie. Besloten was om niet in te gaan op het verzoek van de Nationale ombudsman. Er was door de stafverzekeringsarts en de manager claim, op een eerder moment, al een uitvoerig gesprek met verzoeker gevoerd. Het UWV achtte het niet zinvol dit opnieuw te doen; het UWV was van mening dat voldoende was ondernomen om de relatie met verzoeker te herstellen.

Verder wees het UWV er nog op dat verzoeker destijds in de gelegenheid was gesteld nadere medische informatie te overleggen; omdat hij dat niet had gedaan was het UWV overgegaan tot afronding van de klachtbehandeling.

De onvrede van verzoeker kon, in de visie van het UWV, alleen worden weggenomen als de verzekeringsarts bereid zou zijn excuses te maken voor de door verzoeker ervaren bejegening. Hiervan kon echter geen sprake zijn. Het UWV had bij deze beslissing ook het belang van de arts op het oog gehad; zij had al veel druk ondervonden door de kwestie. Daarom koos het UWV ervoor haar hiermee niet verder te belasten.

9. Omdat de Nationale ombudsman niet tevreden was over de reactie van het UWV werd het UWV verzocht de beslissing nader te motiveren. Verzoeker had destijds immers niet met de arts in kwestie gesproken, uitsluitend met de stafverzekeringsarts en de manager claim.

Bij brief van 12 februari 2008 gaf het UWV opnieuw aan de verzekeringsarts niet meer te willen belasten met de zaak. Wel was het UWV bereid een tweede gesprek met verzoeker te hebben; hierbij zouden de regio-stafarts, de stafarts en eventueel de manager aanwezig zijn. Op 14 februari 2008 liet het UWV, telefonisch, nog weten dat het geen beslissing van de arts zelf was geweest om niet het gesprek met verzoeker aan te gaan, maar van het management en de stafverzekeringsarts.

10. Bij brief van 28 maart 2008 stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in. Dit onderzoek had in het bijzonder betrekking op de vraag waarom het UWV verzoeker niet in de gelegenheid wilde stellen een gesprek met de arts te hebben. Verder werd het UWV verzocht aan te geven waarom, in klachtafhandelingsbrieven van 18 augustus en 1

december 2006, niet inhoudelijk was ingegaan op de bejegeningklacht. Ten slotte werd het UWV verzocht aan te geven waarom een reactie op twee andere brieven van verzoeker was uitgebleven. Ook werden de volgende vragen gesteld:

1. Wat heeft het UWV (tijdens de klachtenprocedure) gedaan om tot een oplossing te komen om het bij verzoeker geschonden vertrouwen in het UWV te herstellen?
2. Hoe denkt het UWV het bij verzoeker geschonden vertrouwen in het UWV te herstellen en de relatie tussen verzoeker en (de betrokken verzekeringsarts van) het UWV, met het oog op de toekomst, te kunnen verbeteren?
3. Was de betrokken verzekeringsarts tijdens de keuring in 2006 op grond van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) ingeschreven in het BIG-register van verzekeringsartsen? Zo niet, dan verzoek ik u aan te geven in hoeverre de kwaliteit van het primair verzekeringsgeneeskundig onderzoek was gewaarborgd.

11. Op 23 april 2008 werd een reactie van het UWV ontvangen. Het UWV gaf het volgende aan:

"1. (...) Wij hebben over deze zaak geen contact opgenomen met de verzekeringsarts in opleiding die de keuring gedaan heeft. De hele gang van zaken rond de klacht van de (verzoeker; N.o.) is voor haar zeer belastend geweest. Daarom heeft de stafverzekeringsarts samen met de manager claim gezocht naar een oplossing. (Verzoeker; N.o.) heeft het gevoel dat hij tijdens de keuring zijn verhaal onvoldoende heeft kunnen doen en voelt zich niet serieus genomen in zijn medische klachten. De weergave van (verzoeker; N.o.) wijkt af van de bevindingen van de verzekeringsarts. Om die reden spreken wij geen oordeel uit over de klacht. Uiteraard betreuren wij het dat (verzoeker; N.o.) het onderzoek als onplezierig ervaren heeft. Daarom hebben de stafverzekeringsarts en de manager claim in de klachtenprocedure een gesprek met (verzoeker; N.o.) gevoerd om het vertrouwen te herstellen. Uit zijn klachtbrief aan u blijkt dat wij daar helaas niet in geslaagd zijn. (...)

2. (...) Wij willen het verleden laten rusten en denken voor de toekomst een oplossing te kunnen bieden door een andere verzekeringsarts aan te wijzen voor eventuele toekomstige keuringen.

3. (...) Verzekeringsarts (...) was tijdens de keuring in 2006 nog niet geregistreerd in BIG. Zij was nog bezig met haar opleiding tot verzekeringsarts. De kwaliteit was en is geborgd doordat zij als verzekeringsarts in opleiding een praktijkopleider heeft die de dossiers met haar bespreekt. Daarnaast zijn er kwaliteitscontroles door de stafverzekeringsarts..."

12. Omdat het UWV wel op de nadere vragen maar niet op de klachtonderdelen een reactie had gegeven, werd het verzocht dat alsnog te doen. Op 29 april 2008 gaf het UWV nog het volgende aan:

### "1. Geen gesprek met de verzekeringsarts in opleiding

Wij hebben al diverse malen aangegeven dat wij deze verzekeringsarts in opleiding uit de wind willen houden. De stafverzekeringsarts heeft wel met deze arts gesproken. Dat is ook de reden waarom de stafverzekeringsarts het gesprek met (verzoeker; N.o.) is aangegaan.

### 2. Geen reactie op de bejegeningklacht

Wij doen geen uitspraak over de bejegeningklacht. Natuurlijk betreuren wij het dat (verzoeker; N.o.) het onderzoek als onplezierig heeft ervaren, maar het onderzoek is volgens de regels verlopen. Daarom hebben de stafverzekeringsarts en de manager claim met (verzoeker; N.o.) gesproken met het doel de verstandhouding te verbeteren en het vertrouwen voor de toekomst te herstellen. Helaas lijkt het dat we daarin niet geslaagd zijn. In ieder geval kunnen wij (verzoeker; N.o.) aanbieden dat hij bij een volgend onderzoek niet meer met (mevrouw X; N.o.) te maken krijgt.

### 3. Geen reactie op de vragen in de brieven van 6 april en 11 september 2007

Naar aanleiding van de klacht van cliënt hebben wij een hoorzitting gehad waarbij de cliënt, de manager claim en de stafverzekeringsarts aanwezig waren. In dit gesprek hebben wij alle grieven en vragen van verzoeker besproken. Na dit gesprek gaf (verzoeker; N.o.) aan dat hij nog andere, niet eerder beoordeelde medische informatie had en dat hij met geen enkele uitslag van de klachtenprocedure genoeg zou nemen. De verzekeringsarts had geen behoefte aan het inwinnen van aanvullende medische informatie, omdat de aanwezige informatie voldoende inzicht bood. Wij hebben hem toen om uit de impasse te komen uitgenodigd deze informatie aan ons op te sturen en schriftelijk te reageren, zodat wij de informatie in het medisch dossier kunnen opnemen. (Verzoeker; N.o.) heeft op 6 april 2007 schriftelijk gereageerd en opnieuw zijn zienswijze en commentaar op het medisch rapport geleverd. Dit was voor ons geen aanleiding om tot een ander oordeel te komen, omdat alles al besproken was in het eerdere gesprek. Wij hebben de informatie zoals afgesproken aan het dossier toegevoegd. De manager claim heeft hem dit telefonisch bevestigd en opnieuw gevraagd naar de toegezegde medische informatie. Wij hebben hierna een paar maanden gewacht op de aanvullende informatie. Toen die niet kwam hebben wij de klacht afgehandeld met onze brief van 6 augustus 2007. (Verzoeker; N.o.) heeft hierop gereageerd met zijn brief van 11 september 2007. Deze brief bood geen nieuwe gezichtspunten. Er stonden geen vragen in die niet al eerder in het gesprek beantwoord waren. Wij hebben ook deze brief aan het dossier toegevoegd en de klacht afgesloten. Wellicht hadden wij op de brieven moeten reageren met de mededeling dat deze geen nieuwe gezichtspunten bevatten en dat wij er daarom niet meer op in zouden gaan. Voor deze omissie bieden wij onze excuses aan. ..."

13. Bij brief van 3 juni 2008 stelde de Nationale ombudsman het UWV nog enkele nadere vragen. Op 17 juni 2008 gaf het UWV onder meer nog het volgende aan:

"Het is voor een verzekeringsarts in opleiding, die denkt haar onderzoek zeer zorgvuldig te hebben verricht, belastend om geconfronteerd te worden met een klacht van een ontevreden klant. De verzekeringsarts die haar begeleidt en de stafverzekeringsarts hebben beiden met de verzekeringsarts gesproken naar aanleiding van de klacht. Omdat de verzekeringsarts in opleiding nog niet geregistreerd is in BIG, heeft zij gewerkt onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts die haar begeleidt. Dat is de reden dat wij in de procedure de verzekeringsarts in opleiding uit de wind hebben gehouden.

(...)

Een reactie op de brieven van 6 april en 11 september 2007

Wij hebben op deze vragen gereageerd met onze eerdere brieven aan (verzoeker; N.o.) en tijdens onze gesprekken met hem. Het is ons niet duidelijk welke concrete vragen hij nog heeft. Als (verzoeker; N.o.) kan aangeven op welke concrete vragen hij nog een antwoord wil hebben, dan zijn wij bereid daarop te reageren. Voor zover zijn vragen de bezwaarprocedure betreffen, gaan wij er van uit dat de vragen tijdens de bezwaar-procedure al beantwoord zijn."

Bij brief van 25 juni 2008 werd verzoeker door de Nationale ombudsman geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op hetgeen het UWV had laten weten. Ook werd hem gevraagd aan te geven op welke vragen hij nog graag een antwoord kreeg van het UWV. Van verzoeker werd geen reactie ontvangen.

## **II. Beoordeling**

### *a. Geen gesprek met de verzekeringsarts*

14. Om te beginnen klaagt verzoeker erover dat het UWV niet bereid is een gesprek tussen hem en de verzekeringsarts, mevrouw X, te arrangeren.

15. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

16. De Algemene wet bestuursrecht schrijft niet voor dat klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid moeten worden gehoord. Het is daarom in beginsel aan het bestuursorgaan om te beslissen of dit - in het kader van een formele klachtenprocedure - gewenst is.

Wel heeft de Nationale ombudsman het UWV, in rapport 2006/081, de aanbeveling gedaan te onderzoeken of bejegeningklachten over medewerkers en in het bijzonder over

verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen met toepassing van mediation op informele wijze op te lossen zijn. Hierop reageerde het UWV positief. Nadat enige tijd, binnen een beperkt gebied, ervaring met de nieuwe werkwijze was opgedaan is het UWV er in de loop van 2007 toe overgegaan binnen de gehele divisie arbeidsgeschiktheid de nieuwe werkwijze toe te passen. Als de klacht niet direct kan worden opgelost wordt, als de klager dat wil, een gesprek georganiseerd tussen klager, de klachtenambassadeur of een klachtbehandelaar en een vertegenwoordiger van de uitvoerende afdeling. De betrokken medewerker kan hierbij ook aanwezig zijn. Het gaat in de meeste gevallen overigens niet om mediation; er is geen sprake van begeleiding door een onafhankelijke derde. Dat is wel mogelijk indien de klager niet uitsluitend met UWV-medewerkers wil spreken.

17. In het geval van verzoeker is gepoogd de klacht op de hiervoor omschreven, informele, wijze op te lossen; verzoeker heeft gesproken met de stafverzekeringsarts en de manager claim. Door de Nationale ombudsman is op een later moment een verzoek gedaan om een tweede gesprek, waarbij in ieder geval de betrokken verzekeringsarts aanwezig zou zijn. Daarop heeft het UWV afwijzend gereageerd. Wel is uiteindelijk een tweede gesprek aangeboden, maar de arts zou daarbij dan niet aanwezig zijn. Het UWV gaf aan dat het ging om een verzekeringsarts in opleiding die de kwestie als zeer belastend had ervaren. Daarom was ervoor gekozen de arts 'uit de wind te houden'.

18. De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat het UWV de bij een klacht betrokken verzekeringsarts (of arbeidsdeskundige) onder bepaalde omstandigheden niet zal willen confronteren met de klager. Wel is hij van mening dat er in dat geval sprake moet zijn van bijzondere omstandigheden. In dit geval heeft het UWV dat niet aannemelijk kunnen maken. Dat de arts nog werd opgeleid tot verzekeringsarts acht de Nationale ombudsman geen doorslaggevend argument; bij een gesprek met verzoeker zou zij zich immers kunnen laten bijstaan door bijvoorbeeld de stafverzekeringsarts. Dat zij een dergelijk gesprek als belastend zou ervaren mag - in zijn algemeenheid - ook geen argument zijn; van een arts mag in dit opzicht een professionele opstelling worden verwacht.

Daar komt bij dat de beslissing dat geen gesprek tussen de verzekeringsarts en verzoeker zou plaatsvinden - blijkens de reactie van het UWV - ook niet door de arts zelf maar door haar leidinggevenden is genomen.

De gedraging is niet behoorlijk.

*b. Geen inhoudelijke reactie op de bejegeningklacht*

19. Verder klaagde verzoeker erover dat het UWV in de klachtafhandelingsbrieven van 18 augustus en 1 december 2006 niet inhoudelijk is ingegaan op zijn klacht, voor zover deze de bejegening door de verzekeringsarts betrof.



20. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

21. Hoewel verzoeker in zijn klachtbrief van 16 juli 2006 duidelijk aangaf dat hij niet alleen ontevreden was over de medische keuring maar ook over de wijze waarop de verzekeringsarts hem bejegende, ging het UWV in zijn reactie van 18 augustus 2006 slechts in op medische beoordeling.

Na ontvangst van deze reactie heeft verzoeker zijn klachten over de arts nog enkele malen schriftelijk uiteengezet; dat heeft op enig moment geleid tot een telefonisch contact tussen verzoeker en het UWV. Bij brief van 1 december 2006 bevestigde het UWV de afspraken die waren gemaakt met verzoeker. De kern hiervan was dat eerst de afhandeling van het bezwaarschrift zou worden afgewacht; als verzoeker hierna nog behoefte mocht hebben aan een gesprek over zijn klacht, dan kon hij dat kenbaar maken. In zijn reactie hierop, een brief van 13 december 2006, bevestigde verzoeker de door het UWV genoemde afspraken. Wel, zo gaf hij aan, was zijn bezwaarschrift inmiddels afgehandeld en ongegrond verklaard. Hij wilde de klacht over de arts dan ook handhaven.

Na ontvangst van deze brief heeft het UWV de klachtbehandeling voortgezet.

22. Een inhoudelijke reactie op verzoekers klacht over mevrouw X, althans voor zover deze de bejegening betrof, werd door het UWV niet gegeven in genoemde brieven. Wat de tweede brief betreft acht de Nationale ombudsman dat begrijpelijk; de klachtafhandeling werd op dat moment immers nog niet als afgerond beschouwd. In de eerste brief aan verzoeker is het UWV echter ten onrechte niet ingegaan op de bejegeningklacht; verzoeker werd verwezen naar de bezwaarprocedure. De Nationale ombudsman heeft de indruk dat dit in belangrijke mate heeft bijgedragen aan de later ontstane onduidelijkheid rond de klachtbehandeling.

De gedraging is niet behoorlijk voor zover deze de brief van 18 augustus 2006 betreft en behoorlijk voor zover deze de brief van 1 december 2006 betreft.

*c. Geen antwoord op verzoekers vragen aan de stafverzekeringsarts*

23. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat geen reactie is gevolgd op zijn brieven van 6 april 2007 en 11 september 2007, waarin hij de stafverzekeringsarts van het UWV een aantal vragen stelde.

24. 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.

25. In beide brieven stelde verzoeker nog enkele vragen aan de stafverzekeringsarts; in de tweede brief wees hij er bovendien op dat hij op zijn eerdere vragen nog geen reactie had

gekregen. Zoals het UWV ook heeft aangegeven had alsnog een reactie moeten volgen. Indien de arts geen aanleiding meer zag om een inhoudelijke reactie te geven had hij er in ieder geval toe moeten overgaan dit kenbaar te maken.

De gedraging is niet behoorlijk.

## **Slotbeschouwing**

Verzoeker had geen goed gevoel overgehouden aan het spreekuurcontact dat hij met een verzekeringsarts van het UWV had. Hij maakte dit aan het UWV kenbaar. Na enig aandringen van zijn kant vond uiteindelijk een gesprek met verzoeker plaats; de verzekeringsarts zelf was hier echter niet bij aanwezig. Hierna wendde verzoeker zich nog enkele malen tot het UWV; ook betrok hij de Nationale ombudsman bij zijn klacht over de verzekeringsarts. Duidelijk was dat het gesprek met de verzekeringsarts verzoeker ook toen nog steeds hoog zat. Hij liet de Nationale ombudsman dan ook weten graag een gesprek met haar te hebben, zou die mogelijkheid zich voordoen.

Het UWV zag een gesprek tussen verzoeker en de arts echter niet zitten, zo bleek al snel. Er kwamen wel voorstellen voorn een gesprek met diverse functionarissen van het UWV, maar geen voorstel waarbij ook de betreffende arts aanwezig zou zijn.

Na enig aandringen van de kant van de Nationale ombudsman liet het UWV weten hiermee vooral het belang van de arts op het oog te hebben.

De Nationale ombudsman is van mening dat een rechtstreekse ontmoeting tussen arts en UWV-cliënt, in situaties als deze, een belangrijke bijdrage kan leveren aan het herstel van vertrouwen. Dat is, zeker in uitkeringssituaties waarbij medische aspecten een rol spelen, van groot belang. De Nationale ombudsman betreurt het dat het UWV hieraan niet meegewerkt heeft.

Achteraf is de conclusie dat het wellicht beter was geweest niet langer op een gesprek aan te dringen, toen duidelijk werd dat het UWV bij zijn standpunt zou blijven. Dit heeft, naar de inschatting van de Nationale ombudsman, in ieder geval geen positieve bijdrage geleverd aan het oplossen van het conflict.

## **Conclusie**

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

gegrond ten aanzien van het feit dat:

- een gesprek tussen verzoeker en de verzekeringsarts is geweigerd, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste;

- met de brief van 18 augustus 2006 geen inhoudelijke reactie is gegeven op de bejegeningklacht, wegens strijd met het motiveringsvereiste

- geen reactie is gevolgd op de vragen aan de stafverzekeringsarts, wegens strijd met vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

niet gegrond ten aanzien van het feit dat met de brief van 1 december 2006 niet is ingegaan op de bejegeningklacht.

## Onderzoek

Op 12 september 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Delft, gedateerd 7 september 2007, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoeker de gelegenheid op de 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 7 september 2007.

2. Nadere stukken, van verzoeker ontvangen op 21 november 2007, met daarbij onder meer:

- verzoekers klachtbrief van 16 juli 2006 en de reactie daarop van het UWV (gedateerd 18 augustus 2008);
  - verzoekers klachtbrief van 18 september 2006 en de reactie van het UWV van 1 december 2006;
  - verzoekers brief aan het UWV van 13 december 2006;
  - verzoekers brief aan de stafverzekeringsarts van 6 april 2007;
  - de klachtafhandelingsbrief van het UWV, gedateerd 6 augustus 2007.
3. Notitie van een telefoongesprek met verzoeker op 23 januari 2008.
  4. Reactie van het UWV op het verzoek om een gesprek, gedateerd 29 januari 2008.
  5. Notitie van een telefoongesprek met het UWV op 5 februari 2008.
  6. Tweede reactie van het UWV, gedateerd 13 februari 2008.
  7. Telefoonnotitie van een gesprek met verzoeker op 3 maart 2008.
  8. Derde reactie van het UWV, van 23 april 2008.
  9. Vierde reactie van het UWV, gedateerd 29 april 2008.
  10. Vijfde reactie van het UWV, gedateerd 17 juni 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Zie onder Beoordeling.