



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen:

tot begin januari 2008, ondanks herhaalde verzoeken hierom, nog altijd niet de re-integratieactiviteiten van verzoekers ex-werkgever sinds maart 2004 heeft getoetst aan de vereisten zoals vastgelegd in de Wet Poortwachter. Weliswaar is op 12 oktober 2004 op aanvraag van verzoeker een deskundigenoordeel over de re-integratieactiviteiten van de ex-werkgever afgegeven maar daarin wordt deze toets niet uitgevoerd en is enkel de visie van de ex-werkgever op de re-integratie weergegeven en is verzoeker, naar zijn mening, niet in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren;

tot begin januari 2008 nog altijd geen medische verklaring heeft overgelegd waaruit blijkt dat verzoeker op 1 oktober 2005 hersteld uit dienst is gegaan. Deze herstelmelding is telefonisch door de ex-werkgever doorgegeven terwijl verzoeker naar zijn mening arbeidsongeschikt uit dienst is gegaan en de herstelmelding bij verzoeker ook niet is geverifieerd;

ondanks zijn verzoek nog altijd niet het BIG-registratienummer van een met naam genoemde verzekeringsarts heeft verstrekt maar hem hierover zonder verdere informatie heeft doorverwezen naar het BIG-register terwijl dit register niet erg toegankelijk is voor verzoeker;

met hem een mediationtraject is ingegaan dat voor hem op een onbevredigende manier is verlopen en afgesloten. In het bijzonder klaagt hij erover dat:

a. de UWV-medewerkers driemaal vlak voor de geplande bijeenkomst lieten weten dat één van hen niet aanwezig was of dat de bijeenkomst werd afgezegd waardoor bij hem de indruk is ontstaan dat de medewerkers zich niet bij de zaak betrokken voelden;

in het mediationtraject is toegezegd dat er alsnog een toetsing van de re-integratie-inspanningen van de ex-werkgever zou kunnen worden uitgevoerd maar dit tot op heden nog altijd niet is gedaan;

de mediator weigerde om verslag te leggen van hetgeen tijdens de bijeenkomsten werd besproken;

de mediation door middel van een brief aan verzoeker door het UWV is afgebroken en het UWV de mediator de opdracht heeft gegeven om zijn taken neer te leggen terwijl het gebruikelijk is om een mediation af te ronden in een laatste bijeenkomst;

het gehele traject uiteindelijk zeven maanden heeft geduurd zonder resultaat voor verzoeker waardoor bij verzoeker de indruk is ontstaan dat hij door het UWV aan het lijntje is gehouden.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Verzoeker was bij zijn (inmiddels ex-) werkgever in dienst als automonteur en sinds maart 2004 ziek. Omdat zijn werkgever volgens verzoeker niet wilde meewerken aan re-integratie ontstond een arbeidsconflict. Over deze re-integratie waren door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) in totaal drie deskundigenoordelen uitgebracht. Het tweede deskundigenoordeel, afgegeven op 12 oktober 2004, had er volgens verzoeker toe geleid dat zijn loon gedurende een aantal maanden ten onrechte niet werd uitbetaald. Uiteindelijk werd het dienstverband van verzoeker met ingang van 1 oktober 2005 ontbonden. Verzoeker zelf was van mening dat hij nog altijd arbeidsongeschikt was ten tijde van zijn ontslag maar zijn ex-werkgever meldde, zo bleek later, aan het UWV dat verzoeker arbeidsgeschikt uit dienst was gegaan. Hiervan was verzoeker niet op de hoogte en vervolgens duurde het een aantal maanden voordat deze onjuiste melding was hersteld. Hij ontving daardoor pas in februari 2006 ziekgeld van het UWV met alle nadelige financiële gevolgen van dien. Verzoeker beklagde zich meerdere malen bij het UWV omtrent deze gang van zaken. Naar aanleiding daarvan vroeg het UWV hem om mee te werken aan een mediationtraject met als doel zijn klachten op te lossen. Hiermee ging verzoeker akkoord.

2. Op 24 maart 2007 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met zijn klachten over het UWV. Verzoeker klaagde er onder meer over dat het mediationtraject moeizaam verliep, het UWV geen antwoord wilde geven op een aantal van zijn vragen en ook niet alle gevraagde stukken wilde overleggen. Omdat bleek dat het mediationtraject op dat moment nog niet was afgerond, liet de Nationale ombudsman aan verzoeker weten dat zijn klachten (nog) niet voor onderzoek in aanmerking kwamen. Verzoeker wendde zich vervolgens op 26 september 2007 opnieuw tot de Nationale ombudsman. Inmiddels was het mediationtraject met het UWV afgesloten maar dit had niet tot een voor verzoeker bevredigend resultaat geleid. Verzoeker had nog altijd geen antwoord op zijn vragen gekregen en ook had de houding en de opstelling van het UWV gedurende het mediationtraject, zo liet verzoeker weten, niets opgelost maar enkel tot vertraging geleid.

3. Vanwege de aard van de klachten werd verzoeker, nadat de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman verschillende keren telefonisch contact met hem had gehad, uitgenodigd voor een intakegesprek. Dit gesprek vond plaats op 17 december 2007. Verzoeker lichtte hierin zijn klachten nader toe en vertelde onder meer dat hij, nadat zijn dienstverband was beëindigd, een aantal maanden geen uitkering had ontvangen. Zijn ex-werkgever had bij het UWV ten onrechte gemeld dat hij hersteld uit dienst was gegaan. Verzoeker was op dat moment echter nog ziek. Een medische verklaring die de melding van de ex-werkgever bevestigde, had verzoeker ondanks zijn vele vragen daarom nog altijd niet gezien. Ook liet verzoeker weten dat hij, vanwege een

lopende loonvorderingsprocedure die hij tegen zijn ex-werkgever had aangespannen, zo snel mogelijk een aantal stukken van het UWV wilde hebben. Ondanks het mediationtraject had verzoeker deze stukken nog altijd niet ontvangen. Verzoeker had met name behoefte aan een toetsing van de re-integratieactiviteiten van zijn ex-werkgever. Temeer nu zijn ex-werkgever gedurende de re-integratieperiode zijn loon gedurende een aantal maanden stop had gezet. Directe aanleiding hiervoor was volgens verzoeker een deskundigenoordeel van het UWV, afgegeven op 12 oktober 2004, waarin werd aangegeven dat zowel werkgever als verzoeker verantwoordelijk was voor een succesvolle re-integratie. Volgens verzoeker waren de re-integratieactiviteiten van de werkgever echter niet getoetst aan de vereisten van de Wet Poortwachter. Ook was de mening van verzoeker, zo stelde hij, niet gevraagd terwijl hij juist van mening was dat zijn ex-werkgever de re-integratie frustreerde en geen activiteiten ontplooid. In het mediationtraject had het UWV hierover weliswaar te kennen gegeven dat een dergelijke toets alsnog uitgevoerd zou kunnen worden maar dat was nog altijd niet gebeurd. Voorts klaagde verzoeker over de wijze waarop hij tijdens een spreekuurcontact door de verzekeringsarts was bejegend. Hij wilde dan ook verifiëren of deze verzekeringsarts wel als arts stond geregistreerd in het BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Daarom had hij het UWV gevraagd om het BIG-registratienummer maar tot op heden had verzoeker dat nog niet gekregen. Tot slot liet verzoeker weten dat het UWV het mediationtraject, dat werd begeleid door een interne mediator van het UWV, na zeven bijeenkomsten eenzijdig met een brief op 15 augustus 2007 had beëindigd. In deze brief ging het UWV voor de laatste maal in op de vragen van verzoeker en liet weten dat er geen nieuwe informatie meer was te geven. Ook had het UWV de mediator laten weten dat hij zijn taak kon neerleggen. Er had, in tegenstelling tot wat gebruikelijk is, dus geen afsluitende bijeenkomst plaatsgevonden waarbij alle partijen aanwezig waren om de mediation af te ronden.

4. Aangezien verzoeker in het gesprek te kennen had gegeven dat hij, vanwege de loonvorderingsprocedure, een aantal stukken van het UWV zo snel mogelijk zou willen ontvangen, legde de Nationale ombudsman de klachten op 9 januari 2008 voor aan het UWV. Hierbij liet de Nationale ombudsman weten dat het UWV volledigheidshalve met het vierde klachtonderdeel reeds werd geïnformeerd over de klacht aangaande het mediationtraject. Het UWV hoefde op dit punt echter vooralsnog niet te reageren aangezien de Nationale ombudsman zich nog wilde beraden over welke aspecten van het mediationtraject onderzoek mogelijk en wenselijk is. Met het voorleggen van de klachten op 9 januari 2008, werd het UWV tevens gevraagd om de volgende vragen te beantwoorden:

“...1. Zoals u uit het voorgaande kunt opmaken, heeft verzoeker er, gelet op de loonvorderingsprocedure, groot belang bij om een aantal stukken van het UWV te ontvangen. Het gaat hierbij om een rapportage over de re-integratieactiviteiten van de ex-werkgever vanaf maart 2004, getoetst aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Poortwachter. In uw brief van 15 augustus 2007 geeft u aan dat een dergelijke toets,

desgewenst, alsnog zou kunnen worden uitgevoerd. Kunt u deze toets alsnog uitvoeren en uw bevindingen op schrift stellen?

Ook is de medische verklaring waaruit blijkt dat verzoeker op 1 oktober 2005 hersteld uit dienst is gegaan, in dit kader van belang of, als het UWV niet (meer) over een dergelijk document beschikt, een schriftelijke toelichting op welke gronden verzoeker door het UWV als hersteld uit dienst is geregistreerd. Kunt u een dergelijke schriftelijke toelichting verstrekken? Indien de herstelmelding niet op medische gronden is gebaseerd, kunt u aangeven waarom verzoeker niet door het UWV is benaderd over de juistheid van deze herstelmelding?

3. Verzoeker heeft er, gelet op zijn ervaringen tijdens het spreekuurcontact en de fouten in de medische rapportage (er wordt vermeld dat verzoeker een vrouw is), behoefte aan om te verifiëren of de betreffende verzekeringsarts staat geregistreerd als arts. In dit kader heeft verzoeker gevraagd om het BIG-registratienummer. In uw brief van 15 augustus 2007 verwijst u verzoeker hiervoor naar het openbare BIG-register. Dit is weliswaar openbaar maar niet bijzonder toegankelijk, gelet op de benodigde gegevens. Kunt u het registratienummer van de betreffende verzekeringsarts (mevrouw L.; N.o.) aan verzoeker verstrekken? Zo nee, waarom niet?....”

5. De klacht met betrekking tot het mediationtraject werd vervolgens op 27 maart 2008, onder verwijzing naar de brief van 9 januari 2008, nader omschreven met de klachtonderdelen a tot en met e en aan het UWV voorgelegd. Tevens werden de volgende aanvullende vragen gesteld:

Kunt u toelichten waarom het UWV ervoor gekozen heeft om met verzoeker een mediationtraject in te gaan?

Kunt u omschrijven hoe een mediationtraject onder leiding van een zogenaamde interne UWV-mediator over het algemeen verloopt?

Is in het mediationtraject met verzoeker afgeweken van de algemene procedure? Zo ja, wat is hier de reden van geweest?

Waarom heeft het UWV ervoor gekozen om het mediationtraject met verzoeker schriftelijk af te breken? Bent u van mening dat hiermee het traject naar behoren en volgens de algemene richtlijnen voor mediation is beëindigd? Kunt u dit toelichten?

Is het gebruikelijk dat UWV-medewerkers die betrokken zijn bij een mediationtraject soms niet aanwezig zijn bij een bijeenkomst? Zo ja, kunt u dit toelichten? Zo nee, waarom is dit in het geval van verzoeker wel gebeurd en waarom?

Is het gebruikelijk dat de interne mediator geen verslag legt van hetgeen tijdens de bijeenkomst aan de orde is geweest? Zo nee, waarom is er in het geval van verzoeker

geen verslag gelegd?

Kunt u toelichten waarom het traject zeven maanden heeft geduurd?

Heeft u in uw reglement bepalingen opgenomen met betrekking tot het aantal UWV-medewerkers dat deelneemt aan een mediation? Dit met het oog op een evenredige verdeling tussen de deelnemers namens het UWV en de deelnemers namens de verzekerde. Zo ja, kunt u dit toelichten?

Is er in casu een mediationovereenkomst opgemaakt? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt u hiervan een kopie verstrekken?

## **I. Ten aanzien van de re-integratietoets**

### **Bevindingen**

1. Het UWV reageerde op 14 januari 2008 en liet weten dat in de brief van 15 augustus 2007 reeds uitgebreid was ingegaan op de vragen van verzoeker. Daarom zou nu slechts kort op de gestelde vragen in worden gegaan. Het UWV was van mening dat het alsnog toetsen van de re-integratieactiviteiten van de werkgever niets zou opleveren. Bij het alsnog toetsen van de re-integratieinspanningen zouden die van werkgever en werknemer (achteraf) getoetst en beoordeeld moeten worden. Dit was, zo liet het UWV weten, ook al min of meer gebeurd in het kader van het tweede deskundigenoordeel dat door het UWV destijds was afgegeven. Het UWV achtte het niet zinvol om verzoeker alsnog op de acties van de werkgever te laten reageren.

2. Omdat het UWV met deze reactie niet was ingegaan op hetgeen onder het eerste klachtonderdeel was geformuleerd en met betrekking tot het alsnog uitvoeren van een re-integratietoets nu een ander standpunt leek in te nemen, vroeg de behandelend medewerkster op 18 januari 2008 om een nadere toelichting. Het UWV werd gevraagd om alsnog uitgebreid in te gaan op het eerste klachtonderdeel en tevens te motiveren waarom er nu een ander standpunt was ingenomen met betrekking tot de toetsing van de re-integratieactiviteiten. In de brief van 15 augustus 2007, waarmee het mediationtraject door het UWV werd beëindigd, stond hierover namelijk het volgende:

"... Oordeel van UWV over uw voormalig werkgever mbt re-integratie-inspanningen

In het 5e mediation gesprek heeft u aangegeven een verslag van ons te willen ontvangen over de, naar uw mening, 'onvoldoende' re-integratieinspanningen van (werkgever; N.o.).

Voordat de WIA procedure start, kijken wij naar de re-integratie-inspanningen van werkgever en werknemer. Als de werkgever onvoldoende re-integratie-inspanningen heeft geleverd is het mogelijk van de werkgever te eisen dat hij langer dan 2 jaar tot loondoorbetaling overgaat en alsnog zijn best doet om re-integratie te bewerkstelligen.

Daarmee wordt de WIA beoordeling uitgesteld. Wij kunnen ook vaststellen dat de werknemer te weinig heeft meegewerkt aan de re-integratie. In dat geval zal UWV de werknemer kunnen sanctioneren.

Bij u was de situatie anders omdat uw dienstverband inmiddels was beëindigd. In principe voeren wij dan een re-integratietoets einde dienstverband uit om vast te stellen of er voldoende re-integratie-inspanningen hebben plaatsgevonden. Als dat niet het geval is, dan kan UWV bij uw voormalig werkgever ziekengeld claimen. Dit geldt gaat niet naar u maar naar het UWV omdat UWV door onjuiste/onvolledige re-integratie extra kosten gaat maken.

Tijdens de mediation heb ik aangegeven dat UWV alsnog een re-integratietoets zou kunnen uitvoeren. Als u er op staat zijn wij bereid de stukken op te vragen bij de werkgever. Wij zijn overigens van mening dat u daarmee niet zoveel opschiet..."

3. Het UWV reageerde op 28 januari 2008 met de volgende toelichting:

"... De arbeidsdeskundige (ad) heeft in haar rapport duidelijk aangegeven met wie zij gesproken heeft en wat daarbij aan de orde is geweest. Het rapport van de ad voeg ik als bijlage bij dit bericht. De ad heeft haar oordeel kenbaar gemaakt aan de werkgever, de arbo-dienst en (verzoeker; N.o.). Later heeft de ad ook nog een brief aan de advocaat (van de werkgever; N.o.) gestuurd.

Uit de stukken blijkt dat de ad het totaal van de re-integratieinspanningen beoordeeld heeft. Het complete re-integratieverslag hebben wij nooit ontvangen. Dat was voor ons ook niet langer relevant omdat het dienstverband inmiddels beëindigd was.

Aanvankelijk zijn wij afgegaan op de mededeling van de werkgever dat (verzoeker; N.o.) bij einde dienstverband volledig hersteld was. Toen wij van (verzoeker; N.o.) vernamen dat dit niet juist was, hebben wij de arbeidsongeschiktheid alsnog beoordeeld en ZW-uitkering betaald.

Wij verwachten niet dat het alsnog opvragen en beoordelen van een re-integratieverslag tot andere inzichten zal leiden..."

4. Uit de bijgevoegde rapportage van de arbeidsdeskundige, gedateerd 5 oktober 2004, bleek dat de arbeidsdeskundige zowel met verzoeker als met de werkgever had gesproken. De arbeidsdeskundige rapporteerde naar aanleiding van het gesprek met verzoeker dat de werkgever was gestopt met loon betalen nadat verzoeker niet op een controleafspraak (24 augustus 2004) van de arbodienst was verschenen. Verzoeker stelde echter geen oproep te hebben ontvangen. Ook was er, daaraan voorafgaand, al onenigheid over de door de werkgever ingeschakelde mediation. Verzoeker was hierover niet goed en tijdig geïnformeerd en had niet met zijn advocaat kunnen overleggen. Daarom zei hij de afspraken af waarna de arbodienst de werkgever adviseerde om de loonbetaling

op te schorten. In de brief, die deel uitmaakt van de bijlagen bij de klacht van verzoeker gericht aan de Nationale ombudsman, die de arbodienst hierover op 17 juni 2004 aan de werkgever schreef, staat hierover het volgende:

"...(Verzoeker; N.o.) is 2 maal niet verschenen op uw uitnodiging voor een gesprek met een mediator. Hieruit kunt u de conclusie trekken dat betrokkene niet mee werkt aan zijn reïntegratie. Het UWV verwacht van u als werkgever dat u dit sanctioneert door het opschorten van zijn salaris. Deze sanctie heeft u inmiddels toegepast..."

Over het gesprek met de werkgever rapporteerde de arbeidsdeskundige dat er onenigheid bestond over de wijze waarop verzoeker zijn werk uitvoerde. Om uit deze impasse te komen, had de werkgever een mediator ingeschakeld. Verzoeker verscheen niet op afspraken en daarom was de loonbetaling opgeschort. Toen verzoeker wel verscheen, werd het loon weer betaald. Omdat verzoeker de laatste en belangrijkste mediationbijeenkomst wegens ziekte had afgezegd, werd verzoeker met spoed door de arbodienst opgeroepen voor 24 augustus 2004. Verzoeker verscheen echter niet en daarom werd de loonbetaling weer opgeschort. Uit informatie van de arbodienst had de arbeidsdeskundige vernomen dat de betreffende oproep op 11 augustus 2004 was verstuurd. Verzoeker had vervolgens zelf op 7 september 2004 contact gezocht met de arbodienst omdat hij van anderen had begrepen dat hij een oproep had gemist. Er was echter geen nieuwe afspraak met verzoeker gemaakt omdat dit alleen in overleg met de werkgever mocht. Verzoeker is hierover door de arbodienst geïnformeerd. Uit alle beschikbare informatie was de arbeidsdeskundige ten slotte tot de conclusie gekomen dat het opschorten van de loonbetaling na het afzeggen van de afsluitende en dus belangrijke mediationbijeenkomst was te billijken. Het was echter spijtig dat na het missen van de oproep van 24 augustus 2004 niet direct een nieuwe afspraak was gemaakt. Achteraf was nu niet meer goed vast te stellen of verzoeker inderdaad te ziek was om de afsluitende bijeenkomst van de mediation bij te wonen. Hierover had de werkgever met de arbodienst geen goede afspraken gemaakt. Ook was gebleken dat de werkgever de arbodienst niet had geïnformeerd over het staken van de mediation. Dit alles kwam de re-integratie niet ten goede. De werkgever had, zo concludeerde de arbeidsdeskundige, niet de goede middelen ingezet ter bevordering van de re-integratie. De opschorting van de loondoorbetaling was te billijken, maar er had veel sneller controle moeten plaatsvinden. Over de uitkomst van dit deskundigenoordeel had de arbeidsdeskundige verzoeker, zijn (ex-)werkgever en de arbodienst vervolgens met de brief van 12 oktober 2004 geïnformeerd. Op 19 oktober 2004 werd een afschrift daarvan aan de advocaat van de werkgever gestuurd.

5. De tot dan toe ontvangen reacties van het UWV met bijlagen legde de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 31 januari 2008 voor aan verzoeker. Verzoeker reageerde op 5 februari 2008 en liet weten dat het UWV blijkbaar voor hem besliste dat hij achteraf niets zou hebben aan een toets van de re-integratieactiviteiten van zijn werkgever. Vanwege de loonvorderingsprocedure was een dergelijke toetsing echter



wel degelijk van belang. Tevens stelde verzoeker dat de arbeidsdeskundige op bezoek was geweest bij de werkgever en daar zowel met de directie als met de advocaat van de werkgever had gesproken. Vervolgens stuurde de arbeidsdeskundige achteraf wel een brief over het deskundigenoordeel aan de advocaat van de werkgever maar had hierover geen contact opgenomen met verzoekers advocaat. In ieder geval stond voor verzoeker vast dat onmiddellijk na het bezoek van de arbeidsdeskundige aan de werkgever zijn loon gedurende zeven maanden werd geblokkeerd. Tot slot vroeg verzoeker opnieuw om stukken van de bedrijfsarts waaruit bleek dat hij hersteld uit dienst was gegaan.

## Beoordeling

6. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit betekent dat burgers erop mogen vertrouwen dat een bestuursorgaan gedane toezeggingen gestand doet.

7. Vaststaat dat het UWV in het mediationtraject heeft toegezegd dat de door verzoeker gevraagde re-integratietoets alsnog zou kunnen worden uitgevoerd. Dit is bevestigd in de brief van 15 augustus 2007 waarmee de mediation werd beëindigd. Ook staat vast dat voor verzoeker een dergelijke toets van belang is vanwege een loonvorderingsprocedure tegen zijn ex-werkgever. De conclusie van het deskundigenoordeel van 12 oktober 2004, namelijk dat een loonblokkade om uit de impasse omtrent de re-integratie te komen in beginsel was te billijken, was voor de ex-werkgever immers aanleiding geweest om verzoekers loon gedurende een aantal maanden te blokkeren. Verzoeker wil daarom zijn stelling dat de ex-werkgever op het gebied van re-integratieactiviteiten ernstig tekort schoot, in de loonvorderingsprocedure onderbouwen. Een toets, uitgevoerd door het UWV, van de ondernomen re-integratieactiviteiten zou hieraan kunnen bijdragen. Het UWV heeft, ondanks de eerdere toezegging, desgevraagd laten weten van mening te zijn dat het alsnog toetsen van de re-integratieactiviteiten van de werkgever voor verzoeker niets zou opleveren. Ook is het UWV van mening dat de arbeidsdeskundige destijds het totaal van de re-integratieinspanningen heeft beoordeeld en het alsnog opvragen en beoordelen van een re-integratieverslag bij de werkgever niet tot andere inzichten zal leiden. Of de gevraagde toets tot andere inzichten zal leiden is naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter niet van belang. Ook is het niet aan het UWV om te beoordelen of die toets voor verzoeker iets zal opleveren. Het UWV heeft toegezegd dat de toets alsnog uitgevoerd zou kunnen worden en daar heeft verzoeker, onder verwijzing naar zijn belang, dan ook om gevraagd. Het resultaat van die toets zou voor het UWV geen reden mogen zijn om de toezegging niet na te komen. Hiermee handelt het UWV in strijd met het rechtszekerheidsbeginsel en heeft daardoor het vertrouwen, dat verzoeker op basis van die toezegging had, geschaad. De Nationale ombudsman ziet dan ook aanleiding om het UWV een aanbeveling te doen.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de herstelverklaring en het BIG-registratienummer

### Bevindingen

1. Verzoeker had, omdat zijn ex-werkgever aan het UWV had doorgegeven dat hij hersteld uit dienst was gegaan, een aantal maanden geen uitkering ontvangen. Verzoeker was echter nog ziek toen het dienstverband werd beëindigd. Verzoeker heeft het UWV dan ook gevraagd om een afschrift van de medische verklaring van de bedrijfsarts waaruit zou blijken dat hij inderdaad hersteld was.

2. Desgevraagd heeft het UWV, in de reactie van 14 januari 2008, laten weten niet over een medische verklaring te beschikken. Het UWV had enkel een mededeling van de ex-werkgever ontvangen dat verzoeker hersteld zou zijn per de datum dat het dienstverband was geëindigd. Werkgevers moeten gedurende een arbeidsongeschiktheidsperiode de ziek- en herstelmeldingen aan het UWV doorgeven. Zo kan het UWV de wachttijd voor de WIA bewaken. Het UWV verifieert dergelijke meldingen niet op juistheid. Aangezien het UWV uiteindelijk toch ziekengeld had toegekend aan verzoeker, was de betreffende herstelmelding van de werkgever teniet gedaan. Het UWV had verzoeker overigens in de brief van 15 augustus 2007 al meegedeeld dat de werkgever geacht wordt om de ziek- en herstelmeldingen van zijn werknemers aan het UWV door te geven. Of hiervoor ook een medische verklaring is vereist, komt in die brief echter niet aan de orde. Er wordt slechts gesteld dat UWV alle informatie accepteert die door de werkgever wordt toegestuurd. Uit de bijlagen die verzoeker met zijn klacht meestuurde blijkt dat de ex-werkgever op 17 oktober 2005 schriftelijk aan het UWV, afdeling Ziektewet, liet weten dat verzoekers dienstverband per 1 oktober 2005 was beëindigd. Uit een aantekening op die brief valt op te maken dat een UWV-medewerker vervolgens telefonisch contact met de ex-werkgever had opgenomen om na te vragen of verzoeker ziek of hersteld uit dienst was gegaan. Hierop werd toen geantwoord, zo blijkt uit de aantekening, dat verzoeker hersteld was toen het dienstverband werd beëindigd. In de afschriften van e-mailberichten tussen verzoeker en het UWV ten tijde van de mediation is ook het punt van de verklaring van de bedrijfsarts aan de orde gekomen. In een bericht van 21 mei 2007 staat hierover onder meer dat het UWV bij een herstelmelding per datum ontslag niet om een verklaring van een bedrijfsarts vraagt omdat de rechter rekening houdt met ontslagbescherming bij ziekte.

**3. Verzoeker wilde, vanwege zijn ervaringen met een bepaalde verzekeringsarts van het UWV, verifiëren of deze inderdaad geregistreerd stond als arts. Weliswaar had het UWV hem, in de brief van 15 augustus 2007, hiervoor naar het openbare BIG-register verwezen maar dit register is, zonder kennis van bepaalde persoonsgegevens, niet erg toegankelijk. In de reactie van 14 januari 2008 overlegde het UWV ten slotte het BIG-registratienummer.**

## Beoordeling

4. 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.

5. Vaststaat dat het UWV verzoeker hersteld heeft gemeld op grond van een verklaring van de ex-werkgever. Een medische verklaring van een bedrijfsarts is hiervoor niet vereist, zo blijkt uit de omschrijving van de werkwijze met betrekking tot ziek- en herstelmeldingen door werkgever. Wat daar ook van zij, vaststaat dat verzoeker met de brief van 15 augustus 2007 er al over is geïnformeerd dat een werkgever verantwoordelijk is om de ziek- en herstelmeldingen van zijn werknemers aan het UWV door te geven. Uit het e-mailbericht van 21 mei 2007 blijkt ook dat het UWV niet om een verklaring van de bedrijfsarts heeft gevraagd. Dit wordt bevestigd in de reactie van het UWV van 14 januari 2008 waarin duidelijk wordt aangegeven dat UWV niet over een (medische) herstelverklaring beschikt. In hoeverre door verzoeker voorafgaand aan het mediationtraject, dat in december 2006 aanving, om een medische verklaring is gevraagd en hoe daarop de reactie van het UWV is geweest, is in dit onderzoek verder niet naar voren gekomen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat verzoeker in ieder geval met het e-mailbericht van 21 mei 2007 en de brief van 15 augustus 2007 op een adequate wijze is geïnformeerd over de gevolgde procedure bij zijn herstelmelding. Daarnaast stelt de Nationale ombudsman vast dat, ook na de verstrekte informatie over de herstelmelding, verzoeker blijft vragen om een medische verklaring. Blijkbaar kan verzoeker zich er niet bij neerleggen dat een medische verklaring in deze procedure door het UWV niet wordt gevraagd. Het staat echter vast dat het voor het UWV niet mogelijk om de gevraagde herstelmelding over te leggen omdat die er niet is. Zoals gezegd is verzoeker in het mediationtraject adequaat geïnformeerd over het feit dat bij een herstelmelding van een werkgever het UWV niet vraagt om een medische verklaring van een bedrijfsarts.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

6. Het gevraagde BIG-registratienummer is pas op 14 januari 2008 overgelegd nadat verzoeker eerst naar het BIG-register is verwezen. Het BIG-register is weliswaar openbaar maar niet erg toegankelijk aangezien men over specifieke persoonsgegevens, zoals de geboortedatum, moet beschikken om de registratie van een arts op te vragen. Het valt niet in te zien wat de redenen voor het UWV zijn geweest om niet direct het registratienummer over te leggen. Het UWV heeft op dit punt overigens ook geen redenen of nadere motivering aangedragen. De Nationale ombudsman is daarom van mening dat het UWV verzoeker in beginsel niet adequaat en actief heeft geïnformeerd.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

### III. Ten aanzien van het mediationtraject

## Bevindingen

1. Op 16 april 2008 reageerde het UWV op de nader omschreven klacht en de gestelde vragen over het mediationtraject. Deze reactie luidde als volgt:

"...Het is lastig een goed antwoord te geven op uw vragen en tegelijkertijd de geheimhoudingsplicht in het kader van de mediation in acht te nemen. Wij hopen dat u begrip heeft voor dit dilemma.

Wij gaan eerst in op de klachtformulering

1. In principe wil UWV een mediationtraject zorgvuldig, snel en met alle betrokkenen doorlopen en afronden. Helaas is er een paar keer sprake geweest van overmacht waardoor één van de vertegenwoordigers van UWV niet aanwezig kon zijn. (ziekte kind, ziekte van persoon zelf en een andere afspraak die helaas voor moest gaan). In het eerste geval is de bijeenkomst doorgegaan. In het laatste geval vond UWV dat behandeling door kon gaan omdat de andere vertegenwoordiger van UWV (regiomanager) de zaak voldoende kende en mandaat had om de UWV belangen te behartigen. (Verzoeker; N.o.) en zijn collega kozen er desondanks voor om de afspraak te verzetten. De indruk van (verzoeker; N.o.) dat de medewerkers van UWV zich niet betrokken voelden bij de zaak is onterecht.

*UWV acht de klacht daarom ongegrond.*

2. In principe toetst UWV het re-integratieverslag bij einde dienstverband. Dat is bij (verzoeker; N.o.) niet gebeurd. Hierover heeft hij terecht een opmerking gemaakt die in de mediation uitvoerig is besproken. Het besprokene valt onder de geheimhoudingsverplichting van de mediation. Daarom ga ik er hier niet verder op in.

*De klacht dat UWV geen toets re-integratieverslag heeft gedaan is gegrond. De*

*klacht dat UWV geen toets re-integratieverslag heeft gedaan op basis van de*

mediation achten wij ongegrond.

3. Het is bij UVVV gezien het vertrouwelijke karakter van mediation niet gebruikelijk om verslagen van de mediation gesprekken te maken. Van een weigering om een verslag te maken is dan ook geen sprake.

Deze klacht is volgens ons ongegrond.

4. Het is bij UWV gebruikelijk een mediation traject af te ronden met een gesprek waarin partijen kenbaar maken te willen stoppen. Helaas wilden (verzoeker; N.o.) en zijn collega geen afspraak maken voor zo'n gesprek met alle partijen. Wel bleven zij brieven schrijven met opnieuw (steeds dezelfde) vragen. De conclusie was dat het mediation traject niet zou leiden tot een oplossing. Daarom heeft UWV er voor gekozen de mediation met een brief af te sluiten waarin ook de mediator verzocht is zijn taak in dit mediationtraject neer te leggen. Als wij ook maar enige aanwijzing hadden gehad dat we tijdens een bijeenkomst of gesprek tot een bevredigender afsluiting zouden kunnen komen, dan zouden wij daartoe bereid zijn geweest. De mediator heeft het stopzetten van de mediation per brief en per mail bevestigd aan (verzoeker; N.o.)

Deze klacht achten wij ongegrond.

5. UWV wil met mediation tot een oplossing komen. Dat lukt helaas niet in alle conflicten. In deze zaak is ondanks veel inspanning en tijd geen oplossing bereikt. Misschien had het sneller gekund dan zeven maanden. Anderzijds hadden we hier te maken met twee mediation zaken die op verzoek van (verzoeker; N.o.) en zijn collega gecombineerd behandeld moesten worden. Tijdens de mediation werd er niets opgelost. Klachten bleven toestromen. Dit maakte de mediation voor de vertegenwoordigers van UWV steeds lastiger, waardoor terughoudendheid en

behoedzaamheid ontstond. Dit is ook uitgesproken.

Deze klacht is volgens UWV ongegrond.

Hierna ga ik in op uw vragen.

#### 1. Waarom heeft UWV gekozen voor mediation?

UWV is met (verzoeker; N.o.) en zijn collega gestart met mediation omdat (verzoeker; N.o.) en zijn collega regelmatig klachtenbrieven schreven en bezwaar

aantekenden tegen beslissingen van UWV. Behandeling daarvan leidde niet tot

oplossing van de problemen, er kwamen steeds meer klachten. Het leek daarom een

goede zaak om met (verzoeker; N.o.) en zijn collega om tafel te gaan om alles in een

keer op te pakken, gezamenlijk het probleem vast te stellen en samen tot een

bevredigende oplossing te komen. UWV stelde mediation voor omdat het leek dat de

problemen te maken hadden met de relatie, emotie en miscommunicatie. (Verzoeker; N.o.) was het daarmee eens, Achteraf is onze conclusie dat we beter niet kunnen

kiezen voor mediation.

#### 2. Algemeen verloop mediationprocedures binnen UWV

UWV werkt in mediation met een protocol dat zowel voor de interne als voor de

externe mediator geldt. Uitgangspunt daarbij is dat alle mediations plaatsvinden

volgens het NMI reglement en door bij het NMI geregistreerde mediators. Mediation

is het oplossen van conflicten met hulp van een neutrale conflictbemiddelaar: de

mediator. De mediator doet geen uitspraak; hij begeleidt de onderhandelingen

tussen de partijen. Hij helpt partijen, zelf een goede oplossing te vinden voor hun

conflict. Voor UWV maakte het niet uit of de mediator intern of extern is. (Verzoeker; N.o.) en zijn collega hebben zelf verzocht om een mediator van UWV omdat die

beter op de hoogte zou zijn van de terminologie en procesgang binnen UWV,

Verloop van een dergelijk traject:

- Startbijeenkomst waarin een mediationovereenkomst door partijen wordt getekend.

- Bijeenkomsten

- Afsluitende bijeenkomst met partijen. Tijdens deze bijeenkomst wordt vastgesteld en vastgelegd wat de uitkomst van de mediation is, wat al dan niet naar buiten mag worden gebracht en wordt de mediation geëvalueerd.

3. *Is er in de procedure van (verzoeker; N.o.) afgeweken van de normale procedure?*

Ja, er is op drie punten afgeweken:

- De 10 weken termijn is verlengd omdat partijen steeds weer een vervolg afspraak wilden maken.
- (Verzoeker; N.o.) hield zich niet aan de afspraken gedurende de mediation.

Een voorbeeld daarvan is zijn brief aan u tijdens de mediation.

- De slotbijeenkomst heeft niet plaatsgevonden omdat (verzoeker; N.o.) en zijn collega niet bijeen wilden komen voor een slotbijeenkomst met alle partijen.

4. *Keuze UWV om de procedure schriftelijk te beëindigen*

Natuurlijk wilde UWV het traject gezamenlijk afronden bij voorkeur met een oplossing die voor beide partijen acceptabel was. Het is heel erg jammer dat dit niet is gelukt, UWV zag echter geen andere oplossing om uit de impasse te geraken.

5. *Afwezigheid UWV-medewerkers bij een deel van de bijeenkomsten*

UWV wil een mediation traject zorgvuldig, snel en met alle betrokkenen doorlopen en afronden. Helaas is er een paar keer sprake geweest van overmacht waardoor één van beide vertegenwoordigers van UWV niet aanwezig kon zijn.

6. *Verslaglegging mediationbijeenkomsten*

Het is bij UWV gezien het vertrouwelijke karakter van mediation niet gebruikelijk om verslagen van de gesprekken te maken, dit geldt voor interne en externe mediators. Het is dan ook niet zo dat de mediator heeft geweigerd een verslag te maken. Halverwege de mediation is de vertegenwoordiger van UWV, na overleg met alle partijen, gestart met het maken van korte samenvattingen met daarin concrete voorstellen die zijn voorgelegd aan beide heren. Helaas gingen (verzoeker; N.o.) en zijn collega niet in op de voorstellen. Wel bleven zij al eerder gestelde vragen herhalen en kwamen er nieuwe zaken bij.

#### 7. Lange duur traject

Beide partijen wilden de mediation zorgvuldig doen. Daarom is er veel tijd besteed aan het maken/verzetten van afspraken voor bijeenkomsten. De mediation heeft zeven maanden geduurd omdat partijen het steeds weer van belang vonden een nieuwe afspraak te plannen en omdat het in feite ging om twee mediationtrajecten die op verzoek van beide heren gecombineerd zijn behandeld.

#### 8. Geldt er een maximum aantal UWV-medewerkers voor deelname aan een mediationtraject?

In het reglement is geen maximum aantal UWV-ers opgenomen. Partijen en mediator bespreken dit onderling. Besloten is dat de regiomanager Arbeidsgeschiktheid de UWV vertegenwoordiger was. Met instemming van beide heren sloot de klachtenambassadeur Arbeidsgeschiktheid van UWV hier bij aan. Beide heren hebben zelf verzocht om een interne mediator van UWV omdat die de terminologie en procesgang binnen UWV zou kennen. Kortom twee mensen van UWV, (verzoeker; N.o.), zijn collega en een mediator lijkt evenwichtig.

#### 9. *Kopie mediationovereenkomst*



Er is een mediationovereenkomst opgesteld bij aanvang van het traject. Er is helaas geen slotovereenkomst gekomen. Er bestaat daardoor geen overeenstemming tussen partijen betreffende openbaarheid van stukken uit de mediation. UWV kan u de overeenkomst niet toesturen omdat die valt onder de geheimhoudingsplicht van de mediation. Als (verzoeker; N.o.) geen bezwaar heeft tegen het openbaar maken van dit stuk dan heeft UWV daar ook geen bezwaar tegen u dit stuk toe te zenden.

Wij gaan er van uit dat u dit afstemt met (verzoeker; N.o.)..."

2. De behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman stuurde de ontvangen reactie op 7 mei 2008 toe aan verzoeker. Daarbij wees zij verzoeker op de door het UWV gehanteerde geheimhoudingsverplichting waardoor bepaalde informatie niet werd verstrekt. De behandelend medewerkster vroeg verzoeker om schriftelijk te laten weten of hij toestemming aan het UWV verleende om deze informatie alsnog te verstrekken.

3. Op 23 mei 2008 reageerde verzoeker. Allereerst was verzoeker van mening dat de mediation op verzoek van de Nationale ombudsman door het UWV was ingezet en niet op initiatief van het UWV. Tevens sprak hij opnieuw zijn onvrede uit over het feit dat UWV-medewerkers op afspraken niet waren verschenen. Met betrekking tot de verslaglegging voerde verzoeker aan dat dit wel degelijk gebruikelijk was bij mediation. Ook was verzoeker totaal verrast dat het UWV de mediation schriftelijk beëindigde terwijl er geen enkele vraag van hem was beantwoord. Verzoeker omschreef vervolgens opnieuw wat er, volgens verzoeker, tijdens zijn ziekte bij zijn ex-werkgever was voorgevallen en dat het UWV ernstig in gebreke was gebleven. Tot slot verleende hij het UWV toestemming om inzage in alle stukken te verlenen.

4. De behandelend medewerkster stuurde de ontvangen toestemming van verzoeker op 28 mei aan het UWV en vroeg om de nog ontbrekende stukken. Deze werden op 2 juni 2008 door het UWV overgelegd. Het betrof kopieën van e-mailberichten van de bij de mediation betrokken partijen en een kopie van de op 4 december 2006 ondertekende mediationovereenkomst. In deze overeenkomst stond het geschil als volgt omschreven:

"Het optreden van UWV vanaf moment van ziek worden (9/3/04). Cliënt vindt dat zijn rechten niet nagekomen zijn."

Uit de e-mailberichten was in ieder geval vast te stellen dat het UWV een uitgebreide toelichting had gegeven op de gevolgde werkwijze inzake de verwerkte herstelmededing door de ex-werkgever en het ontbreken van een verklaring van de bedrijfsarts. Ook waren de drie door het UWV afgegeven deskundigenoordelen toegelicht. In dit kader was ook de

betreffende loonsanctie die de werkgever had toegepast aan de orde gekomen. Het UWV gaf in het algemeen hierover aan dat een loonsanctie als prikkel is bedoeld om weer in gesprek te raken over de re-integratie. Het is dus niet bedoeld om werknemers in financiële problemen te brengen. Ook bleek uit de e-mailberichten dat een UWV-medewerkster op 25 juni 2007 had laten weten verhinderd te zijn voor de geplande bijeenkomst van 3 juli 2007. Deze bijeenkomst vond vervolgens geen doorgang. Vervolgens werd door een UWV-medewerkster voorgesteld om nog voor de vakantieperiode een afsluitende bijeenkomst op 12 juli 2007 te organiseren. Zij wilde in deze bijeenkomst de mediation afsluiten omdat inmiddels alle gestelde vragen door het UWV zo goed mogelijk waren beantwoord. Desalniettemin leken de antwoorden niet naar tevredenheid van verzoeker te zijn waardoor het UWV in herhaling viel. In reactie op dit voorstel had verzoeker laten weten dat hij eerst antwoord wilde hebben op alle vragen voordat hij weer in gesprek wilde gaan. Op 12 juli 2007 stuurde de UWV-medewerkster daarom opnieuw een e-mailbericht waarin zij twee voorstellen deed. Er kon tot na de vakantieperiode worden gewacht om alsnog een afspraak over de afsluitende bijeenkomst te maken of verzoeker ontving ter afsluiting een brief waarin in grote lijnen opnieuw antwoord werd gegeven op zijn vragen. Hoe hierop door verzoeker werd gereageerd ontbrak in de stukken van het UWV. Wel bleek uit een afschrift van een e-mailbericht van 9 augustus 2007 van de NMI-mediator in dienst van het UWV (hierna: UWV-mediator) aan alle partijen dat de door verzoeker gestelde vragen opnieuw aan het UWV waren voorgelegd. Hierop ontving, zo blijkt uit een laatste e-mailbericht van 23 augustus 2007, verzoeker op 15 augustus 2007 de brief waarmee de mediation werd beëindigd.

5. De behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman nam, naar aanleiding van de tot dan toe ontvangen stukken en informatie, op 1 juli 2008 telefonisch contact op met de betreffende UWV-mediator. Afgesproken werd dat de vragen van de Nationale ombudsman schriftelijk aan de UWV-mediator zouden worden voorgelegd. De vragen luiden als volgt:

"...1. Volgens (verzoeker; N.o.) is er, ondanks zijn verzoek, geen verslag gemaakt van hetgeen tijdens de bijeenkomsten werd besproken. (Verzoeker; N.o.) heeft aangegeven verslaglegging belangrijk te vinden omdat dan vastligt wat er reeds besproken is en zo eventueel herhaling kan worden voorkomen. Klopt het dat er, ondanks het verzoek van (verzoeker; N.o.), geen verslag is gelegd en zo ja, wat is hier de reden van? Overigens heeft (klachtencoördinator UWV; N.o.) in haar reactie op dit punt aangegeven dat verslaglegging vanwege het vertrouwelijke karakter van mediation niet gebruikelijk is.

2. Uit de stukken die ik tot mijn beschikking heb, ontstaat bij mij het beeld dat tijdens de mediationbijeenkomsten telkens dezelfde vragen werden gesteld waarop dan weer dezelfde antwoorden werden gegeven. Kunt u toelichten waarom het er niet van is gekomen om na twee of drie bijeenkomsten deze "vraag en antwoord" ronde geheel af te sluiten? Immers de bekende gegevens zijn overgelegd en voor zover mogelijk zijn de

antwoorden gegeven. Als dit als gegeven kan worden vastgesteld, kan worden overgegaan naar de volgende stap: het maken van afspraken voor de toekomst. Deze volgende stap is, voor zover ik kan beoordelen, echter niet gezet, ondanks het feit dat er een aantal bijeenkomsten hebben plaatsgevonden. Wat is uw visie hierop?

3. De mediation is beëindigd zonder dat er een slotbijeenkomst heeft plaatsgevonden. Ik krijg de indruk dat vanuit de betrokken UWV-medewerkers wel is geprobeerd om een laatste bijeenkomst af te spreken maar dat dit om, mij onduidelijke, redenen niet is gebeurd. De mediation is toen met een brief afgesloten. Wat kunt u hierover zeggen?..."

6. De UWV-mediator reageerde, na intern overleg vanwege de geheimhoudingsplicht, op 4 juli 2008. Hij gaf met betrekking tot de verslaglegging aan dat hij in de derde bijeenkomst aan één van de UWV-medewerksters had gevraagd om verslag te maken van de afspraken en uit te werken punten. Zijn overweging hierbij was dat zij precies de stand van zaken en de gemaakte afspraken formuleerde. De UWV-mediator checkte dit ook iedere keer bij de andere deelnemers. Vervolgens kwam het UWV met antwoorden en dit verslag van antwoorden was dan input voor de volgende bijeenkomst. Alle deelnemers waren akkoord met deze verslaglegging. Wel had verzoeker de UWV-mediator na de zesde bijeenkomst gevraagd om verslag te leggen. Hierop had de UWV-mediator echter laten weten dat het voor hem niet mogelijk was om achteraf verslag te leggen van de vorige bijeenkomsten. Ook had hij geen op verslaglegging gerichte aantekeningen gemaakt. De UWV-mediator deelde het beeld van de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman dat de deelnemers niet uit de "vraag en antwoord" ronde waren gekomen. Er bleef, zo liet hij weten, verschil van mening bestaan over de feiten en de interpretatie daarvan en er leek voldoende aanleiding om door te gaan. De UWV-mediator vroeg ook aan het eind van elke bijeenkomst of men nog een afspraak wilde en er was telkens behoefte aan nog een bijeenkomst. Er leek iedere keer weer een opening te zijn die wellicht zou kunnen leiden naar een oplossing. De deelnemers vonden elkaar niet en de kloof werd naar de mening van de UWV-mediator alleen groter. Tot slot bevestigde de UWV-mediator dat inderdaad was geprobeerd om een afsluitende bijeenkomst te plannen. Verzoeker had echter laten weten dat het alleen maar zin had om weer in gesprek te gaan als zijn vragen waren beantwoord. Hierop had het UWV in de brief van 15 augustus 2007 de vragen beantwoord en toegelicht waarom het UWV met de brief de mediation had beëindigd.

## **Beoordeling**

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

8. Verzoeker stuurde regelmatig klachtbrieven en bezwaarschriften aan het UWV. Behandeling daarvan leidde echter niet tot oplossingen maar werkten steeds meer klachten in de hand. Daarom heeft het UWV aan verzoeker voorgesteld om een

mediationtraject in te gaan en zo tot een bevredigende oplossing te komen. Hier heeft verzoeker mee ingestemd. Gedurende het traject is het driemaal voorgekomen dat een UWV-medewerkster niet aanwezig kon zijn. Bij verzoeker is hierdoor de indruk ontstaan dat de UWV-medewerkster zich niet bij de zaak betrokken voelde. Hoewel het UWV verklaart dat er sprake was van overmacht vanwege ziekte en een andere bijeenkomst die voor moest gaan, kan de Nationale ombudsman verzoeker volgen in zijn indruk dat het UWV onvoldoende betrokkenheid toonde. Met name in de situatie dat een reeds afgesproken mediationbijeenkomst werd afgezegd omdat een andere afspraak voor diende te gaan, lijkt de mediation van ondergeschikt belang. Het UWV had het belang van verzoeker echter zwaarder moeten laten wegen. Op dit punt heeft het UWV dan ook niet juist gehandeld.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

9. Van de mediationbijeenkomsten is door de UWV-mediator geen verslag gelegd. Wel zijn, zo blijkt uit de afschriften van de e-mailberichten en de verklaring van de UWV-mediator, de besproken punten door één van de UWV-medewerksters op papier gezet. Hierbij werd ook het standpunt van het UWV weergegeven. Deze materie werd de daarop volgende bijeenkomst besproken. Hoewel er dus niet van elke bijeenkomst een verslag werd gemaakt, werd er wel opgeschreven wat besproken was en wat het antwoord van het UWV op de gestelde vragen was. Verzoeker had, naar de mening van de Nationale ombudsman, dan ook een schriftelijke weergave van hetgeen aan de orde was geweest. Voorts is, zo heeft de UWV-mediator verklaard, door verzoeker pas later gevraagd om verslaglegging. De UWV-mediator heeft hierover aangegeven dat hij niet van de reeds gepasseerde bijeenkomsten alsnog een verslag kon maken. Dit acht de Nationale ombudsman niet onredelijk. Ook is, naar de mening van de Nationale ombudsman, met de schriftelijke weergave van de besproken punten en de antwoorden van het UWV voldaan aan de gevraagde verslaglegging. Het UWV heeft op dit punt voldoende oog gehad voor de belangen van verzoeker.

De gedraging is in zoverre behoorlijk.

10. Een mediationtraject wordt in de regel afgerond met een laatste bijeenkomst waarin partijen overeenstemming bereiken over de gemaakte afspraken. In deze situatie heeft echter geen afsluitende bijeenkomst plaatsgevonden. Hoewel het UWV heeft getracht een laatste bijeenkomst te plannen, liet verzoeker weten dat eerst zijn vragen beantwoord dienden te worden. Deze vragen, zo blijkt uit de e-mailberichten, waren al verschillende keren eerder gesteld en ook beantwoord. Hierop heeft het UWV eenzijdig besloten om de mediation met een brief af te sluiten. In deze brief werden verzoekers vragen voor de laatste maal beantwoord. Het feit dat verzoeker opnieuw antwoord op zijn vragen wilde, maakte een afsluitende bijeenkomst echter niet onmogelijk. Zeker nu het UWV, met de brief van 15 augustus 2007, blijkbaar nogmaals aanleiding zag om verzoekers vragen te beantwoorden. Het UWV laat weten geen andere mogelijkheid te hebben gezien dan een

schriftelijke beëindiging om uit de impasse te komen. Hierin kan de Nationale ombudsman het UWV niet volgen. Niet valt in te zien waarom, in vervolg op die brief, de afsluitende bijeenkomst niet had kunnen plaatsvinden. Immers, het UWV had verzoeker, nu zijn vragen alsnog schriftelijk waren beantwoord, alsnog de mogelijkheid van een afsluitingsbijeenkomst kunnen aanbieden. Verzoeker had dan zelf kunnen aangeven of hij, in vervolg op de brief van 15 augustus 2007, een laatste bijeenkomst op prijs stelde. Er zijn, naar de mening van de Nationale ombudsman, ook geen zwaarwegende redenen door het UWV aangevoerd die het direct afzien van deze afsluitende bijeenkomst billijken. Nu het UWV verzoeker een mediationtraject heeft aangeboden, had verwacht mogen worden dat het UWV dus ook bereid was tot een afsluitingsbijeenkomst. Bij de keuze om de mediation schriftelijk af te sluiten is het feit dat het UWV geen toegevoegde waarde zag in een laatste bijeenkomst leidend geweest. Hiermee is het UWV niet alleen voorbijgegaan aan de belangen van verzoeker maar ook aan de gewekte verwachtingen door een mediationtraject met verzoeker in te gaan. Het UWV heeft immers op geen enkel moment aan verzoeker laten weten dat het UWV voor een schriftelijke afsluiting zou (kunnen) kiezen in plaats van de, volgens de mediationregels, voorgeschreven afsluitingsbijeenkomst. Door verzoeker schriftelijk te laten weten dat het mediationtraject werd afgesloten heeft het UWV niet juist gehandeld.

Tot zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

11. De duur van het traject is langer geweest dan gebruikelijk. Gebleken is echter dat het UWV en verzoeker telkens weer een aanleiding zagen om een vervolgbijeenkomst te plannen. Nu beide partijen hier blijkbaar behoefte aan hadden, is er dus rekening gehouden met ieders belangen. Er is op dit punt, ondanks de lange duur, dan ook behoorlijk gehandeld.

#### Slotoverweging

Ondanks de goede bedoelingen van beide partijen is het mediationtraject niet goed verlopen. Wat of wie hiervan nu precies de oorzaak van is geweest, is niet eenduidig vast te stellen. Wellicht is aan het begin van het traject onvoldoende aandacht geweest voor de verwachtingen van beide partijen en hoe een oplossing eruit zou kunnen zien. Wel is gebleken dat verzoeker ontevreden bleef over de antwoorden die hij van het UWV kreeg, terwijl het UWV van mening was dat zo uitgebreid mogelijk op de vragen was ingegaan en dat daar op een goed moment niets meer aan toe te voegen viel. Een voorbeeld hiervan is de klacht over de verklaring van de bedrijfsarts. Het was wenselijk geweest dat de mediation mede had opgeleverd dat tussen partijen duidelijk was waarom kennelijk bij verzoeker een - herhaalde - behoefte aan informatie was. Toch hebben het UWV en verzoeker hetzelfde voor ogen gehad bij aanvang van het mediationtraject, namelijk de problemen op te lossen. Door het mediationtraject aan verzoeker voor te stellen - en dat is anders dan onder druk van de Nationale ombudsman zoals verzoeker in zijn brief van 23 mei 2008 stelt - heeft het UWV naar de mening van de Nationale ombudsman ook zeker

oog gehad voor het belang van verzoeker. Immers, de behandeling van zijn klachtbrieven en bezwaarschriften leidden alleen maar tot meer klachten. Wel is duidelijk gebleken dat een mediationtraject niet voor elk conflict een oplossing geeft. Dat is eigen aan mediation.

## Conclusie

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

gegrond ten aanzien van:

- de re-integratietoets wegens strijd met het rechtszekerheidsbeginsel.
- de verstrekking van het BIG-registratienummer wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.
- het afzeggen van de mediationbijeentkomsten, het niet nakomen van de toezegging over de re-integratietoets en het eenzijdig schriftelijk beëindigen van het mediationtraject wegens strijd met het redelijkheidvereiste.

niet gegrond ten aanzien van:

- de weigering van de UWV-mediator om verslag te leggen en de lange duur van het mediationtraject.
- de herstelverklaring

## Aanbeveling

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam wordt in overweging gegeven om alsnog de toezegging na te komen door de re-integratieinspanningen van de voormalig werkgever van verzoeker te toetsen.

De Nationale ombudsman heeft kennis genomen van het besluit van het UWV om de voormalig werkgever niet opnieuw te bezoeken of om gegevens te vragen. Wel heeft een stafarbeidsdeskundige aan de Nationale ombudsman een uitgebreide toelichting op de beschikbare gegevens in het dossier gegeven en voor zover mogelijk op basis daarvan een oordeel gegeven over de re-integratie-inspanningen van de voormalig werkgever destijds.

De Nationale ombudsman kan de redenering van het UWV in redelijkheid volgen. Wel betreurt de Nationale ombudsman dat een dergelijke uitgebreide motivering en weergave van de beschikbare gegevens niet al gedurende het onderzoek naar aanleiding van de klacht door het UWV is overgelegd.

De Nationale ombudsman heeft kennis genomen van het besluit van het UWV om de voormalig werkgever niet opnieuw te bezoeken of om gegevens te vragen. Wel heeft een stafarbeidsdeskundige aan de Nationale ombudsman een uitgebreide toelichting op de beschikbare gegevens in het dossier gegeven en voor zover mogelijk op basis daarvan een oordeel gegeven over de re-integratie-inspanningen van de voormalig werkgever destijds.

De Nationale ombudsman kan de redenering van het UWV in redelijkheid volgen. Wel betreurt de Nationale ombudsman dat een dergelijke uitgebreide motivering en weergave van de beschikbare gegevens niet al gedurende het onderzoek naar aanleiding van de klacht door het UWV is overgelegd.

## Onderzoek

Op 2 oktober 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Uitgeest, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Alkmaar.

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

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

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

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

Tevens werd de heer D, NMI-mediator in dienst van het UWV, een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van verzoeker en de heer D., NMI-mediator in dienst van het UWV, gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen

### Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van verzoeker, met bijlagen, aan de Nationale ombudsman, gedateerd 26 september 2007.

Verslag van het intakegesprek met verzoeker op 17 december 2007.

Reactie van het UWV op de, op 9 januari 2008, voorgelegde klacht, gedateerd 14 januari 2008.

Aanvullende vragen van de Nationale ombudsman aan het UWV, gedateerd 18 januari 2008.

Reactie van het UWV, met bijlagen, op de aanvullende vragen, gedateerd 29 januari 2008.

Reactie van verzoeker op de ontvangen reacties, gedateerd 6 februari 2008.

Reactie van het UWV op de, op 27 maart 2008, voorgelegde uitbreiding van de klacht, gedateerd 16 april 2008.

Reactie van verzoeker met toestemming, gedateerd 23 mei 2008.

Reactie van het UWV met als bijlage de aanvullende stukken uit het mediationtraject, gedateerd 2 juni 2008.

Aanvullende vragen van de Nationale ombudsman aan de NMI-mediator in dienst van het UWV, gedateerd 1 juli 2008.

Reactie van de NMI-mediator in dienst van het UWV, gedateerd 4 juli 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**