



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat:

een verzekeringsarts, werkzaam voor het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Den Haag, haar ten tijde van het spreekuur op 10 november 2008 onheus heeft bejegend;

het UWV haar klacht over de bejegening door een met naam genoemde verzekeringsarts van het UWV op 9 december 2008 ongegrond heeft verklaard zonder hiervoor een degelijke motivering te geven.

Beoordeling

Algemeen

I. Ten aanzien van de onheuse bejegening ten tijde van het spreekuur op 10 november 2008

Bevindingen

1. Verzoekster diende in het kader van een WAO-herbeoordeling op 10 november 2008 te verschijnen op het spreekuur van een zelfstandig verzekeringsarts, werkzaam voor het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Zij liet zich tijdens het spreekuur vergezellen van haar echtgenoot en een WAO-begeleider van de AbvaKabo. Verzoekster had van tevoren telefonisch gemeld bij het UWV dat zij mensen zou meenemen naar het spreekuur, zodat de verzekeringsarts hierop voorbereid was. Omdat verzoekster zich niet kon vinden in de wijze waarop de verzekeringsarts haar ten tijde van het spreekuur bejegende, diende zij hierover op 14 november 2008 een klacht in bij het UWV. Op diezelfde datum legde zij haar klacht ook voor aan de Nationale ombudsman. Zij klaagde erover dat de verzekeringsarts op verschillende momenten tijdens het spreekuur kortaf en geïrriteerd had gereageerd naar zowel de WAO-begeleider als naar verzoekster en haar echtgenoot toe. Hierdoor werd de sfeer tijdens het gesprek steeds slechter. Zij klaagde ook dat de verzekeringsarts geen inlichtingen had willen inwinnen bij haar behandelend specialist. Naast de klacht over de bejegening was verzoekster het ook niet eens met het medisch oordeel van de verzekeringsarts. De Nationale ombudsman liet verzoekster weten dat zij eerst de reactie van het UWV op haar bejegeningklacht diende af te wachten alvorens de Nationale ombudsman eventueel onderzoek zou instellen. Voor zover verzoekster het niet eens was met het medisch oordeel van de verzekeringsarts wees de Nationale ombudsman haar erop dat zij bezwaar kon aantekenen tegen de beslissing van het UWV ten aanzien van haar mate van arbeidsongeschiktheid.

2. Op 9 december 2008 reageerde het UWV inhoudelijk op verzoeksters bejegeningklacht. De klacht was afgehandeld door een manager Claim van het UWV in samenspraak met een stafverzekeringsarts. Het UWV liet weten dat de stafverzekeringsarts verzoeksters klacht had besproken met de verzekeringsarts. De stafverzekeringsarts had ook telefonisch contact opgenomen met verzoekster en haar echtgenoot, zodat zij de klacht konden toelichten. De voorbeelden die verzoekster had gegeven van de onheuse bejegening zouden volgens de stafverzekeringsarts in de rapportage van de verzekeringsarts zijn opgenomen. Het UWV bevestigde ook dat de stafverzekeringsarts had toegezegd dat de verzekeringsarts alsnog informatie zou inwinnen bij verzoeksters neuroloog. Hiervoor zou haar nog een machtiging door de verzekeringsarts toegezonden worden. Het UWV gaf in de klachtafhandelingsbrief verder aan dat de verzekeringsarts had laten weten dat hij niet geïrriteerd was geweest tijdens het spreekuur. Wel had hij laten weten dat er naar zijn mening een spanning was ontstaan nadat hij zijn visie op verzoeksters belastbaarheid met haar had besproken. Het UWV merkte nog op dat de verzekeringsarts betreurde dat verzoekster een naar gevoel had overgehouden aan het spreekuur, want dat was zeker niet zijn bedoeling geweest. Het UWV kwam op basis hiervan tot de conclusie dat er sprake was van een situatie waarbij verzoekster en de verzekeringsarts een verschillende visie hadden op het verloop van het gesprek. Het betreurde dat verzoekster een vervelend gevoel aan het gesprek had overgehouden. Op grond van zijn bevindingen achtte het UWV verzoeksters bejegeningklacht ongegrond.

3. Verzoekster was niet tevreden met de klachtafhandeling door het UWV en wendde zich daarom op 16 januari 2009 wederom tot de Nationale ombudsman. Verzoekster gaf aan dat er onjuistheden in de klachtafhandelingsbrief stonden. Het UWV had geschreven dat de verzekeringsarts naar zijn mening niet geïrriteerd was tijdens het spreekuur, terwijl, zo gaf verzoekster aan, de verzekeringsarts zelf tijdens het spreekuur had gezegd dat hij geïrriteerd was. Ook was de spanning niet pas ontstaan toen de verzekeringsarts zijn visie op haar belastbaarheid gaf, maar die spanning was er vanaf het eerste moment van het gesprek. Ook de toegezegde machtiging om informatie in te winnen bij de behandelend neuroloog had zij tot op dat moment niet ontvangen. Zij vond de reactie van het UWV frustrerend en vooral nietszeggend. In een daarop volgend telefoongesprek liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat zij inmiddels een bezwaarschrift had ingediend tegen de beslissing van het UWV om haar arbeidsongeschiktheidspercentage te verlagen. De Nationale ombudsman stelde geen onderzoek in naar de inhoud van de beslissing, omdat hiervoor de bezwaarprocedure openstond.

4. De Nationale ombudsman zag wel aanleiding om een onderzoek in te stellen naar de klacht van verzoekster over de bejegening door de verzekeringsarts. De Nationale ombudsman besloot een hoorzitting te houden op het Bureau Nationale ombudsman, waarbij naast verzoekster, haar echtgenoot en de WAO-begeleider in ieder geval ook de verzekeringsarts van het UWV werd opgeroepen om te verschijnen. De hoorzitting vond op

20 maart 2009 plaats onder leiding van de substituut-ombudsman in aanwezigheid van bovengenoemde partijen, aangevuld met de manager Claim van het UWV, die de klachtafhandeling middels de brief van 9 december 2008 had afgehandeld en de behandelend onderzoeker van de Nationale ombudsman. Van de hoorzitting werd door de Nationale ombudsman een verslag gemaakt dat voor akkoord naar alle partijen werd gestuurd. Alle partijen ondertekenden het verslag van de hoorzitting voor akkoord, waarbij alleen de verzekeringsarts en verzoekster aanvullende opmerkingen maakten. Het verslag met de aanvullende opmerkingen van verzoekster en de verzekeringsarts is integraal opgenomen onder Achtergrond, onder 1.

5. De Nationale ombudsman acht het relevant de volgende punten uit de hoorzitting hier aan te halen:

Verzoekster en de WAO-begeleider gaven aan dat de verzekeringsarts de WAO-begeleider bij binnenkomst in de spreekkamer meteen om zijn kaartje had gevraagd en dit niet op een vriendelijke toon had gedaan. Hierdoor was volgens verzoekster meteen al een spanning ontstaan aan het begin van het spreekuur. De verzekeringsarts liet tijdens de hoorzitting weten dat hij deze spanning aan het begin van het spreekuur niet had onderkend.

De verzekeringsarts merkte op dat er naast de algemene rapportage van de herbeoordeling nog een uitgebreidere medische rapportage was, waarin hij meer observaties over het verloop van het spreekuur had opgenomen. De verzekeringsarts citeerde uit zijn uitgebreide medische rapportage dat verzoekster boos had gereageerd nadat hij zijn standpunt ten aanzien van haar arbeidsgeschiktheid tijdens het spreekuur had bekendgemaakt. Verzoekster had hem gezegd dat zij bezwaar zou aantekenen. Naar aanleiding van deze opmerking was de verzekeringsarts uit zijn slof geschoten, zo erkende hij. Hij had gezegd 'dan moet u daar uw energie maar in steken'. Verzoeksters echtgenoot had de verzekeringsarts hier tijdens het spreekuur op aangesproken en aangegeven dat hij deze opmerking niet professioneel vond. De verzekeringsarts had hierop geantwoord dat de echtgenoot daar gelijk in had. De verzekeringsarts liet de Nationale ombudsman tijdens de hoorzitting weten dat hij al geïrriteerd was door een eerdere opmerking van verzoekster tijdens het spreekuur. Verzoekster had aangegeven dat zij 'kapot' was als zij thuis kwam van haar vrijwilligerswerk. Hierop had de verzekeringsarts verzoekster gevraagd 'kapot, kapot, wat bedoelt u met kapot?' Op deze vraag had verzoeksters echtgenoot ter illustratie van verzoeksters situatie een opmerking, die verzoekster eerder in een thuissituatie had gemaakt, weergegeven. De echtgenoot gaf aan dat verzoekster ooit had gezegd 'ik wou dat ik verlamd was want dan kon men tenminste zien dat ik wat had'. De verzekeringsarts vond dat verzoekster, naar zijn normen en waarden, de opmerking over het verlamd zijn niet mocht maken. Daarom was hij over deze opmerking uit zijn slof geschoten. Nadat verzoeksters echtgenoot hem hierop had aangesproken, had de verzekeringsarts tijdens het spreekuur erkend dat hij te fel had gereageerd.

De manager Claim erkende dat de opmerking in de klachtafhandelingsbrief van 9 december 2008 dat de verzekeringsarts tijdens het spreekuur niet geïrriteerd zou zijn geweest niet juist was, nadat hij hierop tijdens de hoorzitting aangesproken was door verzoekster. Ook de toezending van de machtiging, zoals door de stafverzekeringsarts was toegezegd en eveneens was opgenomen in de klachtafhandelingsbrief, was te laat gebeurd zo bekende de manager Claim. De machtiging was inmiddels alsnog bij het UWV binnengekomen. Ten aanzien van deze machtiging merkte de verzekeringsarts tijdens de hoorzitting nog op dat hij het niet accepteert als iemand zegt dat hij informatie bij een derde moet inwinnen. Hij liet weten dat hij een autonoom arts is en een professional en zelf wel kan bepalen of informatie opgevraagd moet worden. In verzoeksters geval achtte hij dit niet noodzakelijk.

Tegenover de Nationale ombudsman bevestigde de verzekeringsarts dat hij tijdens het spreekuur twee keer te fel had gereageerd richting verzoekster. Hij vond het echter wel onterecht dat verzoekster een klacht over hem had ingediend. Hij erkende dat hij het mensen niet makkelijk maakt, maar dat hoort bij zijn werk.

Beoordeling

6. De gedraging waarover verzoekster klaagt is dat een verzekeringsarts van het UWV haar tijdens het spreekuur op 10 november 2008 onheus heeft bejegend.

7. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat medewerkers van een overheidsinstantie met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. De verzekeringsartsen, werkzaam voor het UWV vormen bij een uitstekende groep met een specialistische opleiding. Na hun artsexamen dienen zij de opleiding tot verzekeringsgeneeskundige te volgen. Als zij werkzaam zijn in hun beroep dienen zij zich te houden aan verschillende voor hen geldende richtlijnen en standaarden. Eén van die richtlijnen is de 'Gedragscode voor verzekeringsartsen werkzaam voor de uitvoeringsinstellingen'. Volgens die gedragscode (zie Achtergrond, onder 2) dient de verzekeringsarts passende maatregelen te nemen als de dialoog volgens hem of zijn cliënt onvoldoende mogelijk is. Dit impliceert dat de verzekeringsarts tracht te voorkomen dat een gesprek door irritaties - ongeacht waardoor of door wie die worden veroorzaakt - escaleert.

8. Uit de hoorzitting bleek dat er tijdens het spreekuur op 10 november 2008 op drie momenten sprake was van spanning/irritatie tussen de verzekeringsarts en verzoekster c.s. De ontstane spanning over de wijze waarop de verzekeringsarts de WAO-begeleider om een visitekaartje had gevraagd was de arts ontgaan. De verzekeringsarts was zich wel bewust van de irritatie/spanning die in het gesprek ontstond doordat hij te fel reageerde naar aanleiding van opmerkingen van verzoekster over "het verlamd willen zijn" en het aantekenen van bezwaar. Immers de verzekeringsarts erkende, nadat hij hierop was aangesproken door verzoeksters echtgenoot, meteen tijdens het spreekuur dat hij te fel

had gereageerd. Hij bood hiervoor echter tijdens het spreekuur (en ook in een later stadium; N.o.) geen verontschuldiging aan. Hierdoor bleef de spanning in de lucht hangen. Hij heeft er niet voor gezorgd dat de irritatie/spanning werd weggenomen, zodat het gesprek weer op een rustige manier kon worden voortgezet. De verzekeringsarts heeft nagelaten passende maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de dialoog weer voldoende mogelijk was. Hierdoor heeft hij gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit. De Nationale ombudsman heeft tijdens de hoorzitting de indruk gekregen dat de verzekeringsarts het gesprek heeft laten beheersen door wat hijzelf normatief aanvaardbaar acht. De Nationale ombudsman vindt dat de verzekeringsarts tijdens het spreekuur op 10 november 2008 met de wijze waarop hij tegen verzoekster heeft gereageerd, zich onvoldoende bewust is geweest van zijn positie tegenover verzoekster. Uit de Gedragscode volgt namelijk dat hij de cliënt ook voldoende ruimte moet geven om de problematiek toe te lichten en zelf keuzen te maken. Hij heeft gelet op de opmerkingen van verzoekster erg fel gereageerd, terwijl hier niet direct aanleiding toe bestond. De Nationale ombudsman concludeert dan ook dat de verzekeringsarts professioneler moeten reageren en niet meteen uit zijn slof had moeten schieten. Ook om die reden heeft hij gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtafhandeling door het UWV op 9 december 2008

Bevindingen

9. Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat zij het er niet mee eens was dat het UWV haar bejegeningklacht bij brief van 9 december 2008 ongegrond had verklaard. De Nationale ombudsman zag aanleiding om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het UWV verzoeksters klacht had afgehandeld.

10. De Nationale ombudsman vroeg het UWV welke afspraken er golden voor het afhandelen van bejegeningklachten. Het UWV liet weten dat er in april 2007 werkafspraken op schrift waren gesteld, waarin de wijze van afhandelen van bejegeningklachten was vastgelegd (zie Achtergrond, onder 3). De Nationale ombudsman had echter in een recent uitgebracht rapport het UWV de suggestie gedaan om bij bejegeningklachten een gesprek tussen de klager en de betrokken UWV-medewerker te laten plaatsvinden (zie Achtergrond, onder 4). Naar aanleiding van dit rapport zouden de bestaande werkafspraken worden bijgewerkt, zo liet het UWV de Nationale ombudsman weten. Hiertoe was inmiddels door het UWV een notitie opgesteld met daarin de mededeling dat in de toekomst ook het instrument 'driehoeksgesprek' ingezet zou kunnen worden, waarbij onder leiding van de klachtenambassadeur zowel de klager als de betrokken medewerker in hetzelfde gesprek gehoord zou worden (zie Achtergrond, onder 5). De notitie was aan de betrokken afdelingen binnen het UWV voorgelegd en deze hadden hierop geen aanvullende opmerkingen. De aanscherping van de werkafspraken

hoefde alleen nog maar formeel te worden vastgelegd, zo liet het UWV op 19 maart 2009 weten. De nieuwe werkafspraken waren al wel meteen van kracht. Bij het uitbrengen van dit rapport zijn de werkafspraken inmiddels formeel neergelegd in een Circulaire van 26 mei 2009.

11. De Nationale ombudsman vroeg het UWV wat in verzoeksters geval de motivering van het UWV was geweest om haar klacht over de bejegening door de verzekeringsarts ongegrond te verklaren. En of het UWV niet tot een ander oordeel dan 'ongegrond' had moeten komen. In reactie hierop liet het UWV op 20 februari 2009 weten dat uit het dossier bleek dat de klachten van verzoekster goed door de verzekeringsarts in beeld waren gebracht en in de rapportage van de verzekeringsarts verwerkt waren. Bovendien had de stafverzekeringsarts in het telefonische onderhoud met verzoekster bevestigd dat de door verzoekster aangegeven voorbeelden (van het niet serieus genomen voelen) verwerkt waren in de rapportage van de verzekeringsarts. Om die reden achtte het UWV verzoeksters klacht ongegrond. Het UWV gaf verder aan dat het begreep dat verzoekster gespannen was voor het onderzoek door de verzekeringsarts en dat het getracht had daarmee rekening te houden. Het UWV merkte nog op dat de informatie die bij de behandelend neuroloog opgevraagd zou worden, niet door het UWV was opgevraagd. Na ontvangst van een door verzoekster getekende machtiging zou de informatie alsnog worden opgevraagd, zo gaf het UWV aan (dit werd door de manager Claim bevestigd tijdens de hoorzitting). Het UWV liet vervolgens weten dat het lastige bij bejegeningklachten is dat uitkeringsgerechtigden zich niet gehoord voelen. Dat kon, volgens het UWV, deels veroorzaakt worden door de houding van de verzekeringsarts en deels door de eigen houding van de uitkeringsgerechtigde. Immers het is voor de uitkeringsgerechtigden een spannende aangelegenheid. Uit eigen ervaringen van gehouden hoorzittingen was het UWV meermalen gebleken dat de “zender en ontvanger” elkaar niet hadden verstaan. En vaak lag de oorzaak hiervoor binnen de eerste paar minuten. Spanning was in veel gevallen een grote oorzaak. Hiermee wilde het UWV niet aangeven dat de uitkeringsgerechtigden per definitie zelf de veroorzaker waren van deze “gevoelens”, maar om iedere keer de verzekeringsartsen in de beklagdenbank te plaatsen vond het UWV niet terecht. Immers het is voor verzekeringsartsen dagelijkse kost en zij weten dat dit soort keuringen spanningen met zich meebrengen bij de uitkeringsgerechtigden en daar anticiperen ze ook op.

12. Op de vraag van de Nationale ombudsman of het UWV niet tot een ander oordeel dan ongegrond had moeten komen, deelde het UWV mee dat in zijn algemeenheid de verzekeringsarts zijn gedrag mede laat bepalen door het feit dat hij zich bewust is van zijn specifieke positie tegenover de uitkeringsgerechtigde. Hij is zich ervan bewust dat de uitkeringsgerechtigde in de regel niet op vrijwillige basis aan het onderzoek deelneemt en dat zijn oordeel materiële en immateriële consequenties kan hebben. Het is met name een kwestie van “zender en ontvanger”, waarbij ervan uitgegaan mag worden dat de arts in dit geval de professional is. Als deze ook maar het geringste idee zou hebben dat de

specifieke positie de effectiviteit van het onderzoek in de weg zou staan, dan zou hij zelfstandig het gesprek beëindigd hebben dan wel dit onderwerp bespreekbaar maken, waardoor er òf een nieuwe afspraak gemaakt zou kunnen worden òf het gesprek gecontinueerd zou kunnen worden. Het UWV gaf aan dat de verzekeringsartsen er niet op uit zijn om de uitkering van de uitkeringsgerechtigden "af te pakken" maar dat zij doende zijn om - aan de hand van wet en regelgeving - een feitelijke medische beoordeling te bewerkstelligen. Het UWV concludeerde dan ook dat het niet tot een ander oordeel had kunnen komen.

13. De Nationale ombudsman vroeg het UWV nog of er in het kader van de interne klachtenprocedure een door de verzekeringsarts ondertekende schriftelijke verklaring beschikbaar was of dat er bijvoorbeeld een gespreksverslag was opgemaakt van hetgeen tussen de stafverzekeringsarts - de verzekeringsarts en de stafverzekeringsarts - verzoekster besproken was. In reactie hierop liet het UWV weten dat er geen schriftelijke verklaring van de verzekeringsarts was noch een gespreksverslag van hetgeen de stafverzekeringsarts met de afzonderlijke partijen besproken had. De manager Claim had hetgeen partijen, afzonderlijk, tegenover de stafverzekeringsarts verklaard hadden wel vertaald in de klachtafhandelingsbrief.

Beoordeling

14. De gedraging waarover verzoekster klaagt is dat het UWV haar klacht over de bejegening door de verzekeringsarts bij brief van 9 december 2008 ongegrond heeft verklaard.

15. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Voor de klachtprocedure kan dat betekenen dat het bestuursorgaan na het horen van de klager en de betrokken medewerker overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) nog een wederhoor ronde dient in te lassen als blijkt dat ieder een andere versie van het voorval heeft. Ook is het in dat kader mogelijk om de klager en de betrokken medewerker in elkaars aanwezigheid te horen. Dit komt - zeker als het horen korte tijd na het indienen van de klacht geschiedt - de waarheidsvinding ten goede en past ook in het raamwerk van de Awb waarbij een behoorlijke behandeling van de klacht centraal staat (artikel 9:2) en het bestuursorgaan ter voorbereiding van zijn besluit de nodige kennis moet vergaren omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen (artikel 3:1, tweede lid juncto artikel 3:2).

16. Het UWV gaf aan dat verzoeksters bejegeningklacht ongegrond was verklaard, omdat haar klachten zouden zijn verwoord in de rapportages van de verzekeringsarts. Na bestudering van de algemene rapportage van de verzekeringsarts gedateerd 10 november 2008 bleek dat in de rapportage was opgenomen dat verzoekster boos had gereageerd toen de verzekeringsarts haar de conclusie ten aanzien van haar mate van

arbeidsongeschiktheid meedeelde. Tijdens de hoorzitting bleek vervolgens, nadat de verzekeringsarts uit de uitgebreidere rapportage had geciteerd, dat in die rapportage was opgenomen dat verzoekster een opmerking had gemaakt over het verlamd willen zijn zodat mensen tenminste zagen dat zij iets had. De Nationale ombudsman concludeert dat deze vermeldingen niet aan te merken zijn als een omschrijving van verzoeksters klachten over de bejegening door de verzekeringsarts. Zelfs als verzoeksters bejegeningklacht wel uitgebreid beschreven was geweest in de rapportages van de verzekeringsarts, dan is dat nog geen reden om de klacht ongegrond te verklaren. Immers in de klachtafhandelingsbrief concludeerde het UWV zelf dat verzoekster en de verzekeringsarts een verschillende visie hadden op het verloop van het spreekuur. Door het enkele verwoorden van de klacht in de rapportage is er nog geen sprake van goede klachtbehandeling die kan leiden tot een afgewogen oordeel over de klacht.

Daarbij komt nog dat de stafverzekeringsarts in het kader van de interne klachtbehandeling gesprekken heeft gevoerd met de verzekeringsarts en verzoekster, maar hiervan is niets op schrift gesteld. Bovendien bleek uit de hoorzitting dat de manager Claim ten onrechte in de klachtafhandelingsbrief had geschreven dat de verzekeringsarts niet geïrriteerd zou zijn geweest tijdens het spreekuur. De Nationale ombudsman concludeert dat een extra ronde van wederhoor of een hoorzitting, waarbij zowel verzoekster als de verzekeringsarts in elkaars aanwezigheid waren gehoord tot een meer zorgvuldige klachtbehandeling had geleid. Pas dan had het UWV een goede indruk gekregen van wat er zich tijdens het spreekuur heeft afgespeeld. En pas dan had het UWV een afgewogen oordeel over de klacht kunnen afgeven. Door de klacht op basis van de informatie die het UWV in dit geval had ongegrond te verklaren, heeft het UWV in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Den Haag, is:

gegrond ten aanzien van de onheuse bejegening door de verzekeringsarts ten tijde van het spreekuur op 10 november 2008 wegens strijd met het vereiste van professionaliteit;

gegrond ten aanzien van het ongegrond verklaren van verzoeksters bejegeningklacht wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het UWV de Werkafspraken voor het behandelen van bejegeningklachten heeft aangescherpt, zodat

bij de behandeling van dergelijke klachten vaker het instrument 'driehoeksoverleg' ingezet wordt.

Onderzoek

Op 22 januari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te Zoetermeer, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts, werkzaam voor het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Den Haag en een gedraging van het UWV te Den Haag. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van bestuur van het UWV te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

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

Daarnaast werd verzoekster, verzoeksters echtgenote, de WAO-begeleider, de betrokken verzekeringsarts en de betrokken klachtbehandelaar de gelegenheid geboden om zijn/haar zienswijze kenbaar te maken tijdens een hoorzitting op Bureau Nationale ombudsman, voor zover daarvoor naar zijn/haar oordeel reden was. De genoemde personen maakten van deze gelegenheid gebruik.

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

Het UWV, de verzekeringsarts, de manager Claim en verzoeker deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Getuige gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

De rapportage van de verzekeringsarts gedateerd 10 november 2008.

De klachtbrief die verzoekster op 14 november 2008 naar het UWV heeft gestuurd.

De brief van 9 december 2008, waarmee het UWV verzoeksters klacht heeft afgehandeld.

Het verzoekschrift van 16 januari 2009 gericht aan de Nationale ombudsman.

Reacties van het UWV, de verzekeringsarts en de manager Claim van het UWV gedateerd 20 en 26 februari 2009, 7 en 15 april 2009.

Reacties van verzoekster gedateerd 23 februari 2009 en 10 april 2009.

Reacties van verzoekster, verzoeksters echtgenote, de WAO-begeleider, de verzekeringsarts en de manager Claim van het UWV ten tijde van hoorzitting op 20 maart 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Verslag van hoorzitting op Bureau Nationale ombudsman gedateerd 20 maart 2009

"De substituut-ombudsman opent de hoorzitting en heet partijen welkom. Zij legt in het kort de procedure bij de Nationale ombudsman uit en geeft de rolverdeling tijdens de hoorzitting aan.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts geeft aan dat naast de algemene rapportage van de herbeoordeling die de Nationale ombudsman bezit er nog een uitgebreidere medische rapportage is, waarin hij meer observaties over het verloop van het gesprek heeft opgenomen. Dit stuk is niet beschikbaar gesteld aan de Nationale ombudsman omdat dit onder het medisch beroepsgeheim valt.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts wordt gevraagd een beschrijving te geven van de start van het spreekuur. De verzekeringsarts geeft aan dat hij verzoekster, haar echtgenoot en de WAO-begeleider in de wachtkamer is gaan ophalen. Hij geeft aan zich te realiseren dat zo'n spreekuur voor een uitkeringsgerechtigde spannend is. De verzekeringsarts merkt op dat hij met regelmaat twee mensen op het spreekuur heeft. Niet zo vaak drie mensen, maar dat het aantal mensen op zich geen probleem is. Hij vermeldt expliciet dat hij niets tegen vakbondsmensen heeft ingeval dat beeld mocht zijn ontstaan.

De verzekeringsarts laat vervolgens weten dat hij tijdens het spreekuur begonnen is met een introductie over de herbeoordeling en vervolgens een samenvatting heeft gegeven van het medisch verleden van verzoekster met de vraag of mevrouw hierop een aanvulling wilde maken. Vervolgens heeft hij de huidige medische situatie besproken met mevrouw.

Verzoekster

Verzoekster geeft aan dat zij de eerste is geweest, die ten tijde van het spreekuur op de bevindingen van de verzekeringsarts heeft gereageerd. Zij laat weten dat zij nerveus was tijdens het spreekuur. Zij had het idee dat de verzekeringsarts haar niet begreep. Mevrouw legt uit dat er van haar kant meteen aan het begin al spanning op het spreekuur was.

Op de vraag van substituut-ombudsman waardoor die spanning was ontstaan geeft verzoekster aan dat bij binnenkomst in de spreekkamer (nadat de verzekeringsarts hen opgehaald had in de wachtkamer) de verzekeringsarts verzoekster om legitimatie vroeg en ook de WAO-begeleider meteen werd gevraagd om een visitekaartje. Haar echtgenoot werd niet om legitimatie gevraagd.

In reactie op deze passage merkte verzoekster na overlegging van het verslag op:

"Dat de verzekeringsarts haar om legitimatie had gevraagd bij de receptie."

WAO-begeleider

De WAO-begeleider bevestigt dat hij na het schudden van de hand van de verzekeringsarts meteen door hem werd gevraagd om een visitekaartje. De WAO-begeleider vertelt dat dit niet op een vriendelijke wijze gebeurde. De WAO-begeleider vond het niet een 'cliëntvriendelijke' benadering van de kant van de verzekeringsarts. De WAO-begeleider geeft aan dat hij nog nooit gevraagd is om een visitekaartje. Hij geeft ook aan dat hij nog nooit zo'n onvriendelijke sfeer heeft meegemaakt als tijdens het spreekuur bij de verzekeringsarts, terwijl hij toch reeds vele malen met mensen is meegegaan naar een herbeoordelingsgesprek.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts geeft aan dat hij vaak visitekaartjes krijgt van mensen die met een cliënt meekomen. Hij vindt het handig om een visitekaartje te krijgen, omdat hij de gegevens van de aanwezigen (zoals vakbondsmensen) meteen in zijn rapportage kan opnemen.

Verzoeksters echtgenoot

Verzoeksters echtgenoot merkt op dat de verzekeringsarts van tevoren was ingelicht dat zij met z'n drieën zouden komen inclusief de WAO-begeleider van de Abvakabo.

Verzoekster

Verzoekster laat weten dat door het meteen vragen van een visitekaartje door verzekeringsarts de toon was gezet. Zij en haar echtgenoot en de WAO-begeleider hadden de wijze waarop de verzekeringsarts meteen om het visitekaartje had gevraagd als onvriendelijk ervaren.

Verzoekster

Mevrouw geeft aan het vreemd te vinden dat zij, in het kader van de klachtbehandeling gebeld is door de stafverzekeringsarts, maar dat de zaak wordt afgehandeld door de manager Claim.

Manager Claim

De manager Claim legt uit dat de stafverzekeringsarts zowel de verzekeringsarts als verzoekster en verzoeksters echtgenoot (telefonisch) heeft gesproken over de klacht. De bevindingen van de stafverzekeringsarts heeft de manager Claim in de klachtafhandelingsbrief verwerkt. Dat behoort tot zijn taak als manager Claim.

Verzoekster

Mevrouw laat weten dat in die klachtafhandelingsbrief een feitelijke onjuistheid staat en wel dat de verzekeringsarts niet geïrriteerd zou zijn geweest tijdens het spreekuur. Terwijl blijkt dat de verzekeringsarts wel degelijk geïrriteerd was.

Manager Claim

De manager Claim erkent dat de opmerking 'niet geïrriteerd' niet juist was.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts citeert uit het uitgebreide medisch dossier dat verzoekster boos was nadat hij zijn standpunt ten aanzien van de arbeidsgeschiktheid aan haar heeft meegedeeld. De verzekeringsarts erkent dat hij naar aanleiding van haar boze reactie even uit zijn rol als professional is geschoten. Hij geeft aan eerder tijdens het spreekuur getriggerd te zijn geweest door iets wat verzoekster zei. Met toestemming van verzoekster citeert de verzekeringsarts uit het uitgebreide medisch dossier. Mevrouw zou hebben gezegd 'ik wou dat ik verlamd was want dan kon men tenminste zien wat ik had'. De verzekeringsarts erkent dat hij toen boos is geworden op mevrouw.

Verzoeksters echtgenoot

Verzoeksters echtgenoot geeft aan dat niet mevrouw maar hij, als echtgenoot, deze opmerking heeft gemaakt. De achtergrond hiervan is het volgende, zo legt verzoeksters echtgenoot uit. Verzoekster heeft 2 herseninfarcten gehad. Mevrouw heeft in haar thuissituatie te maken met mensen in de omgeving, die steeds zeggen dat ze er goed uitziet. Deze mensen lijken te denken dat er niet veel met mevrouw aan de hand is. Op een gegeven moment zag mevrouw samen met verzoeksters echtgenoot een programma op tv over mensen die een herseninfarct hebben gehad en deels verlamd zijn geraakt. Mevrouw heeft hierop tegen haar echtgenoot gezegd (in de thuissituatie voor de tv) 'ik wou

dat ik een lam pootje had, dan konden mensen zien dat ik wat had'. Verzoeksters echtgenoot heeft dit citaat van mevrouw ten tijde van het spreekuur aan de verzekeringsarts verteld ter illustratie van de situatie, nadat de verzekeringsarts aan mevrouw had gevraagd wat bedoeld werd met de mededeling dat mevrouw kapot was? Mevrouw doet namelijk 4 uur per week vrijwilligerswerk. Verzoeksters echtgenoot liet de verzekeringsarts tijdens het spreekuur weten dat mevrouw bij thuiskomst na het vrijwilligerswerk kapot was. Hierop had de verzekeringsarts nogal fel gevraagd "kapot, kapot, wat bedoelt u met kapot"? Daarop had verzoeksters echtgenoot als voorbeeld het citaat van mevrouw gegeven. Daarop was de verzekeringsarts uit zijn slof geschoten.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts geeft aan het antwoord 'kapot' onvoldoende duidelijk te vinden. Hij vroeg daarom door. Wat is kapot? Toen kwam verzoeksters echtgenoot met het citaat van mevrouw. De verzekeringsarts erkent dat hij toen te fel heeft gereageerd. Verzoeksters echtgenoot heeft hem daar toen op aangesproken en de verzekeringsarts heeft tegen verzoeksters echtgenoot gezegd dat hij inderdaad te fel had gereageerd. De verzekeringsarts zei iets in de trant van 'dat klopt', nadat verzoeksters echtgenoot hem had gezegd dat de verzekeringsarts te fel had gereageerd. De verzekeringsarts laat weten niet zijn verontschuldigen te hebben aangeboden, maar wel erkend te hebben dat hij te fel had gereageerd. De verzekeringsarts vindt dat, naar zijn normen en waarden, mevrouw een dergelijke opmerking over verlamd zijn niet kon maken. Iemand die niet verlamd is mag een dergelijke opmerking niet maken. Verlamdheid vindt de verzekeringsarts iets heel ernstigs, zo merkt hij op.

De substituut-ombudsman vraagt hoe het gesprek verder ging.

Verzoekster

Mevrouw geeft aan tegen de verzekeringsarts te hebben gezegd dat zij zijn medisch oordeel niet begreep. Zij was immers door een rechter volledig arbeidsongeschikt verklaard. De verzekeringsarts zou hierop gezegd hebben dat een rechter geen arts is.

De substituut-ombudsman geeft aan dat deze opmerking feitelijk gezien juist is, maar vraagt de verzekeringsarts waarom hij deze opmerking heeft gemaakt.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts geeft aan dat hij hiermee bedoeld heeft dat de rechter zich baseert op bevindingen van een arts, die de rechter als deskundige heeft ingeschakeld. Verder wil hij aangeven dat bij de herbeoordeling zoals hier aan de orde is het UWV strengere regels moet toepassen dan in 1995.

Vervolgens komt het punt van het toezenden van de machtiging ter sprake tijdens de hoorzitting.

Manager Claim

De manager Claim erkent dat de machtiging te laat is opgestuurd naar mevrouw. De ingevulde machtiging is trouwens alsnog op 02 maart 2009 bij het UWV binnengekomen.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts reageert op dit onderwerp met de mededeling dat hij het niet accepteert als iemand anders zegt dat hij informatie bij een derde moet inwinnen. Hij ziet niet in waarom hij in deze zaak informatie bij een derde zou moeten inwinnen.

Substituut-ombudsman

De substituut-ombudsman meldt dat uit het dossier blijkt dat het toezenden van de machtiging voor het opvragen van gegevens bij een derde niet door de verzekeringsarts is toegezegd, maar door de stafverzekeringsarts, die tijdens de klachtbehandeling met mevrouw en haar echtgenoot heeft gesproken. De verzekeringsarts beaamt dat dit inderdaad klopt.

WAO-begeleider

De WAO-begeleider geeft aan dat hij tot nu toe altijd heeft meegemaakt dat een uitkeringsgerechtigde door een verzekeringsarts gevraagd wordt een machtiging te tekenen ingeval gegevens opgevraagd moeten worden bij een derde. Ingeval van verzoekster is dit dus niet tijdens het spreekuur (of kort daarna) gebeurd.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts reageert hierop met de opmerking dat hij een autonoom arts is en een professional, die zelf kan bepalen of hij gegevens moet opvragen. In de zaak van mevrouw achtte hij dit niet nodig, omdat op grond van de voorhanden zijnde stukken de zaak duidelijk was.

Verzoekster

Mevrouw geeft aan dat alleen haar echtgenoot weet wat er in haar omgaat en niemand anders, ook de verzekeringsarts niet. Mevrouw geeft aan dat zij het zwaar heeft en niet snapt dat de verzekeringsarts tot de medische conclusie kan komen waartoe hij is gekomen.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts zegt hierop dat hij vindt dat mevrouw het nu heel goed doet. De verzekeringsarts laat weten zo te reageren, omdat hij zich ook gekwetst voelt doordat mevrouw een klacht over hem heeft ingediend.

Verzoeksters echtgenoot

Verzoeksters echtgenoot merkt vervolgens op dat het belangrijkste moment eigenlijk aan het einde van het spreekuur was. De verzekeringsarts liet toen zijn conclusie ten aanzien van verzoekster haar arbeidsgeschiktheid weten. Hij gaf aan een levendige vrouw te zien, die wel zou kunnen werken. Mevrouw heeft daarop gezegd dat ze zou gaan procederen. Hierop zou de verzekeringsarts hebben gezegd hebben 'dan moet u daar uw energie maar in steken'. Verzoeksters echtgenoot heeft toen tegen de verzekeringsarts gezegd dat die opmerking niet professioneel was. De verzekeringsarts heeft hierop gezegd 'dat klopt, daar heeft u gelijk in'.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts geeft aan gespannen en emotioneel te zijn in deze hoorzitting. Hij voelt zich aangevallen door mevrouw.

Verzoekster

Mevrouw merkt op dat het de houding van de verzekeringsarts is die tot spanning bij haar en de anderen heeft geleid. Een houding van 'ik ben meneer de arts'.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts geeft aan dat hij niet iedereen tevreden kan houden.

Verzekeringsarts

Op een vraag van de behandelend onderzoeker van de Nationale ombudsman erkent de verzekeringsarts dat hij ten tijde van het spreekuur twee keer te fel heeft gereageerd. De substituut-ombudsman vraagt of hij hierover iets gezegd heeft tegen de stafverzekeringsarts. De verzekeringsarts geeft aan dat hij tegenover de stafverzekeringsarts zich wellicht iets luchtiger/stoerder heeft voorgedaan. Hij merkt op dat hij het toch wel heel vervelend vindt dat de zaak bij de Nationale ombudsman terecht is gekomen.

In reactie op deze passage merkte de verzekeringsarts bij overlegging van het verslag op:

"Dat hij luchtiger/stoerder over de klacht had gedaan. Niet over het te fel reageren."

De substituut-ombudsman wil de hoorzitting afsluiten en vraagt alle betrokkenen of zij nog iets willen zeggen.

Manager Claim

Hij laat weten dat het UWV bezig is met het verder ontwikkelen van richtlijnen voor de interne klachtafhandeling bij bejegeningklachten. De insteek is meer mediation of driehoeksgesprekken om dit soort klachten in interne procedure af te vangen. Het UWV is lerende organisatie.

Verzoekster, verzoeksters echtgenoot en de WAO-begeleider

Zij geven allen aan dat zij blij zijn dat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, zodat zij hun visie kenbaar konden maken.

Verzekeringsarts

De verzekeringsarts laat weten dat hij het emotioneel vond. Hij vindt het wel terecht dat de klacht ongegrond is verklaard. Hij vindt dat UWV terecht zijn eigen mensen in bescherming neemt. Het einde zou zoek zijn als het UWV dit soort klacht gegrond zou verklaren. Hij erkent dat hij het mensen niet makkelijk maakt, maar dat hoort bij zijn werk. Hij acht het belangrijk dat het gemeenschapsgeld goed besteed wordt. In het verleden werden mensen nog wel eens makkelijk een uitkering toegekend. Hij is het er niet mee eens dat er over hem een klacht is ingediend. Hoewel hij erkent dat hij ook af en toe fouten maakt.

De substituut-ombudsman sluit de hoorzitting af en laat weten dat alle partijen een verslag van de hoorzitting krijgen met gelegenheid om te reageren. Daarna zal aan de hand van de reacties bekeken worden hoe Nationale ombudsman de zaak verder zal afhandelen. De substituut-ombudsman benadrukt dat de wijze van interne klachtafhandeling in deze zaak zeker aandacht zal krijgen in het onderzoek."

In reactie op het gehele verslag merkte verzoekster nog het volgende op:

"Het is een duidelijk verslag van de woorden die gezegd zijn. Wat ik mis zijn de opmerkingen van de substituut-ombudsman richting de verzekeringsarts, die niet in het verslag terug te vinden zijn zoals:

De substituut-ombudsman heeft meerdere keren de verzekeringsarts verzocht respect te betrachten richting de aanwezigen. Dit naar aanleiding van een denigrerende opmerking van de verzekeringsarts. Wat hij precies heeft gezegd kwam neer op zoiets als: 'ik doe wel mee aan dit spel'.

Hoewel ik me realiseer dat het in een verslag moeilijk te beschrijven is in welke sfeer de communicatie onder elkaar was mis ik dit wel in het verslag. Juist de houding van de verzekeringsarts was voor mij aanleiding om een klacht over hem in te dienen bij het UWV. En deze houding nam hij ook aan tijdens de hoorzitting. Om dit te illustreren zien wij graag in het verslag opgenomen dat de verzekeringsarts na afloop ons (de WAO-begeleider,

echtgenoot van verzoekster en verzoekster zelf) geen hand heeft geschud en ons niet gegroet heeft zoals een professional behoort te doen!"

2. Gedragscode voor verzekeringsartsen werkzaam voor de uitvoeringsinstellingen (op verzoek van het voormalige Tijdelijk instituut voor coördinatie en afstemming in 1997 door de verzekeringsartsen zelf ontwikkeld)

"...2. Relatie verzekeringsarts-cliënt

2.1 Algemeen

1. De verzekeringsarts benadert de cliënt met algemeen gangbare voorkomendheid en respect, conform de wijze die voor iedere arts-patiënt relatie geldt.

2. De verzekeringsarts laat zijn gedrag mede bepalen door het feit dat hij zich bewust is van zijn specifieke positie tegenover de cliënt. *Toelichting: De verzekeringsarts is zich ervan bewust dat de cliënt in de regel niet op vrijwillige basis aan het onderzoek deelneemt, en dat zijn oordeel materiële en immateriële consequenties kan hebben.*

3. De verzekeringsarts geeft duidelijke informatie over zijn positie en bevoegdheden, het doel en de inrichting van de gevalsbehandeling, het daarmee gemoeide tijdsverloop, en mogelijke consequenties voor de cliënt.

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

5. De verzekeringsarts houdt in voldoende mate functionele distantie tot de cliënt. *Toelichting: de verzekeringsarts stelt zich betrokken, maar tegelijk objectief op.*

6. De verzekeringsarts onthoudt zich van verbale of lijfelijke intimiteiten, en van gedragingen die als zodanig kunnen worden uitgelegd.

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

3. Werkafspraken van het UWV betreffende het inzetten van mediation bij bejegeningsklachten (versie april 2007)

"Inleiding

De Nationale Ombudsman heeft UWV geadviseerd om bij bejegeningsklachten mediation in te zetten om de klachten op informele wijze op te lossen. Het advies van de Ombudsman richtte zich in het bijzonder op bejegeningsklachten over verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

UWV heeft besloten deze werkwijze voor alle bejegeningsklachten in te voeren waarbij de klachtenambassadeur ervoor zorgt dat de hieronder genoemde stappen in het proces worden doorlopen. De klachtenambassadeur zelf is verantwoordelijk voor het organiseren en bewaken van een juiste en tijdige behandeling van de klacht.

Het proces:

de bejegeningsklacht wordt ontvangen;

er wordt binnen één week telefonisch contact opgenomen met de klant;

in dit gesprek wordt besproken wat er aan de hand is;

samen met de klant worden oplossingsmogelijkheden geïnventariseerd;

is een directe oplossing mogelijk, dan wordt dat gedaan;

als de klant het wil, wordt er een gesprek georganiseerd tussen de klant, de klachtenambassadeur/een klachtenbehandelaar en een vertegenwoordiger van de uitvoering (eventueel ook de betrokken UWV medewerker);

het gesprek wordt voorbereid door middel van een voorbespreking;

het gesprek is gericht op het oplossen van de klacht;

indien gewenst wordt externe mediation aangeboden, waarbij benadrukt wordt dat het gaat om een onafhankelijke en neutrale gespreksleider die niet aan UWV verbonden is. Voor de klant zijn er geen kosten aan de mediation verbonden;

de externe mediationvraag wordt aangemeld bij het projectbureau Mediation dat de uitnodiging voor het gesprek en de administratieve afhandeling van het proces verzorgt;

de uitkomst van de mediation wordt uitgevoerd door UWV;

de klacht is afgehandeld en wordt als zodanig geregistreerd.

Telefoongesprek

Alle klanten die een bejegeningsklacht indienen worden persoonlijk (telefonisch) benaderd binnen één week na ontvangst van de klacht. De klachtenambassadeur of de aangewezen medewerker, bespreekt de klacht met de klant en onderzoekt hoe de klacht kan worden opgelost. Als een directe oplossing mogelijk is wordt deze ook uitgevoerd.

Gesprek

Lukt het niet om telefonisch het probleem op te lossen dan organiseert de klachtenambassadeur een gesprek tussen de klant en een vertegenwoordiger uit de uitvoering. De klachtenambassadeur overlegt met de lijnmanager wie die vertegenwoordiger uit de uitvoering is. Dit gesprek is geen mediation, omdat mediation procesbegeleiding is van een onafhankelijke derde. De mediationvaardigheden die de klachtenambassadeur bezit zijn uiteraard een geschikt hulpmiddel voor de gespreksvoering.

Gesprek tussen de klant en de vertegenwoordiger van de uitvoering

Als de klant in gesprek wil, wordt hij binnen twee weken na het telefonische contact uitgenodigd voor het gesprek op de UWV-locatie. De klachtenambassadeur stuurt de klant een schriftelijke uitnodiging. Voorafgaand aan het gesprek vindt een bespreking van de klacht plaats tussen de klachtenambassadeur en de vertegenwoordiger van de uitvoering.

Doel van de voorbespreking:

zorgen dat de rolverdeling van de betrokkenen bij het gesprek duidelijk is. Is iedereen aanwezig die voor een oplossing van de klacht aanwezig moet zijn;

onderzoeken of er ondersteuning vanuit inhoudelijke expertise nodig is (bijvoorbeeld door de afdeling Bezwaar en Beroep);

verkennen van oplossingsrichtingen;

bepalen van de rest van de afhandeling van de klacht door de klachtenambassadeur.

Mediation

Wanneer de klager aangeeft niet uitsluitend met UWV-medewerkers te willen spreken, kan mediation door een externe mediator worden aangeboden. De procedure voor deze verwijzing loopt via het projectbureau Mediation.

(<http://uwvintranet.info.uwv.nl/DeVernieuwing/Projecten/project/mediation.asp>)

De klachtbrief en de contactgegevens van de klant en de betrokken klachtenambassadeur worden doorgestuurd naar het projectbureau Mediation. Het projectbureau selecteert een mediator en bevestigt dit schriftelijk aan alle betrokkenen. De mediator organiseert de bijeenkomst op de UWV-locatie. De registratie van tijdsbesteding, oplossing van de klacht en de evaluatie van het mediationproces gebeurt door het projectbureau.

Tenslotte

De aanbeveling van de Nationale Ombudsman heeft betrekking op bejegeningklachten. De hierboven beschreven procedure kan natuurlijk ook ingezet worden wanneer de relatie tussen de klant en UWV om andere redenen is verstoord."

4. Openbaar rapport 2008/272 van de Nationale ombudsman

Beoordeling

"...26. Het UWV heeft verzoeker na het indienen van haar klacht gehoord en heeft de klacht daarna besproken met de verzekeringsarts. Toen op dat moment bleek dat de versie van het gebeuren van verzoekster nogal afweek van die van de verzekeringsarts, heeft het UWV het daarbij gelaten en zich van een oordeel over de klacht onthouden. Het had bij een zorgvuldige behandeling gepast als het UWV op dat moment of een extra ronde van wederhoor had gehouden of een hoorzitting had gepland waarbij zowel verzoekster als de verzekeringsarts in elkaars aanwezigheid konden worden gehoord. Uiteraard kan - zeker als achteraf naar de zaak wordt gekeken - niet worden vastgesteld of op deze wijze de 'waarheid' aan het licht zou zijn gekomen. Wel zou het UWV op die manier hebben laten zien dat het het onderzoek naar de klacht op zorgvuldige wijze had aangepakt. Het UWV heeft echter, toen duidelijk was geworden dat verzoeksters versie van het gebeuren en die van de verzekeringsarts met elkaar in tegenspraak waren, geen verder onderzoek ingesteld..."

5. Notitie met aanpassingen van werkafspraken (versie februari 2009)

"Inzet klachtenambassadeur bij bejegeningklachten

Inleiding

Met mededeling nummer 07C001 dd 2 januari 2007 bent u geïnformeerd over de inzet van klachtenambassadeurs bij bejegeningklachten, zie de bijlage. In deze circulaire wordt aangegeven dat er een gesprek dient plaats te vinden met de klachtenambassadeur en een staf verzekeringsarts of staf arbeidsdeskundige. De wijze van gespreksvoering wordt, naar aanleiding van een ingediende klacht bij de Nationale ombudsman, enigszins aangepast.

Afhandeling bejegeningklachten

Bij klachten over bejegening (dus handelingen of uitspraken) die zich in de beslotenheid van bijvoorbeeld een spreekkamer hebben afgespeeld, waarbij de versies van het gebeurde elkaar tegenspreken en waarbij er geen factoren zijn die de ene of de andere visie onderbouwen, is onze uitspraak doorgaans "geen oordeel".

Een dergelijke situatie en (oordeel UWV) was recent onderwerp van onderzoek door de Nationale ombudsman. De lezingen van onze klant en die van de verzekeringsarts liepen over de in geding zijnde klachten uiteen. Ook na een eerste vragenronde van de ombudsman bleven de verklaringen tegenover elkaar staan. De ombudsman besloot toen beide partijen in elkaars aanwezigheid te horen. Tijdens deze hoorzitting kwam als gevolg

van de interactie tussen beide partijen naar voren dat de UWV-lezing van het gebeurde toch wat moest worden bijgesteld en wel zodanig dat de ombudsman in deze zaak wel een oordeel over de zaak kon uitspreken (de klacht over de handeling van de UWV-medewerker werd gegrond verklaard). Daarnaast achtte de ombudsman de klacht “gegrond” wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving (niet voldoende onderzoek doen door UWV).

Aanpassing procedure

De ombudsman geeft aan dat we meer moeten proberen tot “waarheidsvinding” te komen en dat we daarbij verder moeten gaan dan alleen de verhalen van de twee partijen naast elkaar te leggen. Het in een driehoeksgesprek horen van de klant, en de betrokken medewerker is daarbij een goed middel. De procedure wordt in die zin aangepast dat in een driehoeksgesprek (klant, betrokken medewerker en de klachtenambassadeur) de klant en de medewerker worden gehoord. Ook hier geldt dat de klachtenambassadeur niet de rol van mediator vervuld. Wanneer blijkt dat kwestie dreigt te escaleren kan alsnog via het Centraal Mediation Bureau een onafhankelijke mediator worden ingeschakeld.

Cliëntenraad UWV

De Cliëntenraad is van deze wijziging in kennis gesteld."

Deze werkafspraken zijn inmiddels in een Circulaire van 26 mei 2009 in ongewijzigde vorm formeel vastgelegd.