



Rapport

Klacht

1. Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen in de standaard uitnodigingsbrief voor een gesprek met een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige in het kader van een deskundigenoordeel niet aangeeft waarop het gesprek betrekking heeft. Verzoeker verkeerde in de veronderstelling dat een door zijn werkgever aangevraagd deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk - waarover hij niet beschikte en dat hem niet werd toegezonden door het UWV bij de uitnodiging - betrekking had op het arbeidsconflict en dat het gesprek met de verzekeringsarts over dat arbeidsconflict zou gaan, wat niet het geval was.

2. Verzoeker klaagt voorts over de wijze waarop een met naam genoemde arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Rotterdam het door verzoeker op 30 oktober 2006 aangevraagde deskundigenoordeel 're-integratie inspanningen werkgever' heeft afgehandeld. Verzoeker klaagt er in dat verband over dat de conclusie van de arbeidsdeskundige geen betrekking heeft op de te beoordelen periode (tot 30 oktober 2006), maar op de periode daarna.

3. Verzoeker klaagt ook over de wijze waarop een met naam genoemde verzekeringsarts van het UWV Rotterdam een door zijn voormalige werkgever aangevraagd deskundigenoordeel 'geschiktheid eigen werk' van 28 juni 2007 heeft afgehandeld. Verzoeker klaagt erover dat de verzekeringsarts:

- vragen aan verzoeker stelde die door haarzelf werden beantwoord, waarbij tegenspraak niet werd geduld en zij vragen van verzoeker niet beantwoordde;

- hem ten onrechte volledig geschikt heeft verklaard voor het eigen werk als beveiliging, dat er niet meer was, en geen rekening heeft gehouden met het feit dat hij volgens zijn behandelend specialist rugsparende arbeid moet verrichten.

Beoordeling Bevindingen

1. Verzoeker was vanaf 15 maart 1984 werkzaam als beveiligingsbeambte (objectbeveiliging) bij een beveiligingsbedrijf. In december 2004 kreeg hij een bedrijfsongeval, waarbij hij letsel aan de onderrug opliep. Op 10 december 2004 meldde hij zich ziek en op 20 december 2004 hersteld. Op 4 januari 2005 heeft hij zich opnieuw arbeidsongeschikt gemeld; de bedrijfsarts beoordeelde hem arbeidsgeschikt per 19 januari 2005. Hoewel verzoeker het met deze conclusie niet eens was, heeft hij zijn werkzaamheden hervat. Tegen de bedrijfsarts diende verzoeker een tuchtklacht in. Op 14 februari 2005 heeft verzoeker zich wederom arbeidsongeschikt gemeld. De verzuimreden was dat verzoeker het niet eens was met de gang van zaken naar aanleiding van een begin 2005 gerezen conflict met zijn toenmalige leidinggevenden. De werkgever accepteerde de ziekmelding niet en zag aanleiding de loondoorbetaling stop te zetten. Op

1 maart 2005 werd verzoeker gezien door een andere bedrijfsarts. Per 19 mei 2005 werd verzoeker arbeidsongeschikt als gevolg van andere klachten. Hij was korte tijd opgenomen in het ziekenhuis. Op 27 april 2006 meldde verzoeker zich beter, hetgeen door de (bedrijfsarts van de) werkgever niet werd geaccepteerd, omdat deze eerst informatie van verzoekers behandelend arts wilde afwachten.

2. Op 27 mei 2006 verzocht verzoeker het UWV om een deskundigenoordeel met betrekking tot zijn ongeschiktheid tot werken op 27 april 2006. In het kader van de beoordeling daarvan verstreekte verzoekers behandelend MDL (maag-darm-leverziekten)-arts bij brief van 19 juni 2006 informatie aan de destijds beoordelend verzekeringsarts van het UWV, de heer M. In die brief staat onder meer vermeld dat verzoeker op eigen verzoek naar het ziekenhuis werd verwezen waaraan deze MDL-arts verbonden is, voor verdere controle en begeleiding bij een alcoholische levercirrose met vena porta (poortader) trombose, die eerder werd gecompliceerd door een hepatitische encefalopathie. Volgens de brief van de MDL-arts ging het goed met verzoeker nadat deze zijn alcohol abusief had gestaakt en was de prognose relatief goed, indien verzoeker het alcoholgebruik niet zou hervatten. Blijkens de brief zou verzoeker de ernst van de situatie goed inzien en erg gemotiveerd zijn om zijn alcoholabstinentie door te zetten. Ook had verzoeker de MDL-arts verteld dat hij erg gemotiveerd was om zijn beveiligingswerkzaamheden te gaan hervatten. Volgens de MDL-arts zou re-integratie op een rustige, verantwoorde manier zeker te prefereren zijn, waarbij het hem niet verstandig leek als verzoeker een zeer onregelmatig dagritme zou gaan volgen. Nachtdiensten leken de MDL-arts niet aangewezen voor verzoeker.

Naar aanleiding van het gevraagde deskundigenoordeel berichtte het UWV verzoeker op 8 augustus 2006 per brief dat hij volledig geschikt werd geacht voor het eigen werk.

Op 18 augustus 2006 meldde verzoeker zich opnieuw arbeidsongeschikt.

3. Op 30 oktober 2006 diende verzoeker bij het UWV een aanvraag in om een deskundigenoordeel betreffende de re-integratie-inspanningen van zijn werkgever. Verzoeker vulde bij de aanvraag in dat zijn werkgever het advies van UWV en zijn behandelend arts in de wind sloeg en hem nog zwaarder werk wilde geven in de functie van winkelsurveillant. Volgens verzoeker was er sprake van systematische pesterijen en werd constant aangestuurd op conflictsituaties.

4. Op 14 november 2006 stuurde een arbeidsdeskundige van het UWV, mevrouw M., verzoeker via de e-mail een uitnodiging voor een spreekuurcontact op 16 november 2006. Verzoeker schreef over die uitnodiging aan de Nationale ombudsman dat de arbeidsdeskundige wegens tijdgebrek een ongebruikelijke methode had gehanteerd door de uitnodiging (eigen ontwerp) per e-mail aan hem te sturen. De e-mail zelf bevindt zich niet onder de door verzoeker en het UWV overgelegde stukken.

Op 27 november 2006 stuurde de arbeidsdeskundige de volgende e-mail aan verzoeker:

"...Dank voor uw e-mails (...).

Zoals ik tijdens ons gesprek ook met u heb besproken heeft u een deskundigenoordeel aangevraagd inzake de reïntegratieverplichtingen van de werkgever. Aan mij is gevraagd om daar een uitspraak over te doen. Leidraad daarbij is de Wet Verbetering Poortwachter. Het feit dat er daarnaast nog andere zaken lopen wordt bij dit onderzoek niet meegenomen. Vooralsnog heb ik voldoende informatie van u ontvangen, mocht ik nog aanvullende vragen hebben dan zal ik telefonisch contact met u opnemen..."

De arbeidsdeskundige oordeelde na telefonische contacten met de werkgever en de re-integratiebegeleider van de werkgever alsmede na dossieronderzoek dat de werkgever voldoende re-integratie-activiteiten had ondernomen.

In de arbeidskundige rapportage van 30 november 2006 staat bij "Onderzoeksgegevens m.b.t. reïntegratie-activiteiten" het volgende te lezen:

"...

"Op 31 juli 2006 is een probleemanalyse WIA opgesteld door de heer M. (Arboltern) waarin hij stelt dat: "betrokkene is per direct volledig arbeidsgeschikt voor het eigen werk".

Op 28 augustus 2006 vindt bijstelling van de probleemanalyse WIA plaats en schrijft de heer M.: "Betrokkene is voorlopig volledig arbeidsongeschikt voor eigen werk. Info van de specialist mbt de prognose (info via de RA) (re-integratie-adviseur; N.o.): *De huidige lichamelijke en geestelijke toestand is stabiel. De uitslagen van de onderzoeken zijn goed. Als hij de voorgeschreven medicatie blijft slikken en zich houdt aan een gezonde levenswijze, dan is de prognose relatief goed, ook aangezien hij de ernst van de situatie in ziet. Reïntegratie op rustige en verantwoorde manier is te prefereren. Het lijkt de specialist niet verstandig als patiënt een zeer onregelmatig dagritme gaat volgen, nachtdiensten lijken niet aangewezen bij patiënt.* Gezien bovenstaande denk ik dat het verstandig is om betrokkene rustig weer in het werkritme te laten komen, bij voorkeur op een object wat fysiek gezien niet zeer inspannend is (rondes bijvoorbeeld niet langer dan een half uur en niet 10 etages hoog) en wat ook niet zeer druk en stressvol is. Opstarten boven de sterkte verdient de voorkeur aangezien betrokkene zeer lang uit de roulatie is geweest. Drie weken beginnen met 3-4 dagdelen per week en daarna opbouwen naar hele dagen is aan te bevelen. Advies voor overleg tussen wg en wk."

Op 2 november vindt een gesprek plaats tussen werkgever (reïntegratieadviseur) en werknemer. In het gespreksverslag van 2 november 2006 tussen de heer H. (de re-integratie-adviseur; N.o.) en (verzoeker; N.o.) wordt het volgende beschreven: "Gevraagd is te beschrijven wat de reden is geweest van de ziekmelding. Betrokkene heeft

aangegeven dat de druppel is geweest dat (zijn werkgever; N.o.) hem ingedeeld had voor winkelsurveillance, terwijl verzoeker altijd objectbeveiligder is geweest. Betrokkene heeft medische klachten en is hier ook sinds kort van hersteld ... Betrokkene geeft aan dat hij graag weer aan het werk wil gaan, met name op zijn locatie X.. Betrokkene gaf ook aan dat er een conflict loopt met de heer E. (districtsmanager), echter volgens betrokkene staat dit een werkhervatting niet in de weg" ...

"Advies is om gedeeltelijke werkhervatting af te spreken. Tevens is het raadzaam om hierover een oordeel van de arts te verkrijgen. Gezien de positieve houding van betrokkene gedurende het gesprek en hij heeft aangegeven graag weer te willen gaan werken, kunnen hier op voorhand al principe afspraken gemaakt worden (max halve dagen). Echter gezien ook de medische component (buiten het arbeidsconflict) heeft het de aanbeveling voor werkhervatting de bedrijfsarts te raadplegen.

De reden voor het in dit stadium inzetten van acties richting de reïntegratieadviseur en bedrijfsarts is gelegen in het feit dat er vorig jaar sprake is geweest van een langdurig verzuim en een conflictsituatie in het voorjaar van 2006 (bedoeld zal zijn: 2005; N.o.) die zich heeft voortgesleept tot heden. Om de nodige rust te creëren en onnodige escalatie te voorkomen is in eerste instantie ervoor gekozen om de dialoog aan te gaan vanuit de leiding en personeelszaken omdat men bij de ziekmelding uitgegaan was van een arbeidsconflict. Dit heeft tot gevolg (ingevolge Stecr-richtlijnen) dat er formeel geen sprake is van verzuim gedurende deze periode, echter dient wel een rustperiode van toepassing te zijn, en aansluitend dialoog tussen de werkgever en werknemer eventueel gevolgd door een mediationtraject..."

Voorts staat bij "Beschouwing" in de arbeidskundige rapportage het volgende vermeld:

"...De werkgever heeft wel voldoende re-integratie-activiteiten ontplooid.

Argumentatie: Hoewel er tot op heden geen (structurele) werkhervatting is gerealiseerd, is er mijns inziens met inzet van de re-integratieadviseur en bedrijfsarts telkens gekeken naar de belastbaarheid van werknemer. Werkgever en werknemer hebben meerdere gesprekken gevoerd om tot een passend opbouwschema te komen. Deze situatie is adequaat door werkgever/werknemer en bedrijfsarts vastgelegd.

Hoewel de vraag gesteld kan worden of het draaien van nachtdiensten cq winkelsurveillance helemaal passend is geweest, heeft werkgever dit plan bijgesteld door werknemer alsnog in te zetten in het eigen werk, wat in principe door zowel bedrijfsarts als verzekeringsarts als passend gezien werd.

Deugdelijke grond: Gezien de omvang van het bedrijf (ruim 6.400 medewerkers en de duur van het dienstverband (18 jaar) mag van werkgever verwacht worden dat hij verregaande interventies uitvoert om cliënt in eigen werk te behouden. Mijns inziens is dit ook gebeurd.

Cliënt heeft diverse gesprekken gevoerd met diverse leidinggevenden, re-integratiebegeleider en bedrijfsarts. Daarbij heeft werkgever nu de intentie om een mediator in te schakelen. Mijns inziens zijn dit adequate inspanningen geweest.

Bijzonderheden: Er blijkt sprake te zijn van een arbeidsconflict, die is een behoorlijk belemmerende factor voor re-integratie gebleken. Mijns inziens is dit ook de kern van de aanvraag geweest.

Conclusie

Werkgever heeft voldoende reïntegratie-activiteiten ondernomen in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter..."

5. Bij brief van 1 december 2006 berichtte het UWV verzoeker naar aanleiding van het aangevraagde deskundigenoordeel dat het UWV van oordeel was dat zijn werkgever voldoende en geschikte re-integratie-inspanningen ten aanzien van hem had verricht. Verzoeker diende daarover geruime tijd later een klacht in bij het UWV, bij brief van 21 september 2007. Hij schreef daarin onder meer:

"Derhalve is het ondergetekende (verzoeker; N.o.) duidelijk geworden waarom de verslagen van de bedrijfsartsen voor hem zijn achtergehouden. De medewerkers van (verzoekers ex-werkgever; N.o.) speelden doorgestoken kaart met (de arbeidsdeskundige; N.o.).

Door de indiening van het verzoek deskundigenoordeel reïntegratie zijn ze waarschijnlijk door (de arbeidsdeskundige; N.o.) wakker geschud om iets te ondernemen. In november 2006 hebben voor het eerst gesprekken plaatsgevonden m.b.t. reïntegratie met (de re-integratieadviseur en een medewerker van verzoekers ex-werkgever; N.o.). De onderzoeksperiode betrof tot 30 oktober 2006.

Dus m.a.w. zijn er in deze periode in het geheel geen inspanningen op dit gebied door de werkgever geweest".

6. In december 2006 werd op advies van de bedrijfsarts externe mediation ingezet tussen verzoeker en zijn werkgever. De mediation startte begin januari 2007 en werd begin februari 2007 stopgezet, omdat volgens de mediator de standpunten van partijen zodanig uiteen liepen dat het niet mogelijk bleek om tot een gezamenlijk gedragen oplossing te komen.

7. Op 25 juni 2007 werd verzoeker uitgenodigd bij de bedrijfsarts. De bedrijfsarts oordeelde dat de spanningsklachten van verzoeker gerelateerd waren aan het arbeidsconflict en niet het gevolg waren van een ziekte. Verzoeker werd door de bedrijfsarts in principe geschikt geacht voor het eigen werk, omdat er geen sprake was van medische beperkingen. De

bedrijfsarts was van mening dat omdat de werkgever en de werknemer gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het welslagen van re-integratie, het conflict door de partijen zelf opgelost diende te worden.

8. Naar aanleiding van het bezoek aan de bedrijfsarts verzocht verzoekers werkgever aan verzoekers toenmalige gemachtigde of verzoeker bereid was zijn werkzaamheden te hervatten. Het antwoord daarop was dat van hervatting in het geheel geen sprake meer kon zijn. Verzoekers gemachtigde verzocht de werkgever om het reeds herhaaldelijk besproken beëindigingsvoorstel te ontvangen.

9. Vervolgens diende verzoekers werkgever bij brief van 26 juni 2007 bij het UWV een aanvraag in voor een deskundigenoordeel met betrekking tot de vraag naar de volledige geschiktheid van verzoeker voor het eigen werk. De werkgever schortte de loonbetalingen aan verzoeker vanaf die datum op. In het begeleidend schrijven bij de aanvraag deskundigenoordeel schreef de werkgever aan het UWV:

"... De werkgever is van mening dat momenteel geen sprake is van ziekte of gebrek en dat ook voldoende activiteiten zijn ondernomen om betrokkene tegemoet te komen in de conflictsituatie zoals deze nu speelt..."

10. In het kader van het deskundigenoordeel werd verzoeker door het UWV uitgenodigd voor een gesprek op 24 juli 2007 met een verzekeringsarts van het UWV, mevrouw L.

De uitnodiging zoals die door het UWV die op 18 juli 2007 aan verzoeker werd verzonden, luidt als volgt:

"...Wij hebben van u of uw werkgever een aanvraag ontvangen voor een deskundigenoordeel. Om deze aanvraag te kunnen afhandelen, is een onderzoek van onze arts nodig.

Daarom verzoeken wij u op dinsdag, 24 juli 2007 om 11.30 uur te verschijnen op het spreekuur van onze arts mevrouw L.

Spreekuuradres:

UWV

Gebouw X

Adres + postcode Rotterdam

Houdt u er rekening mee dat er een medisch onderzoek kan plaatsvinden.

Bij het spreekuur moet u zich kunnen legitimeren. In de bijlage bij deze oproep is te lezen welk identiteitsbewijs u kunt gebruiken.

Mogelijk treft u bij deze brief een vragenlijst aan. In dat geval verzoeken wij u de vragenlijst vóór het spreekuur in te vullen en mee te nemen..."

11. Na het spreekuurbezoek en de beoordeling door de verzekeringsarts oordeelde het UWV bij brief van 26 juli 2007 dat verzoeker op 25 juni 2007 niet ongeschikt was voor het verrichten van het eigen werk.

12. Naar aanleiding van het spreekuurbezoek schreef verzoeker de verzekeringsarts op 26 juli 2007 een brief, waarin hij concludeerde dat de verzekeringsarts zich door zijn werkgever had laten ringeloren. Verzoeker schreef onder meer dat het deskundigenoordeel zou gaan over de klachten van zijn onderrug en het arbeidsconflict. Volgens verzoeker had de verzekeringsarts zelf zijn leverziekte erbij gehaald; dit verhaal kwam kennelijk weer bij de werkgever vandaan, zo veronderstelde hij. Ook had de verzekeringsarts volgens verzoeker zijn behandelend MDL-arts bekritiseerd en getracht een wig tussen verzoeker en die arts te drijven. Verzoeker vroeg zich (spottend) af of de foto's die de verzekeringsarts beweerde te hebben gezien niet van een ander waren, bijvoorbeeld van het managementteam. Naar zeggen van verzoeker had de verzekeringsarts volgens deskundigen zijn rugklachten geheel verkeerd beoordeeld. Verzoeker had het vreemd gevonden dat de verzekeringsarts kopieën had gemaakt van correspondentie over het arbeidsconflict, dit terwijl zij had verteld dat zij geen bemoeienis had met het arbeidsconflict en dit het werk was van een arbeidsdeskundige.

De verzekeringsarts reageerde hierop bij brief van 6 augustus 2007. Zij schreef daarin onder meer het volgende:

"...Allereerst wil ik benadrukken dat ik het gesprek met u en uw vrouw als prettig en open heb ervaren. Ik betreur het dat dit in uw beleving blijkbaar anders is geweest. (...)

Tijdens het gesprek wat ik met u op 24.7.07 heb gevoerd, vertelde u mij dat u begin 2004 een bedrijfsongeval had meegemaakt, waarna uw rugklachten zijn ontstaan. U vertelde ook dat u zich op 19.5.2005 hebt moeten ziek melden en opgenomen bent geweest met buikklasten. Tijdens de opname is een echo gemaakt, waaruit blijkt dat u een verstopping van de poortader heeft. Over de opname zijn bij ons meer gegevens bekend. U bent namelijk op 15.06.2006 in het kader van een deskundigenoordeel beoordeeld door collega M. Met uw toestemming werd informatie opgevraagd bij uw behandelend internist, mevrouw L. Een samenvatting hiervan staat in de rapportage van collega M. en dit rapport is u reeds toegezonden op uw verzoek. Ook werd de inhoud met u en uw vrouw besproken op het spreekuur.

Het is geenszins mijn bedoeling uw goede relatie met uw behandelend arts te verstoren. Echter: ik ga ervan uit dat wij, indien wij uw medische gegevens opvragen, ook gegevens toegezonden krijgen die over u gaan en niet, zoals u veronderstelde, over iemand anders. Bij het huidige door mij uitgevoerde deskundigenoordeel is alleen de vraag aan de orde of

er sprake is van beperkingen ten gevolge van ziekte of gebrek en zo ja of u met die beperkingen wel of niet in staat bent uw eigen werk te doen..."

13. Nadat verzoeker op 21 september 2007 een klacht had ingediend over het op 1 december 2006 afgegeven deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever (zie hiervoor onder punt 5), diende hij op 24 september 2007 ook een klacht in bij het UWV over het afgegeven deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk en de behandeling door de verzekeringsarts. Verzoeker schreef in die laatste brief onder meer:

"... Onlangs, 24 juli 2007, werd ik door het UWV ontboden voor een onderhoud met mw. L., verzekeringsarts. De werkgever (...) had een deskundigenonderzoek gevraagd betreffende een arbeidsconflict (STECR). Volgens ondergetekende is dit werk voor een arbeidsdeskundige en mevrouw L. heeft dit ook toegegeven, want in feite heeft een arts met dat probleem niets te maken. Dit was ook het enigste doel dat door de werkgever in de aanvraag is omschreven.

Het gesprek verliep zeer ongecontroleerd zelfs uitermate slordig. Mevrouw L. begon ineens over de leveraandoening en liet mij niet aan het woord komen. Op al haar vragen gaf zij zelf antwoord. Wij vonden van haar dat zij bijzonder irritant was en alles bekritiseerde zelfs haar collegae werkzaam in de curatieve sector dat zij bepaalde zaken beter moesten omschrijven. Voorts stelde zij herhaaldelijk de vraag hoeveel alcohol ik per dag nuttigde. Mijn antwoord hierop was "niets" en toch herhaalde zij telkens deze vraag (...). Dat gezeur over de lever duurde ca. 1 uur. (...) Zij opperde zelfs een keer dat zij een brief van de internist had gekregen die daarin had geschreven dat ondergetekende sinds de opname in juli 2005 niets was vooruitgegaan. (...)

Voorts had ik wel last van veel pijn in de lage onderrug, maar weer liet zij mij niet aan het woord en deed een summier onderzoekje met haar vinger langs de wervelkolom en zij vond dat ik gewoon mijn werk kon doen. Mijn dagelijkse werkzaamheden heeft zij wel zeer laconiek omschreven. Het is duidelijk dat zij of verkeerd is voorgelicht door (de werkgever; N.o.) hetgeen niet verwonderlijk is, of door iemand die er totaal geen verstand van heeft.

In het (ziekenhuis waar verzoeker onder behandeling is; N.o.) is in augustus een MRI scan gemaakt, waarop duidelijk te zien is dat er een wervel verschoven is op niveau L IV - L V een lysthesis en lysis etc. Het heeft geen zin daarop door te gaan want zij weet het met haar vinger toch beter te omschrijven. (...) Mw. L. heeft volgens mij nimmer het protocol "Pijn in de lage onderrug, hartinfarct" gelezen van minister De Geus en bestemd voor verzekeringsartsen..."

14. Bij brief van 26 oktober 2007 verklaarde het UWV zowel verzoekers klacht over het deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever als over het deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk ongegrond.

Daarbij overwoog het UWV ten aanzien van de klacht over het deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever dat niet was gebleken dat het oordeel van de arbeidsdeskundige niet zorgvuldig tot stand was gekomen. De beweringen van verzoeker dat de arbeidsdeskundige het op een akkoord had gegooid met de werkgever, werden door het UWV afgewezen. Bij het UWV werken professionele mensen die uitstekend in staat zijn een onafhankelijk, objectief oordeel te vellen, aldus het UWV.

Ten aanzien van verzoekers klacht over het deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk merkte het UWV op dat de beoordeling van een dergelijke aanvraag alleen door een verzekeringsarts kan worden uitgevoerd (en niet door een arbeidsdeskundige). Verzoekers stelling dat sprake was van een arbeidsconflict en dat er dus alleen door een arbeidsdeskundige een oordeel kon worden geveld, achtte het UWV niet juist. Het deskundigenoordeel is nooit bedoeld om een arbeidsconflict te beoordelen, zo schreef het UWV. Bij de beoordeling van zowel een aanvraag deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk als een aanvraag deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever dient een arbeidsconflict buiten beoordeling te worden gelaten. Het UWV gaf aan dat dit wellicht door verzoeker als moeilijk kon worden ervaren, omdat het arbeidsconflict (mogelijk) ten grondslag aan zijn klachten lag. Het UWV gaf ook aan dat het mogelijk was dat verzoeker zich door het arbeidsconflict niet in staat achtte arbeid te verrichten, terwijl de verzekeringsarts - rekening houdend met puur de klachten van verzoeker - van oordeel was dat verzoeker kon werken. Het UWV voegde hieraan toe dat de verzekeringsarts zich niet herkende in het beeld zoals verzoeker dat had geschetst van het verloop van het spreekuur.

15. Inmiddels had verzoekers werkgever op 21 september 2007 bij de kantonrechter een verzoek ingediend tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst met verzoeker. Bij beschikking van 1 november 2007 gaf de rechtbank Rotterdam, sector kanton, verzoekers werkgever tot en met 23 november 2007 de gelegenheid het verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst in te trekken. Voor het geval het verzoek niet of niet tijdig zou worden ingetrokken, ontbond de kantonrechter de tussen partijen bestaande arbeidsovereenkomst met ingang van 1 december 2007, waarbij verzoeker een ontslagvergoeding werd toegekend van € 52.500 bruto.

De kantonrechter overwoog, voor zover hier van belang, het volgende:

"4.3 (De werkgever; N.o.) heeft niet weersproken dat het conflict tussen partijen begin 2005 mede door haar toedoen is ontstaan vanwege ongelukkige uitlatingen van haar arbo-arts en (verzoekers voormalig rayonmanager; N.o.). (De werkgever; N.o.) heeft daarvoor haar excuses aangeboden aan (verzoeker; N.o.). Er volgt een periode die zich kenmerkt door herhaalde ziekmeldingen, mislukte pogingen om met elkaar in gesprek te komen en mislukte werkafspraken. Uit de stukken en het verhandelde ter zitting blijkt dat (de werkgever; N.o.) zich actief heeft opgesteld om met (verzoeker; N.o.) in gesprek te komen en een vruchtbaar re-integratietraject met hem in te gaan. Na meerdere mislukte

pogingen is getracht om via mediation tot een oplossing te komen. (De werkgever; N.o.) heeft mede op basis van het advies van de mediator aangeboden om zich in te spannen om voor (verzoeker; N.o.) elders werk te vinden en heeft uiteindelijk een beëindigingsvoorstel gedaan. Daartegenover is op grond van hetgeen van de zijde van (verzoeker; N.o.) is aangevoerd, niet kunnen blijken dat (verzoeker; N.o.) zich, ondanks de door (de werkgever; N.o.) aangeboden excuses, constructief heeft opgesteld en een daadwerkelijk op werkhervatting gerichte houding heeft getoond. Hij heeft het initiatief bij (de werkgever; N.o.) gelaten terwijl hij zelf blijft terugrijpen op zijn standpunt dat - ondanks de door (de werkgever; N.o.) aangeboden excuses - eerst het verleden moet worden rechtgezet voordat hij weer aan de slag wil.

4.4 Van belang is voorts dat (verzoeker; N.o.) ruim 23 jaar in dienst is geweest bij (de rechtsvoorganger van) (de werkgever; N.o.) en niet is gebleken van anders dan goed functioneren van (verzoeker; N.o.) in die lange periode, tot aan het moment van het ontstaan van het conflict begin 2005."

16. De arbeidsovereenkomst tussen verzoeker en zijn werkgever is met ingang van 1 december 2007 ontbonden.

Bij vonnis van 13 februari 2008 overwoog de rechtbank Rotterdam, sector kanton, in een door verzoeker aanhangig gemaakte kort-gedingprocedure inzake vordering van loon over de periode van 24 juni 2007 tot 1 december 2007 onder meer het volgende:

"4.6 (...) Aan de stelling van (verzoeker; N.o.) dat hij gedurende deze periode arbeidsongeschikt was, heeft hij de uitkomsten van zijn medische keuringen ten grondslag gelegd. Echter geen van deze keuringen leidden tot het oordeel dat (verzoeker; N.o.) arbeidsongeschikt is, dan wel arbeidsongeschikt is geweest. Het deskundigenoordeel van het UWV vormt zelfs een contra-indicatie voor het door (verzoeker; N.o.) aangevoerde en stelt dat (verzoeker; N.o.) volledig geschikt is voor het eigen werk als beveiligger. De kantonrechter oordeelt dan ook dat niet aannemelijk is gemaakt dat (verzoeker; N.o.) gedurende de betreffende periode arbeidsongeschikt is geweest.

(...) De door (verzoeker; N.o.) aangevoerde bezwaren en klachten met betrekking tot de uitvoering en uitkomsten van de onderzoeken, brengen geen verandering in dit oordeel. (Verzoeker; N.o.) heeft immers op geen enkele manier aangetoond of aannemelijk gemaakt, bijvoorbeeld door overlegging van een verklaring van een arts die de arbeidsongeschiktheid wél erkent, dat de uitkomsten van zijn medische keuringen discutabel zijn."

17. Op 28 januari 2008 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met twee klachtbrieven over de door het UWV afgegeven twee deskundigenoordelen.

18. Verzoeker verzocht het UWV op 6 februari 2008 opnieuw om een deskundigenoordeel betreffende zijn volledige geschiktheid voor zijn eigen werk per 25 juni 2007. Het UWV nam deze aanvraag niet in behandeling, omdat over hetzelfde onderwerp al eerder een deskundigenoordeel was uitgebracht en niet was gebleken van nieuwe feiten of omstandigheden. Het UWV schreef verzoeker vervolgens op 17 maart 2008 nog een brief, waarin staat:

"...Verzekeringsarts mevrouw L. geeft als reactie (op de vraag of sprake is van nieuwe gezichtspunten; N.o.) aan, dat zij geen reden ziet om u opnieuw voor een medisch onderzoek uit te nodigen. U werd op 24 juli 2007 lichamenlijk onderzocht, waarbij ook aandacht werd besteed aan uw rugklachten. Bij de totstandkoming van het deskundigenoordeel, dat op 26 juli 2007 op schrift werd gesteld, zijn dus ook de in uw brief van 19 februari 2008 genoemde rugklachten betrokken. Er is daarom geen reden om het op 26 juli 2007 afgegeven deskundigenoordeel in heroverweging te nemen.

Naar aanleiding van uw opmerking dat het UWV zich tijdens het onderzoek als "partner" van uw werkgever zou hebben opgesteld, benadrukken wij nogmaals, dat het deskundigenoordeel bij wet is geregeld en in dit verband per definitie op onafhankelijke wijze tot stand komt."

19. De Nationale ombudsman nam verzoekers klachten bij brief van 29 april 2008 in onderzoek. Het Klachtenbureau UWV en de betrokken verzekeringsarts mevrouw L. werden verzocht op de klacht te reageren. De betrokken arbeidsdeskundige mevrouw M. is sinds april 2007 niet meer werkzaam bij het UWV. De verzekeringsarts reageerde bij brief van 14 mei 2008 en het Klachtenbureau UWV bij brief van 27 mei 2008.

Wat betreft het eerste klachtonderdeel gaf het UWV aan inderdaad een standaard uitnodigingsbrief te hanteren voor een oproep medisch of arbeidskundig onderzoek bij een deskundigenoordeel. In de brief staat de uitnodiging voor een gesprek met de verzekeringsarts of een arbeidsdeskundige vermeld met daarbij als reden voor de oproep de ontvangst van een aanvraag deskundigenoordeel. In de uitnodiging wordt niet ingegaan op de strekking en aanleiding van het verzoek en de verwachte inhoud van het gesprek, aldus het UWV. Het UWV stelt zich naar zijn zeggen in de procedure van een deskundigenoordeel onafhankelijk op en gaat ervan uit dat de aanvrager van het deskundigenoordeel de andere betrokken partijen informeert over de aanvraag en de aanleiding daartoe. Tijdens het gesprek met de verzekeringsarts of de arbeidsdeskundige wordt volgens het UWV natuurlijk wel uitleg gegeven over doel en aanleiding van het gesprek.

De verzekeringsarts mevrouw L. liet in reactie op deze klacht weten dat er inderdaad een standaard uitnodigingsbrief is verstuurd, waarop zij geen invloed heeft. Echter, zo gaf zij aan, zoals zij gewend is en binnen het UWV gebruikelijk is, heeft zij verzoeker geïnformeerd over wat een deskundigenoordeel - aangevraagd door de werkgever -

inhoudt. Omdat het deskundigenoordeel door de werkgever was aangevraagd, had verzoeker het recht geen medewerking te verlenen aan het onderzoek. Verzoeker maakte geen bezwaar en gaf zijn toestemming tot het verrichten van het onderzoek, aldus de verzekeringsarts.

Wat betreft de tweede klacht van verzoeker (de beoordeling door de arbeidsdeskundige) liet het UWV weten dat uit de arbeidskundige rapportage blijkt dat de arbeidsdeskundige ook de periode vóór 30 oktober 2006 bij haar oordeelsvorming heeft betrokken. Bij het onderzoek naar de re-integratie-activiteiten van de werkgever worden alle relevante activiteiten vanaf de eerste ziektedag tot het moment van beoordeling in de afweging betrokken, zo schreef het UWV.

Met betrekking tot verzoekers klacht over de (beoordeling door de) verzekeringsarts liet het UWV weten dat deze zich van te voren in het dossier had verdiept. Zij had naar eigen overtuiging uiterst zorgvuldig gehandeld bij het informeren van verzoeker en het verrichten van haar onderzoek. De conclusie van de verzekeringsarts was volgens het UWV mede gebaseerd op door verzoeker zelf verstrekte informatie. Naar schrijven van het UWV was verzoeker op het moment van onderzoek niet onder behandeling van een specialist. Volgens het UWV werd verzoeker in staat geacht zijn eigen werk te verrichten en had hij na het onderzoek alle gelegenheid om vragen te stellen.

De reactie van het UWV komt wat betreft de strekking ervan overeen met hetgeen de verzekeringsarts de Nationale ombudsman berichtte in reactie op verzoekers klacht. Volgens de verzekeringsarts had zij op grond van het door haar verrichte onderzoek slechts zeer lichte afwijkingen bij verzoeker gevonden, waarmee hij door haar geschikt werd bevonden voor zijn werk.

20. Verzoeker reageerde op de reacties van het UWV en de verzekeringsarts met verschillende brieven en e-mailberichten aan de Nationale ombudsman. Verzoeker liet weten dat de verzekeringsarts behoorde te beseffen dat hij wel medewerking moest verlenen aan het onderzoek, omdat het weigeren van medewerking in een procedure bij de rechter kan worden uitgelegd als het niet meewerken aan re-integratie met alle gevolgen van dien, zoals het stopzetten of opschorten van de loondoorbetaling. Ook kan het gevolgen hebben voor het eventueel in de toekomst verstrekken van een uitkering door het UWV. Voorts wees verzoeker erop dat het niet meewerken aan een dergelijk onderzoek een reden voor ontslag kan vormen. Volgens verzoeker heeft hij pertinent geen toestemming verleend voor een uitgebreid onderzoek dan wel een (verkapte) keuring. Naar de mening van verzoeker heeft de verzekeringsarts door haar toedoen willens en wetens de weg voor zijn voormalige werkgever geopend om ontbinding van de arbeidsovereenkomst te vorderen in de periode dat hij onder behandeling was bij verschillende specialisten in zijn verzuimperiode. In een van zijn brieven schreef verzoeker dat er duidelijk was gebleken dat er een corrupt verband bestaat tussen zijn ex-werkgever en de verzekeringsarts.

Beoordeling

Vooraf

21. Het is de Nationale ombudsman duidelijk geworden dat het arbeidsconflict waarin verzoeker de laatste jaren van het dienstverband met zijn voormalige werkgever betrokken is geweest, zeer diep zit bij hem. Verzoeker is ruim 23 jaar bij (rechtsvoorgangers van) zijn voormalige werkgever in dienst geweest en heeft blijkens de stukken tot het ontstaan van het conflict niet anders dan goed gefunctioneerd. Het valt te begrijpen dat verzoeker zeer teleurgesteld is geraakt in zijn ex-werkgever. Verzoeker heeft verschillende rechtszaken tegen deze gevoerd en is nog verwickeld in tuchtrechtelijke procedures tegen bedrijfsartsen van deze werkgever en in een klachtprocedure tegen de advocaat van zijn ex-werkgever. Het is duidelijk dat het arbeidsconflict betekenis heeft gehad in relatie tot de verschillende deskundigenoordelen die verzoeker bij het UWV heeft aangevraagd. De Nationale ombudsman gaat er bij de beoordeling van handelingen van een bestuursorgaan, zoals het UWV, van uit dat het bestuursorgaan integer handelt, tenzij het tegendeel in het onderzoek wordt aangetoond.

I. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel: de inhoud van de standaard uitnodigingsbrief voor een gesprek met verzekeringsarts of arbeidsdeskundige

22. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het UWV in de standaard uitnodigingsbrief, die wordt verstuurd voor een gesprek met een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige in het kader van een deskundigenoordeel, niet aangeeft waarop het gesprek betrekking heeft. Verzoeker verkeerde in de veronderstelling dat een door zijn werkgever op 28 juni 2007 aangevraagd deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk betrekking had op het arbeidsconflict dat hij met zijn werkgever had en dat het gesprek met de verzekeringsarts zou gaan over dat arbeidsconflict, wat niet het geval was. Verzoeker beschikte niet over de aanvraag van zijn werkgever en de aanvraag werd hem niet toegezonden door het UWV bij de gespreksuitnodiging.

Het UWV heeft het standpunt ingenomen dat het zich onafhankelijk opstelt en in de uitnodiging niet ingaat op de strekking en aanleiding van het deskundigenoordeel of de verwachte inhoud van het gesprek. Het UWV gaat er naar zijn zeggen van uit dat de aanvrager van het deskundigenoordeel de andere betrokken partijen over de aanvraag en de aanleiding daartoe informeert.

23. Het verbod van partijdigheid/vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

Dit impliceert dat wanneer het UWV in het kader van een aangevraagd deskundigenoordeel aan een betrokkene een uitnodiging verstuurt voor een gesprek met

een verzekeringsarts of een arbeidsdeskundige, het UWV duidelijk moet maken wat de aanleiding en het doel van de uitnodiging is en wat de betrokkene daarbij mag verwachten. Het UWV moet de betrokkene actief informeren, zodat deze zich goed kan voorbereiden op het gesprek.

24. De Nationale ombudsman stelt vast dat de door het UWV aan verzoeker verzonden standaard uitnodiging voor het spreekuur van de verzekeringsarts de aanleiding voor die uitnodiging bevat. De brief bevat de mededeling dat het gaat om een "van u of uw werkgever" ontvangen aanvraag voor een deskundigenoordeel. Ook het doel van de uitnodiging is vermeld, te weten dat een onderzoek door een arts van het UWV nodig is om de aanvraag te kunnen afhandelen. Bij de uitnodiging wordt de werknemer er voorts op gewezen dat een medisch onderzoek kan plaatsvinden. Ook staat vermeld dat bij de uitnodiging mogelijk een vragenlijst is bijgesloten en wordt verzocht om die vragenlijst - zo daarvan sprake is - vóór het spreekuur in te vullen en mee te nemen naar het spreekuur. Bij de oproep wordt tevens een bijlage meegestuurd, waarin staat vermeld hoe degene die wordt opgeroepen zich kan legitimeren bij het spreekuur.

25. Hoewel de Nationale ombudsman op het standpunt staat dat het UWV in beginsel kan volstaan met het versturen van een standaard uitnodiging voor een gesprek met een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige in het kader van een deskundigenoordeel, rijst de vraag of het UWV in de standaard uitnodiging specifiekere informatie zou moeten opnemen over de inhoud en toetsing van het aangevraagde deskundigenoordeel bij een arbeidsconflict. Arbeidsconflicten zijn een bron van aanvragen van deskundigenoordelen en vaak een complicerende factor bij de beoordeling daarvan. Los daarvan rijst ook de vraag of de aanvraag deskundigenoordeel standaard aan de wederpartij moet worden toegestuurd.

26. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het zinvol is om in de standaard uitnodiging informatie op te nemen over de situatie waarbij sprake is van een arbeidsconflict. Immers, als partijen aangeven dat sprake is van een arbeidsconflict, is het blijkens de UWV-werkinstructie deskundigenoordelen wel mogelijk om een deskundigenoordeel te geven, alleen niet over het conflict zelf (zie Achtergrond, onder 2.). Het verschaffen van deze informatie zal verkeerde verwachtingen, zoals in het geval van verzoeker, wellicht kunnen voorkomen. Het draagt in ieder bij aan een goede voorbereiding op het gesprek. Het staat in het geval van verzoeker overigens vast dat de verzekeringsarts tijdens het spreekuur tegen verzoeker heeft gezegd geen bemoeienis te hebben met het arbeidsconflict. Vanaf dit moment kon dat dan ook aan verzoeker duidelijk zijn.

27. Hoewel het de vraag is of het toesturen van de aanvraag deskundigenoordeel van verzoekers werkgever de verkeerde verwachtingen van verzoeker over het spreekuur bij de verzekeringsarts daadwerkelijk zou hebben voorkomen, is de Nationale ombudsman voorts van oordeel dat het toesturen van een kopie van de aanvraag deskundigenoordeel

aan de wederpartij eveneens positief kan bijdragen aan de te stellen eis dat het UWV zich actief moet opstellen zodat een betrokkene bij het deskundigenoordeel zich goed kan voorbereiden op een gesprek.

De Nationale ombudsman heeft recentelijk (in rapport 2008/228 van 16 oktober 2008, zie Achtergrond, onder 6.) het UWV de aanbeveling gedaan om bij de procedure deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever meteen na ontvangst van de aanvraag van de werknemer van dit deskundigenoordeel, de werkgever hierover schriftelijk te informeren. In het verlengde hiervan is de Nationale ombudsman van oordeel dat het aanbeveling verdient indien het UWV de ontvangen aanvraag om een deskundigenoordeel toestuurt aan de wederpartij van de aanvrager.

De onderzochte gedraging is gelet op het voorgaande niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om naar aanleiding van dit klachtonderdeel aan dit rapport twee aanbevelingen te verbinden.

II. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel: de conclusie van het deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever

28. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat de arbeidsdeskundige zijn aanvraag deskundigenoordeel van 30 oktober 2006 om de re-integratie-inspanningen van zijn werkgever te beoordelen niet juist heeft afgehandeld, omdat de arbeidsdeskundige de periode ná 30 oktober 2006 heeft beoordeeld en heeft geconcludeerd dat verzoekers werkgever voldoende en geschikte re-integratie-inspanningen heeft verricht. Volgens verzoeker heeft zijn voormalige werkgever in de periode tot 30 oktober 2006 niets ondernomen, behalve pesterijen.

29. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent dat de bevindingen en conclusies van (een arbeidsdeskundige van) het UWV met betrekking tot een deskundigenoordeel hun grondslag moeten vinden in en toegesneden moeten zijn op de ingediende aanvraag.

30. De arbeidsdeskundige heeft in haar rapportage wat betreft de geschildatum vermeld dat het conflict tussen verzoeker en zijn werkgever bestaat sinds begin 2005. De arbeidsdeskundige heeft in de rapportage gesteld dat verzoeker een oordeel over de re-integratie-inspanningen van zijn werkgever wenste sinds zijn ziekmelding van 18 augustus 2006. Blijkens de rapportage heeft verzoeker in het gesprek met deze op 16 november 2006 laten weten dat hij na de herstelmelding per 8 september 2006 door de werkgever was ingezet als winkelsurveillant en ook een nachtdienst aangeboden had gekregen. Verzoeker heeft beide initiatieven van de werkgever gezien als pestgedrag. Naar de mening van verzoeker was bij zijn werkgever bekend dat hij niet in nachtdienst

kon werken en dat de hektiek van het werk als winkelsurveillant te groot was.

De arbeidsdeskundige heeft in haar rapportage opgenomen dat de vraag gesteld kan worden of het draaien van nachtdiensten of de winkelsurveillance helemaal passend is geweest. De werkgever heeft dit plan echter bijgesteld door verzoeker alsnog in te zetten in het eigen werk, dat in principe door zowel bedrijfsarts als verzekeringsarts als passend werd gezien, aldus de rapportage. De arbeidsdeskundige heeft geconcludeerd dat de werkgever voldoende re-integratie-activiteiten heeft ondernomen. Het UWV heeft vervolgens als oordeel gegeven dat verzoekers werkgever voldoende en geschikte re-integratie-inspanningen heeft verricht. Het UWV heeft in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman laten weten dat de arbeidsdeskundige bij haar oordeelsvorming ook de periode vóór 30 oktober 2006 heeft betrokken. Volgens het UWV worden bij het onderzoek naar de re-integratie-activiteiten van de werkgever alle relevante activiteiten vanaf de eerste ziektedag tot het moment van beoordeling in de afweging betrokken.

31. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de beoordeling van een aanvraag deskundigenoordeel zich in beginsel niet dient uit te strekken tot na het moment waarop de aanvraag is ingediend. Verzoeker beoogde beoordeling van de periode 18 augustus 2006 (datum ziekmelding) tot 30 oktober 2006 (datum aanvraag). Het is wel te begrijpen dat de beoordeling door de arbeidsdeskundige zich heeft uitgestrekt tot de datum (30 november 2006) waarop zij het laatste gesprek heeft gevoerd in het kader van de behandeling van de aanvraag deskundigenoordeel en haar rapportage heeft opgesteld. Uit de rapportage blijkt dat de re-integratie-inspanningen van de werkgever in feite vanaf begin november 2006 geschikt zijn geacht door de arbeidsdeskundige. De conclusie van arbeidsdeskundige en UWV dat de werkgever voldoende re-integratieactiviteiten heeft ondernomen, is naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen adequate conclusie op de aanvraag zoals door verzoeker ingediend, omdat deze aan die aanvraag geen recht doet. Immers, juist in de periode die verzoeker op het oog had heeft de arbeidsdeskundige vraagtekens gezet bij de geschiktheid van de re-integratieactiviteiten van de werkgever.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel: de handelwijze van de verzekeringsarts bij het door verzoeker aangevraagde deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk

32. Verzoeker klaagt in de derde plaats over de wijze waarop verzekeringsarts mevrouw L. van het UWV Rotterdam het door zijn ex-werkgever aangevraagde deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk van 28 juni 2007 heeft afgehandeld. Volgens verzoeker stelde de verzekeringsarts hem vragen die door haarzelf werden beantwoord, dulde zij geen tegenspraak en gaf zij geen antwoord op zijn vragen. Voorts is verzoeker het er niet mee eens dat de verzekeringsarts hem volledig geschikt heeft verklaard voor het eigen werk

van beveiliging. Volgens verzoeker was dit werk er niet meer en heeft de verzekeringsarts bovendien geen rekening gehouden met het feit dat hij volgens zijn behandelend specialist rugsparende arbeid moet verrichten.

33. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat medewerkers met een bijzondere training en opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dat betekent onder meer dat een verzekeringsarts tijdens het spreekuur een open oor heeft voor de verzekerde en echt naar hem luistert, hem in zijn waarde laat en zich zo neutraal en onbevooroordeeld dient uit te laten. Daarbij mag van de verzekeringsarts worden verwacht dat hij tijdens het gesprek toetst of de communicatie met de verzekerde goed verloopt.

34. Wat betreft het bejegeningaspect van dit klachtonderdeel schreef de verzekeringsarts in een brief aan verzoeker van 6 augustus 2007 dat zij het gesprek met verzoeker en zijn echtgenote tijdens het spreekuur van 24 juli 2007 als open en prettig had ervaren. Zij betreurde het dat verzoeker dit blijkbaar anders heeft ervaren. Blijkens de klachtafhandelingsbrief van het UWV van 26 oktober 2007 herkende de verzekeringsarts zich niet in het beeld dat verzoeker van het verloop van het spreekuur heeft geschetst. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft de verzekeringsarts aangegeven buitengewoon zorgvuldig te werk te zijn gegaan bij het informeren van verzoeker en het verrichten van het onderzoek en uitvoerig te zijn ingegaan op verzoekers voorgeschiedenis, zijn bestaande klachten en het verloop en de behandeling daarvan. Volgens de verzekeringsarts werd verzoeker ruim voldoende in de gelegenheid gesteld om zijn verhaal te doen. In reactie op dit laatste heeft verzoeker de Nationale ombudsman laten weten nimmer in de gelegenheid te zijn geweest om zijn verhaal te doen. Telkens als hij iets trachtte te vertellen, onderbrak de verzekeringsarts volgens verzoeker het gesprek en wist zij het weer beter. Volgens verzoeker voelt de verzekeringsarts zich verheven boven alle medici.

35. De meningen over de wijze waarop het spreekuurgesprek tussen verzoeker en de verzekeringsarts heeft plaatsgehad, lopen zeer uiteen. Gelet op het grote verschil in beleving van (de toonzetting en het verloop van) het gesprek, is het voor de Nationale ombudsman duidelijk dat de communicatie tussen betrokkenen te wensen over heeft gelaten. Het genoemde vereiste van professionaliteit brengt mee dat de verzekeringsarts had moeten toetsen of de communicatie met verzoeker goed verliep. Omdat de communicatie tussen de verzekeringsarts en verzoeker naar het oordeel van de Nationale ombudsman op een andere wijze had moeten verlopen, acht hij de klacht in dit opzicht gegrond.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman keurt het overigens af dat verzoeker in zijn reacties in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman suggestieve dan wel als bedreigend op

te vatten opmerkingen aan het adres van de verzekeringsarts heeft gemaakt..Nadat de Nationale ombudsman zijn opvatting hierover aan verzoeker kenbaar had gemaakt bij toezending van het verslag van bevindingen, liet verzoeker weten dat zijn opmerkingen, alhoewel niet bedreigend bedoeld, inderdaad bedreigend konden overkomen op de verzekeringsarts. Verzoeker bood daarvoor zijn welgemeende verontschuldigen aan.

36. Ten aanzien van de inhoudelijke conclusie die de verzekeringsarts heeft getrokken in het kader van het deskundigenoordeel, inhoudende dat verzoeker volledig geschikt te achten is voor het eigen werk als beveiligger, overweegt de Nationale ombudsman het volgende.

37. Het hiervoor al genoemde vereiste van professionaliteit houdt ook in dat een verzekeringsarts handelt overeenkomstig hetgeen op grond van de medisch-professionele deskundigheid van hem mag worden verwacht (zie Achtergrond, onder 3. en 4.) en dat zijn oordeel op zorgvuldige wijze tot stand komt.

38. De verzekeringsarts heeft in haar rapportage bij het kopje 'toelichting op het onderwerp van geschil' geschreven dat verzoeker in december 2004 een ongeval op het werk was overkomen, waarbij hij letsel van rug en heup kreeg. Later kwamen daar nog interne ziekten bij, zo staat er. De verzekeringsarts heeft haar conclusie dat verzoeker geschikt was voor het eigen werk gebaseerd op het feit dat zijn belastbaarheid niet door de werkbelastende factoren van zijn eigen werk als beveiligger werd overschreden en er geen reden was om aan te nemen dat daar op korte termijn verandering in zou komen. De verzekeringsarts had bij haar onderzoek weliswaar lichte afwijkingen gevonden, maar verzoeker zou daarmee naar haar idee wel zijn eigen werk kunnen verrichten. Het eigen werk werd door haar verondersteld te zijn: afwisselend lopen, staan en zitten, niet zwaar tillen, dragen of rugbelastend anderszins. Volgens de verzekeringsarts waren nachtdiensten op advies van de behandelend arts niet aangewezen. De verzekeringsarts heeft blijkens haar rapportage bij haar beoordeling gebruik gemaakt van informatie van de werkgever en van de arbodienst, die bij de aanvraag werd verkregen. Informatie van de behandelend sector was blijkens de rapportage aanwezig in het dossier. Het inschakelen van een andere interne deskundige achtte de verzekeringsarts niet noodzakelijk. Volgens de verzekeringsarts werd verzoeker op het moment dat hij door haar werd beoordeeld, niet behandeld door een specialist.

39. Volgens verzoeker heeft de verzekeringsarts zijn dagelijkse werkzaamheden wel zeer laconiek omschreven, heeft zij een zeer summier onderzoekje gedaan met haar vinger langs de onderrug en heeft zij zijn klachten in de onderrug geheel verkeerd beoordeeld. Ook heeft de verzekeringsarts volgens verzoeker ten onrechte gesteld dat hij niet onder behandeling was ten tijde van het spreekuurcontact. Bovendien betwist verzoeker dat hij toestemming heeft gegeven voor een uitgebreid onderzoek. Verzoeker heeft erop gewezen dat zijn werkgever het in de aanvraag deskundigenoordeel alleen heeft gehad over de arbeidsconflictsituatie en dat het de verzekeringsarts is geweest die verzoekers medische

problematiek (de leverziekte) erbij heeft gehaald.

40. Het staat vast dat de werkgever in zijn aanvraag deskundigenoordeel heeft aangegeven dat de basis van verzoekers ziekmelding werd gevormd door het toen lopende arbeidsconflict. In de aanvraag is ook vermeld dat er in de ogen van de werkgever op dat moment geen sprake was van arbeidsongeschiktheid in de zin van de Ziektewet (zie Achtergrond, onder 1.). Arbeidsongeschiktheid in de zin van de Ziektewet houdt in: ongeschiktheid tot het verrichten van zijn arbeid als rechtstreeks en objectief medisch vast te stellen gevolg van ziekte. Het was dus de taak van de verzekeringsarts om te beoordelen of arbeidsongeschiktheid in deze zin bij verzoeker aanwezig was. Medische informatie van behandelaars kan bij die beoordeling een rol spelen, maar het is niet aan een behandelend arts om de arbeidsongeschiktheid te beoordelen. Dat is voorbehouden aan de verzekeringsarts.

41. Zoals al aangegeven staat bij het handelen van artsen de medisch-professionele deskundigheid centraal. Deze deskundigheid is gebaseerd op medisch-wetenschappelijke inzichten en de ervaring die de arts met medische handelingen heeft opgedaan. De verzekeringsarts is hierbij gebonden aan de voor hem geldende standaarden en protocollen. Daarnaast geldt nog de medisch professionele autonomie. Daaronder wordt verstaan dat de verzekeringsarts onafhankelijk bepaalt welke onderzoeken, al dan niet door hem uit te voeren, hij nodig acht om tot een beargumenteerd oordeel te komen inzake onder meer een beperking, de daaruit voortvloeiende belastbaarheid en de gevolgen voor de re-integratiemogelijkheden.

42. Gelet op het voorgaande staat niet ter discussie dat verzekeringsarts mevrouw L. de bevoegdheid had om zelfstandig de medische klachten en beperkingen van verzoeker voor zijn eigen werk van beveiliging te beoordelen. Daarbij vormde de beleving van verzoeker het startpunt voor de verzekeringsarts, die vervolgens het feitelijk bestaan van de klachten diende te toetsen en vast te stellen. De Nationale ombudsman heeft geen aanleiding gevonden om te oordelen dat de wijze waarop de verzekeringsarts tot haar oordeel omtrent de geschiktheid van verzoeker is gekomen als niet behoorlijk te bestempelen is. Met de door haar bij haar onderzoek gevonden zeer lichte afwijkingen heeft zij hem geschikt bevonden voor het eigen werk van beveiliging, dat niet rugbelastend werd verondersteld te zijn. De verzekeringsarts heeft daarbij in aanmerking genomen dat nachtdiensten op advies van verzoekers behandelend arts niet aangewezen waren voor hem. Vast staat dat verzoekers behandelend neuroloog hem in staat achtte tot rugsparende arbeid; niet betwist is dat het eigen werk niet rugbelastend was.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Rotterdam, is

gegrond ten aanzien van:

de inhoud van de standaard uitnodigingsbrief voor een gesprek met verzekeringsarts of arbeidsdeskundige in het kader van een deskundigenoordeel, wegens strijd met het vereiste van onpartijdigheid/onvooringenomenheid

de conclusie van het deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever, wegens strijd met het motiveringsvereiste

de wijze waarop het spreekuurgesprek met de verzekeringsarts plaats vond in het kader van het deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk wegens strijd met het vereiste van professionaliteit

niet gegrond ten aanzien van:

de conclusie van het deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk.

Aanbeveling

1. De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om in de standaard uitnodigingsbrief voor een gesprek met een verzekeringsarts of een arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag deskundigenoordeel informatie op te nemen over de situatie waarbij sprake is van een arbeidsconflict.

2. De Raad van Bestuur wordt voorts in overweging gegeven om een aanvraag deskundigenoordeel in alle gevallen toe te sturen aan de wederpartij van de aanvrager.

Bij brief van 19 mei 2009 deelde het UWV de Nationale ombudsman mee de aanbeveling te zullen opvolgen.

Onderzoek

Op 30 januari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Rotterdam.

Op 17 april 2008 vond op het Bureau Nationale ombudsman een gesprek plaats met verzoeker, vergezeld van zijn echtgenote, waarin verzoeker de kern van zijn klacht heeft toegelicht.

Naar de gedragingen van het UWV Rotterdam, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van Bestuur van het UWV, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Ook de bij de klacht betrokken verzekeringsarts van het UWV werd verzocht op de klacht te reageren.

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

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

Het UWV berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reacties van verzoeker en de verzekeringsarts gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

De verzoekschriften van verzoeker aan de Nationale ombudsman, gedateerd 25 en 28 januari 2008

Brief van verzoekers behandelend MDL-arts van 19 juni 2006 aan een verzekeringsarts van het UWV

Verzoekers aanvraag om een deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever van 30 oktober 2006

De arbeidskundige rapportage van 30 november 2006 en het deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever van 1 december 2006

De aanvraag van verzoekers werkgever om een deskundigenoordeel volledige geschiktheid eigen werk van 28 juni 2007

De schriftelijke uitnodiging van 18 juli 2007 voor het spreekuur van de verzekeringsarts

De medische rapportage deskundigenoordeel van 24 juli 2007 en het deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk van 26 juli 2007

De brief van verzoeker aan de verzekeringsarts van 26 juli 2007 en de reactie daarop van de verzekeringsarts van 6 augustus 2007

De klachtbrief van verzoeker aan het UWV van 21 september 2007 over het deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever

De klachtbrief van verzoeker aan het UWV van 24 september 2007 over het deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk

De klachtafhandelingsbrief van het UWV van 26 oktober 2007, waarbij verzoekers beide klachten ongegrond zijn verklaard

De beschikking van de rechtbank Rotterdam, sector kanton, van 1 november 2007 inzake het verzoek van de werkgever van verzoeker om ontbinding van de arbeidsovereenkomst

Het vonnis in kort geding van de rechtbank Rotterdam, sector kanton, van 13 februari 2008 in een loonvorderingsprocedure tussen verzoeker en zijn werkgever

De brieven van het UWV van 15 februari 2008 en 17 maart 2008, waarin wordt aangegeven dat niet wordt ingegaan op verzoekers verzoek om terug te komen op het op 26 juli 2007 afgegeven deskundigenoordeel geschiktheid eigen werk

De reactie van de verzekeringsarts in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman van 14 mei 2008

De reactie van het UWV van 27 mei 2008

De reacties (met bijlagen) van verzoeker van 10, 22, 24 en 25 september 2008, 1, 2 en 18 oktober 2008

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Ziektewet

Artikel 19, eerste lid:

"De verzekerde heeft bij ongeschiktheid tot het verrichten van zijn arbeid als rechtstreeks en objectief vast te stellen gevolg van ziekte recht op ziekingeld overeenkomstig het bij of krachtens deze wet bepaalde."

2. Uit de UWV-instructie "deskundigenoordeel" van 13 maart 2007

Arbeidsconflicten / situatieve arbeidsongeschiktheid

Als partijen aangeven dat er sprake is van een arbeidsconflict, is het ook mogelijk om een deskundigenoordeel te geven, alleen niet over het conflict zelf.

Het kan wel degelijk zo zijn, dat partijen een (hooglopend) conflict hebben over de vraag, of de werknemer ongeschikt is of niet voor zijn arbeid. Of over de vraag of een aan de zieke werknemer aangeboden of beoogde andere functie in het bedrijf passend is of niet. Of over de vraag, of de werkgever wel voldoende doet aan reïntegratie van de zieke werknemer.

Het deskundigenoordeel blijft beperkt tot de onderwerpen, waarover een deskundigenoordeel gegeven kan worden. Het is verder aan partijen om uit te maken, wat er daarmee in de arbeidsrechtelijke sfeer gedaan wordt.

Per type deskundigenoordeel besteden we specifiek aandacht aan de situatie waarbij een arbeidsconflict een rol speelt.

Er geldt voor het geven van een deskundigenoordeel, zoals in andere situaties ook, de voorwaarde dat er sprake moet zijn van een werknemer die is ziekgemeld (dat zal het geval zijn als de werknemer vindt dat hij ziek is en zich heeft ziekgemeld bij de werkgever) of van een werkgever die vindt dat zijn werknemer ziek is, maar waarbij de werknemer er anders over denkt en zich dus ook niet heeft ziekgemeld. Een deskundigenoordeel is bijvoorbeeld niet mogelijk als de werkgever een werknemer een andere functie aanbiedt, terwijl er van ziekte voor de oorspronkelijke functie geen sprake is.

Deskundigenoordeel reïntegratie-inspanningen werkgever

- aanleiding • het oordeel
- de aanvraag • gevolgen van het oordeel

Aanleiding

Zowel de werkgever als ook de werknemer kan zich tot UWV richten met de vraag of er sprake is van voldoende/adequate reïntegratie-inspanningen.

De werknemer kan dit oordeel vragen in de situatie dat naar zijn mening door de werkgever (en wellicht ook diens bedrijfsarts of arbodienst) te weinig activiteiten worden ondernomen, die er op gericht zijn om een reïntegratie te realiseren.

De werknemer kan dit oordeel ook vragen als hij twijfels heeft over de vraag of de reïntegratie-activiteiten van zijn werkgever in zijn situatie wel de meest geschikte zijn.

De werkgever kan dit oordeel vragen als hij van mening is, dat hij voldoende inspanning aan de dag legt, terwijl de werknemer daar een andere visie op heeft ("ik doe naar mijn mening genoeg, maar mijn werknemer is het daar niet mee eens")

De werkgever kan dit oordeel vragen als hij maatregelen wil treffen om de reïntegratie te bevorderen, maar de werknemer wil daar niet aan meewerken Bijvoorbeeld het inzetten van mediation bij een arbeidsconflict.

De werkgever kan ook om dit oordeel verzoeken vanuit de vraag of hij met de reïntegratie op de goede weg is.

Het UWV-oordeel heeft dan betrekking op de vraag of er sprake is van voldoende/adequate reïntegratie-inspanningen door de werkgever.

Het oordeel bevat **geen advies** over mogelijke reïntegratie-inspanningen.

Het oordeel, inclusief motivering, wordt naar alle partijen gezonden, dus ook naar de bedrijfsarts of arbodienst

Soms ook bij arbeidsconflict

Ook dit oordeel kan gevraagd worden in situaties waarin een arbeidsconflict speelt. Het oordeel richt zich dan niet op de vraag wie gelijk heeft in het arbeidsconflict, maar alleen op de vraag, of, gelet op het feit dat het arbeidsconflict geleid heeft tot een ziekmelding en het accepteren daarvan door de werkgever de reïntegratie-inspanningen van de werkgever adequaat genoemd kunnen worden.

Specifieke aandachtspunten bij arbeidsconflicten

Aan de richtlijn "Arbeidsconflicten" van Stecr. (www.stecr.nl) zijn de volgende aandachtspunten ontleend.

- definitie • uitwerking • tot slot

Definitie arbeidsconflict

Hiervan is sprake als twee individuen of partijen in een situatie zijn beland waarbij tenminste de een de ander dwarsboomt. Er is sprake van een frustratie die betrekking heeft op arbeidsgelateerde onderwerpen zoals:

Arbeidsinhoud

Arbeidsverhoudingen

Arbidsomstandigheden

Arbidsvoorwaarden

Het conflict is naar zijn aard veelal te onderscheiden naar:

Zakelijk taakgerichte kwesties (cognitief)

Sociaal emotionele kwesties (relationeel)

Verdelingskwesties

Machtskwesties

Bijna altijd speelt communicatie of het gebrek daaraan een grote rol.

Uitwerking

Het gaat hierbij om situaties waarbij geen medische beperkingen gelden, maar waar wel sprake is van arbeidsverzuim.

Criteria

Tenminste één partij vindt dat de andere haar dwarsboomt of erger.

De frustratie kan zowel cognitief of affectief zijn

De frustratie heeft meestal geen objectieve grond

Uitgangspunten bij de aanpak

Zelfwerkzaamheid werkgever en werknemer

Zoveel als mogelijk is ontmedicaliseren na overleg met de bedrijfsarts. Zo snel mogelijk onderbrengen bij niet-medische discipline (casemanager). Bedrijfsarts moet aangeven of er spanningsklachten zijn en een niet-medische aanpak (geestelijk) mogelijk is.

Snelle reïntegratie om verder scheefgroeien te voorkomen. Afkoelingsperiode van maximaal 2 weken. Deze periode schriftelijk limiteren.

bedrijfsarts of arbodienst kan actieve rol spelen: signaleren, adviseren en interveniëren.

Vastleggen in personeelsdossier.

Beoordeling afkoelingsperiode

Hoe emotioneel stabiel is de werknemer;

Heeft de werknemer in zijn omgeving voldoende sociale steun;

Welke negatieve gevolgen verwacht de werknemer bij werkhervatting en kunnen deze verholpen worden?

Hoe is in het bedrijf of op de desbetreffende afdeling in het verleden met conflicten omgegaan?

Niet-medische interventies (hoofdgroepen)

Organisatiekundige interventies

Individuegerichte interventies

Bemiddeling (mediatie) in vrijwilligheid en vertrouwelijkheid

Loopbaaninterventies

Arbitrage of rechtspraak (juridische afwikkeling)

Aandachtspunten bij het onderzoek

Waar gaat het conflict daadwerkelijk over?

Hoe is het verloop van het conflict tot nu toe?

Hoe gedragen de conflictpartijen zich?

Wat is er tot dusverre gedaan om het conflict te reguleren?

Zijn er gespreksverslagen gemaakt?

Hebben soortgelijke conflicten zich eerder voorgedaan?

Is er een interventieplan opgesteld?

Aan welke oplossingsrichting is gedacht?

Wat is de verwachting ten aanzien van de oplosbaarheid van het conflict?

Is er behoefte aan ondersteuning bij de oplossing van het conflict?

Is er gewerkt volgens de werkwijzer arbeidsconflicten?

In welke fase is het conflict gesignaleerd?

Zijn de juiste partijen betrokken bij de diagnose van het conflict en het plan van aanpak?

Is de ingezette interventie de juiste gebleken?

Is de juiste arboprofessional ingeschakeld?

Is de werknemer voldoende geïnformeerd over de interventie?

Was er tussentijds aanleiding om het plan van aanpak bij te stellen?

Is het vooraf gestelde doel bereikt?

Is door de gedane interventies het verzuim beperkt en de reïntegratie bespoedigd?

Tot slot

Een arbeidsconflict met als gevolg ziekteverzuim mag er niet toe leiden, dat het blijft bij de constatering, dat er een arbeidsconflict is. Ook dan zijn er vele mogelijkheden in de sfeer van exploratie en interventie en van partijen mag in het kader van de reïntegratie-inspanningen die als verplichting voortvloeien uit het ziekteverzuim minimaal worden verwacht, dat serieus en met inschakeling van de juiste professionals onderzocht wordt of er adequate reïntegratie-inspanningen mogelijk zijn en zo ja, die ook in te zetten. Het deskundigenoordeel "reïntegratie-inspanningen werkgever" richt zich dan ook specifiek hierop.

Professioneel statuut verzekeringsartsen, september 1999.

"...Artikel 1: (...) 1.6 Professionele verantwoordelijkheid

Dit is de specifieke, niet overdraagbare verantwoordelijkheid van de medische professional die gebaseerd is op de individuele deskundigheid en vaardigheden die voortkomen uit de wetenschappelijke standaard van de beroepsgroep. 1.7 Medisch professionele autonomie

Medisch professionele autonomie wil zeggen dat de verzekeringarts onafhankelijk bepaalt welke onderzoeken, al dan niet door hemzelf uit te voeren, hij nodig acht om tot een beargumenteerd oordeel te komen inzake stoornis / beperking / handicap, de daaruit voortvloeiende belastbaarheid en de gevolgen voor de reïntegratiemogelijkheden.

1.8 Professionele standaard

Datgene wat binnen de beroepsgroep aanvaard en gebruikelijk is, rekening houdend met de stand van de medische wetenschap, waaronder mede wordt verstaan het geheel van beroepscodes, protocollen, standaarden en wet- en regelgeving..."

4. Rapport Nationale ombudsman 2006/069 van 1 maart 2006

"...14. Bij het handelen van artsen staat de medisch-professionele deskundigheid centraal. Deze deskundigheid is gebaseerd op medisch-wetenschappelijke inzichten en de ervaring die de arts met medische handelingen heeft opgedaan. De verzekeringsarts is hierbij gebonden aan de voor hem geldende standaarden en protocollen. In dit verband is onder meer het "Professioneel statuut verzekeringsartsen" (hierna: statuut) van belang. Het statuut verstaat onder professionele verantwoordelijkheid de specifieke, niet overdraagbare verantwoordelijkheid van de medische professional die gebaseerd is op de individuele deskundigheid en vaardigheden die voortkomen uit de wetenschappelijke standaard van de beroepsgroep. Hiernaast kan nog de medisch professionele autonomie worden genoemd. Het statuut verstaat hieronder dat de verzekeringsarts onafhankelijk bepaalt welke onderzoeken, al dan niet door hem uit te voeren, hij nodig acht om tot een beargumenteerd oordeel te komen inzake onder meer een beperking, de daaruit voortvloeiende belastbaarheid en de gevolgen voor de reïntegratiemogelijkheden (zie Achtergrond, onder 1).

Het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten bevat regels betreffende de vaststelling van de mate van arbeidsongeschiktheid op grond van onder meer de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Besluit van 8 juli 2000, Staatsblad 2000, 307). Het Schattingsbesluit is niet rechtstreeks van toepassing op de Ziektewet, maar de Nota van Toelichting bevat wel enkele passages die - gezien hun strekking - ook van toepassing kunnen worden geacht op de uitvoering van het verzekeringsgeneeskundig onderzoek op grond van de Ziektewet. Onder meer wordt het volgende aangegeven. Cliënten uiten ziekte in de vorm van klachten, die zowel op hun gezondheidsproblemen betrekking hebben als op hun achteruitgang in ervaren mogelijkheden om te functioneren. De beleving van de cliënt vormt het startpunt voor de verzekeringsarts, die vervolgens het feitelijk bestaan van deze klachten toetst. Indien blijkt dat de klachten reëel bestaand zijn, toetst de verzekeringsarts of de klachten berusten op een feitelijk bestaande stoornis die leidt tot ongeschiktheid. Een goede claimbeoordeling moet aan een aantal eisen voldoen, zo blijkt verder uit de toelichting op het Schattingsbesluit. Ten eerste dient de verzekeringsarts overtuigd te zijn van het bestaan van stoornissen, beperkingen en handicaps. Hij gaat daarbij uit van de beleving van de cliënt, maar stelt zelf vast. De gezondheidsbeleving van betrokkene alleen kan nooit doorslaggevend zijn. Er is altijd een verschil in perceptie mogelijk, waarbij de verzekeringsarts de situatie van de cliënt als ernstiger dan wel als minder ernstig kan inschatten dan de cliënt zelf doet. Uiteindelijk echter is het de verzekeringsarts die verantwoordelijk is voor de vraag of ongeschiktheid als gevolg van ziekte is vastgesteld. Daarnaast moet het vaststellen van de ongeschiktheid medisch zijn, hetgeen wil zeggen op in de reguliere gezondheidszorg aanvaarde wijze. Dit

ziet met name op de gebruikte onderzoeksmethoden. Een derde voorwaarde is dat het oordeel van de verzekeringsarts objectief moet zijn: gebaseerd op

feiten."

5. Rapport Nationale ombudsman 2008/065 van 14 mei 2008

"...

II Beoordeling

2. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Bij de beoordeling van handelingen van een bestuursorgaan dient uitgegaan te worden van de objectiviteit van dat bestuursorgaan, tenzij het tegendeel door feiten en omstandigheden wordt aangetoond.

3. Ten aanzien van dit klachtonderdeel stelt het UWV dat de verzekeringsarts een onafhankelijk professional is in een neutrale positie. De verzekeringsarts is op geen enkele manier betrokken bij één van beide partijen en heeft geen enkel belang bij de uitkomst van het deskundigenoordeel. De verzekeringsarts beoordeelt enkel op grond van zijn eigen onderzoek de belastbaarheid van de betrokkene op een bepaald moment. De Nationale ombudsman kan het standpunt van het UWV hierover volgen. Nu er geen sprake is van partijdigheid, is er naar de mening van de Nationale ombudsman dan ook geen argument tegen het afgeven van een tweede deskundigenoordeel door dezelfde verzekeringsarts. Van enige onzorgvuldigheid bij de afgifte van het tweede deskundigenoordeel is voorts niet gebleken.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. De betekenis van een deskundigenoordeel. 1. Uit het onderzoek naar de benoemde gedragingen is duidelijk naar voren gekomen dat bij verzoeker onduidelijkheid bestond over de status van een deskundigenoordeel en welk doel een deskundigenoordeel dient. De Nationale ombudsman meent dat die onduidelijkheid een belangrijke aanleiding is geweest voor de klachten over de afgegeven deskundigenoordelen. Het UWV heeft bij de afhandeling van beide aanvragen geen aanleiding gezien om contact op te nemen met verzoeker om zo eventuele onduidelijkheden rond het deskundigenoordeel op te helderen. Dit terwijl verzoeker bij zijn eigen aanvraag expliciet zijn behoefte uitsprak om een en ander te bespreken.

2. Uit de medische rapportage van de verzekeringsarts, en later uit de klachtafhandelingsbrief van het UWV, valt op te maken dat er wellicht sprake was van een arbeidsconflict. Dit zou voor een verzekeringsarts des te meer een aanleiding moeten zijn

om bij de afhandeling van het door verzoeker aangevraagde deskundigenoordeel contact op te nemen met verzoeker. Indien verzoekers aanvraag namelijk was ingegeven door het onderliggende arbeidsconflict, had een nadere toelichting over de status van het deskundigenoordeel wellicht eventuele verwachtingen van verzoeker kunnen bijstellen.

3. 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. In casu is naar de mening van de Nationale ombudsman door het UWV echter geen recht gedaan aan dit vereiste. Het enkele standpunt van het UWV dat het geen taak heeft in een arbeidsconflict is naar de mening van de Nationale ombudsman geen argument om niet in contact te treden met verzoeker om eventuele vragen of onduidelijkheden omtrent het deskundigenoordeel weg te nemen. Gelet op het voorgaande, had van het UWV verwacht mogen worden dat er contact werd opgenomen met verzoeker."

6. Rapport Nationale ombudsman 2008/228 van 16 oktober 2008

"AANBEVELING

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om bij de procedure deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever meteen na ontvangst van de aanvraag voor het deskundigenoordeel de werkgever hierover schriftelijk te informeren, daarbij algemene informatie over de procedure te verstrekken en te berichten dat (telefonisch) contact met de werkgever zal worden opgenomen om hem zodoende de gelegenheid te geven adequaat te reageren op de aanvraag van zijn werknemer."