

Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt over de manier waarop het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Den Haag haar klacht over de keuring door een verzekeringsarts heeft afgehandeld. Zij wijst erop dat het UWV:

- heeft nagelaten te onderzoeken of de uitlatingen inderdaad door de verzekeringsarts zijn gedaan en vervolgens heeft nagelaten te onderzoeken of met deze uitlatingen de schijn van vooringenomenheid is gewekt;
- het effect van het gedrag van de verzekeringsarts op verzoekster heeft gebagatelliseerd door haar klacht af te doen als irritaties over het gesprek;
- in strijd met artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht heeft gehandeld door verzoekster niet te horen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoekster werd uitgenodigd op het spreekuur van een verzekeringsarts voor een WAO-keuring. Zij ervoer zijn gedrag als aanvallend en intimiderend. Verzoekster vond de arts vooringenomen. Zij raakte door zijn houding en manier van vragen stellen in paniek. Zij stelde dat het spreekuur nog lang nadien haar gezondheid negatief had beïnvloed.
2. Verzoekster diende vervolgens op 31 oktober 2008 bij het UWV een klacht in over de verzekeringsarts. Zij gaf voorbeelden van het gedrag en de opmerkingen en vragen van de arts waarvan zij in paniek was geraakt. Zij verzocht haar klacht mondeling toe te mogen lichten.
3. Het UWV handelde de klacht op 26 november 2008 af, zonder verzoekster te horen. De klacht was aan de stafverzekeringsarts voorgelegd die hem met de verzekeringsarts besprak. Deze vond niet dat hij aanvallend en intimiderend geweest was, maar hij had wel het gevoel dat het gesprek niet meer goed verliep toen hij zijn visie op verzoeksters belastbaarheid besprak. De verzekeringsarts betreurde het dat verzoekster een naar gevoel aan het gesprek had overgehouden. Dat was niet zijn bedoeling geweest.

Het UWV concludeerde op basis van de rapportage van de stafverzekeringsarts dat er een verschil in visie over het verloop van het gesprek bestond. Over de klacht werd geen oordeel gegeven. Wel merkte het UWV nog op dat de verzekeringsarts verzoekster nog voor een gesprek zou uitnodigen om een recent ontvangen rapport van een psychiater te bespreken. Tijdens dit gesprek zou er dan ook ruimte zijn om de irritaties over de gang van zaken tijdens het spreekuur te bespreken. Wanneer verzoekster nog vragen had of een gesprek wilde met het UWV dan kon zij contact opnemen met de manager claim.

4. Verzoekster diende op 16 december 2008 een klacht bij de Nationale ombudsman in. Zij vond dat het UWV ten onrechte had nagelaten concreet in te gaan op de voorbeelden die zij van het gedrag van de verzekeringsarts had gegeven. Ook had het UWV in moeten gaan op het effect van diens gedrag op verzoekster. Dat de verzekeringsarts niet de bedoeling had om haar een naar gevoel te geven was voor verzoekster niet relevant. Het ging er om dat zij zijn gedrag als intimiderend had ervaren en dat hij zich er van bewust diende te zijn hoe zijn gedrag overkwam.

5. Telefonisch meldde verzoekster nog aan de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman, dat zij op 22 december 2008 samen met haar advocaat bij de verzekeringsarts was om het rapport van de psychiater te bespreken. Dit gesprek verliep moeizaam, maar zij had wel kunnen zeggen hoe zijn gedrag op haar overkwam.

6. Op 3 maart 2009 zond de advocaat van verzoekster de Nationale ombudsman een aanvulling op de klacht. De advocaat benadrukte dat het verzoekster ging om een onderzoek naar de klachtafhandeling door het UWV. Het UWV had moeten onderzoeken of de verzekeringsarts de door verzoekster genoemde uitlatingen gedaan had en of met die uitlatingen niet de schijn van bevooroordeeldheid was gewekt. Door het effect dat het gedrag van de arts op verzoekster had te omschrijven als een “vervelend gevoel overhouden aan een gesprek” had het UWV dit effect gebagatelliseerd.

De advocaat gaf ook aan dat een hoorzitting essentieel is voor een open en eerlijke behandeling van klachten. Niet alleen voor de waarheidsvinding, maar ook voor het herstel van geschonden vertrouwen en conflictoplossing. Door de klacht zonder horen af te doen handelde het UWV onzorgvuldig en in strijd met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

7. De Nationale ombudsman legde op 10 april 2009 de klacht met enkele vragen voor aan het UWV. In zijn reactie van 17 april 2009 gaf het UWV aan dat verzoekster niet gehoord was, omdat het niet gelukt was telefonisch in contact met haar te komen. Om verzoekster toch de gelegenheid tot reageren te geven, werd in de brief van 26 november 2008 vermeld dat zij contact op kon nemen met de manager claim. Van die gelegenheid had verzoekster echter geen gebruik gemaakt.

Omdat slechts een van de partijen gehoord was had het UWV zich onthouden van het geven van een oordeel over de klacht.

Met het afhandelen van de klacht was niet gewacht tot na het gesprek van verzoekster met de verzekeringsarts in aanwezigheid van haar advocaat omdat het UWV probeert klachten binnen de gestelde termijnen af te handelen.

Het UWV gaf ook aan dat van het gesprek tussen de stafverzekeringsarts en de betrokken verzekeringsarts over de klacht van verzoekster geen aantekeningen waren gemaakt. Wel

waren de relevante gegevens meegenomen in de klachtafhandelingsbrief.

8. De advocaat van verzoekster liet in reactie hierop op 14 mei 2009 weten dat verzoeksters telefoon zelden uit staat, maar als dat wel het geval is, altijd de mogelijkheid bestaat later nogmaals te bellen, een voicemailbericht in te spreken, een sms te sturen, verzoekster per brief of e-mail uit te nodigen voor een hoorzitting of te vragen telefonisch contact op te nemen.

De opmerking dat verzoekster na de afhandeling van de klacht contact op kon nemen met de manager claim vond zij mosterd na de maaltijd. Het horen moet plaatsvinden voordat de klacht wordt afgehandeld en niet daarna.

Verzoekster had in haar klachtbrief concrete voorbeelden gegeven van de door haar als intimiderend en bevooroordeeld ervaren uitlatingen van de verzekeringsarts. Deze voorbeelden hadden aan hem voorgelegd kunnen worden en vervolgens had wel een oordeel gegeven kunnen worden.

Over het streven om binnen de gestelde termijnen de klacht af te handelen merkt zij op dat het UWV de termijn van zes weken met vier weken had kunnen verlengen tot 13 januari 2009 waardoor het gesprek op 22 december 2008 met de verzekeringsarts nog in de klachtafhandeling mee had kunnen worden genomen.

Overigens vond dit tweede gesprek plaats in het kader van de verzekeringsgeneeskundige beoordeling en stond daarmee los van de klachtprocedure.

9. Het UWV werd in de gelegenheid gesteld om te reageren op de reactie van verzoekster, maar maakte hier geen gebruik van.

II. Beoordeling

10. De gedraging waarover verzoekster klaagt is dat het UWV geen serieus onderzoek heeft gedaan naar haar klachten en ten onrechte heeft nagelaten hoor en wederhoor toe te passen.

11. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord. Bij klachten over bejegening door verzekeringsartsen houdt dit in dat bij uiteenlopende visies er een gesprek dient plaats te vinden tussen de betrokken verzekeringsarts en de verzoeker in aanwezigheid van de klachtbehandelaar.

12. Het UWV heeft aangegeven dat niet tot horen van verzoekster is overgegaan, omdat verzoekster telefonisch niet bereikt kon worden. Er kon geen oordeel over de klachten gegeven worden, omdat verzoekster niet gehoord kon worden. Er is niet gewacht op de uitkomst van het tweede gesprek (over de psychiatrische rapportage) met de

verzekeringsarts, omdat het UWV de klacht binnen de gestelde termijnen wilde afhandelen. Wel is verzoekster de gelegenheid geboden om zelf contact op te nemen met de manager claim als zij nog een gesprek wilde hebben.

13. Het voortvarend behandelen van klachten is belangrijk. Die voortvarendheid mag echter niet ten koste gaan van de zorgvuldigheid. Een zorgvuldige klachtbehandeling vereist gedegen feitenonderzoek, waarvan hoor en wederhoor een belangrijk deel uitmaken.

14. Verzoekster heeft in haar klachtbrief van 31 oktober 2008 uitdrukkelijk de wens te kennen gegeven dat zij gehoord wilde worden. Het UWV heeft naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet genoeg gedaan om het horen van verzoekster mogelijk te maken. Volgens het UWV is geprobeerd telefonisch contact te krijgen met verzoekster. Niet duidelijk is hoe vaak en op welke wijze er contact met verzoekster is gezocht alvorens tot afhandeling van de klacht over te gaan. Zoals de advocaat van verzoekster in haar reactie aangaf had verzoekster voorafgaande aan de klachtafhandeling op verschillende manieren (sms, e-mail, voicemail, brief) gevraagd kunnen worden contact op te nemen met de klachtbehandelaar.

15. Volgens artikel 9:10, eerste lid Awb, moet het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stellen te worden gehoord (zie Achtergrond, onder 1). Een soortgelijke bepaling staat ook in artikel 10 van het klachtenreglement UWV 2005 (zie Achtergrond onder 2).

Van het horen kan op grond van artikel 9:10, tweede lid Awb worden afgezien wanneer de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Ook hoeft niet gehoord te worden zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen (artikel 9.5 Awb), Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb en de toelichting bij het klachtenreglement van het UWV blijkt (zie Achtergrond onder 3 en 4) dat de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure vormt. Het horen is niet alleen van belang voor de waarheidsvinding, het biedt ook de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor de onderliggende problemen en het kan tot herstel van vertrouwen leiden ook als de klager geen gelijk krijgt.

16. Gebleken is dat de klacht van verzoekster door de stafverzekeringsarts besproken is met de betrokken verzekeringsarts. De visie van de verzekeringsarts week af van die van verzoekster. Gelet op het hierboven vermelde had verzoekster dan in de gelegenheid gesteld moeten worden om op de visie van de verzekeringsarts te reageren.

17. Het UWV schrijft dat verzoekster nog wel de mogelijkheid kreeg om te reageren. Zij kon daartoe contact opnemen met de manager claim. Het UWV legt op deze wijze het initiatief voor het horen bij verzoekster terwijl dit initiatief volgens de regelgeving bij het

bestuursorgaan ligt en verzoekster overigens al duidelijk had vermeld dat zij gehoord wilde worden. De mogelijkheid om te reageren werd verzoekster bovendien pas geboden nadat de klacht was afgehandeld. Dit is niet in overeenstemming met artikel 9:10 Awb. In een zorgvuldige klachtprocedure behoort de klager gehoord te worden voordat de klacht wordt afgedaan.

18. Ten aanzien van bejegening klachten gelden sinds april 2007 werkafspraken binnen het UWV waarin de wijze van afhandelen van deze klachten is vastgelegd (zie Achtergrond onder 5).

Uit deze instructie blijkt dat er van de klachtenambassadeur wordt verwacht dat hij zich actief opstelt om binnen een week telefonisch contact met de klant te krijgen. De bedoeling van het telefonische contact is onder meer om het probleem en de oplossingsmogelijkheden te inventariseren en een gesprek te arrangeren met de klant. Als het niet lukt om een probleem telefonisch op te lossen dan moet de klachtenambassadeur een gesprek organiseren tussen de klant en een vertegenwoordiger van de uitvoering. Als de klant een gesprek wil, dan moet binnen twee weken na het telefonisch contact de klant worden uitgenodigd voor een gesprek op de UWV-locatie.

In dit geval lijkt niet geheel conform de bedoeling van deze werkinstructie te zijn gehandeld. Zeker nu verzoekster expliciet om een mondelinge toelichting van haar klacht had gevraagd, had meer actie verwacht mogen worden van de klachtenambassadeur om contact met verzoekster te leggen. Hij had bijvoorbeeld op een later tijdstip nog eens kunnen bellen voor een afspraak, een terugbelverzoek in kunnen spreken of verzoekster per brief of e-mail kunnen verzoeken om contact op te nemen voor het maken van een afspraak.

19. De Nationale ombudsman heeft in een vergelijkbare zaak vorig jaar (rapport 2008/272) geoordeeld dat het bij een zorgvuldige klachtbehandeling past om bij sterk afwijkende visies van verzekeringsarts en betrokkene op een gebeuren een extra ronde van hoor en wederhoor of een hoorzitting waarbij beide partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord te plannen (zie Achtergrond onder 6). In zo'n situatie kan niet volstaan worden met het zich simpelweg van een oordeel over de klacht onthouden. Dit geldt des te meer voor het onderhavige geval, waar verzoekster in het geheel niet gehoord is.

Naar aanleiding van dit rapport heeft het UWV op 26 mei 2009 overigens de hiervoor genoemde werkinstructie aangevuld. Als er sprake is van tegenover elkaar staande visies bij bejegening klachten dan worden de klager en de betrokken medewerker door de klachtenambassadeur in elkaars aanwezigheid gehoord (zie Achtergrond onder 7).

De Nationale ombudsman concludeert dat het afdoen van de klacht van verzoekster zonder haar de gelegenheid te geven om te reageren op de visie van de verzekeringsarts niet zorgvuldig is en in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

20. De Nationale ombudsman heeft verder geconstateerd dat in de brief waarmee het UWV de klacht van verzoekster afhandelde niet is ingegaan op de voorbeelden die verzoekster gaf van de uitlatingen van de verzekeringsarts. Hij acht dit in strijd met een zorgvuldige klachtbehandeling. Juist over dit aspect had het horen van verzoekster duidelijkheid kunnen verschaffen. Dit geldt ook voor het niet ingaan op het punt van het effect van het gedrag van de verzekeringsarts op de gezondheid van verzoekster.

Wellicht had het UWV dan in de klachtafhandeling het effect van het gedrag van de verzekeringsarts op verzoeksters gezondheid geformuleerd op een wijze die meer recht zou doen aan het door verzoekster ervaren effect.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Den Haag, is gegrond wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

Onderzoek

Op 16 december 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Den Haag.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging 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.

Vervolgens werd verzoeksters gemachtigde in de gelegenheid gesteld op de verstrekte informatie te reageren.

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

De advocaat van verzoekster, mr. Vaessen berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. De klachtbrief van verzoekster van 31 oktober 2008 aan het UWV.
2. De brief van 26 november 2008 waarmee het UWV de klacht heeft afgehandeld.
3. Het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 16 december 2008.
4. De telefonische informatie van 5 januari 2009 van verzoekster aan de Nationale ombudsman.
5. De aanvulling op het verzoekschrift van 16 december 2008 door de advocaat van verzoekster van 3 maart 2009.
6. De reactie van het UWV van 17 april 2009.
7. De reactie van de advocaat van verzoekster van 14 mei 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10 lid 1.

"Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord."

Artikel 9:10 lid 2.

"Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord."

2. Klachtenreglement UWV 2005

Artikel 10 Hoorplicht

1. "UWV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden."

3. Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb

"Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (...). Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren. (...) Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. (...) Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten."

4. Toelichting bij artikel 10 Klachtenreglement UWV 2005

"Indien de klacht niet kennelijk ongegrond is en de klager niet heeft verklaard af te willen zien van de mogelijkheid gehoord te worden zal op enigerlei wijze gelegenheid tot horen gegeven dienen te worden. Het horen gebeurt op initiatief van het UWV. Dat initiatief kan wel gericht zijn op (snel en informeel) telefonisch horen. Klager kan daarbij afzien van een hoorzitting."

5. Werkafspraken van het UWV betreffende het inzetten van mediation bij bejegeningssklachten (versie april 2007)

Inleiding

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

UWV heeft besloten deze werkwijze voor alle bejegeningssklachten 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 bejegeningssklacht 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 bejegeningssklacht 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.(...)

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 bejegeningssklachten. De hierboven beschreven procedure kan natuurlijk ook ingezet worden wanneer de relatie tussen de klant en UWV om andere redenen is verstoord.

6. Openbaar rapport 2008/272 van de Nationale ombudsman

II 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..."

7. Aanpassing werkafspraken inzake klachtenambassadeurs bij bejegeningssklachten (circulaire van 26 mei 2009)

"Inleiding

Met mededeling nummer 07C007 dd 22 maart 2007 bent u geïnformeerd over de inzet van klachtenambassadeurs bij bejegeningssklachten. 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 bejegeningssklachten

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, als o.b.v. de verhalen van de twee partijen geen oordeel op de klacht gegeven kan worden, in een driehoeksgesprek (klant, betrokken medewerker en de klachtenambassadeur) de klant en de medewerker worden gehoord.

Uiteraard als de klant hieraan deel wil nemen.

Ook hier geldt dat de klachtenambassadeur niet de rol van mediator vervult. Wanneer blijkt dat kwestie dreigt te escaleren kan alsnog via het Centraal Mediation Bureau een onafhankelijke mediator worden ingeschakeld."