

Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

1. een bij naam genoemde arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Tilburg tijdens de medische keuring bij een verzekeringsarts op 20 mei 2008 verzoeker intimideerde door te dicht bij hem te komen en hem uit te dagen, waarbij hij er geen rekenschap van gaf dat verzoeker ten gevolge van zijn medische klachten een 'kort lontje' heeft. Voorts klaagt hij erover dat deze arbeidsdeskundige hem zonder reden vals beschuldigde van intimiderend gedrag;
2. een medewerker van het UWV Tilburg bij herhaling het telefoongesprek met verzoeker beëindigde door de hoorn op de haak te gooien toen hij op 8 september 2008 contact zocht met een andere op dat moment niet aanwezige medewerker met wie hij een afspraak had gemaakt inzake de toezending van de uitgebreide medische rapportage;
3. het UWV hem blijkbaar een belverbod heeft opgelegd maar dat uitsluitend heeft kenbaar gemaakt in de beslissing van 5 september 2008 ('Indien u dan nog vragen heeft, kunt u uitsluitend een schriftelijk en gemotiveerd verzoek indienen') en in de telefonische contacten, maar niet in een gemotiveerde aanzegging;
4. het UWV bij de behandeling van zijn klachten niet het beginsel van hoor en wederhoor heeft toegepast, waardoor verzoeker zich niet tegen aan hem geuite beschuldigingen kon verweren.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoeker ontving in het verleden van het UWV een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) die per 19 augustus 2002 werd ingetrokken. Per 22 januari 2007 meldde verzoeker zich bij zijn laatste werkgever ziek. Na een procedure bij de kantonrechter werd het dienstverband bij die werkgever per 31 oktober 2007 ontbonden. Verzoeker kwam vervolgens bij het UWV voor een uitkering ingevolge de Ziektewet (ZW). Omdat er ten onrechte een hersteldatum in het systeem stond geregistreerd kreeg hij eerst gedurende een periode geen uitkering. Later werd dit gecorrigeerd en kreeg hij die uitkering alsnog.

Toen hij zijn dossier bij het UWV kwam inzien, vernam hij dat hij op grond van het gestelde in artikel 43a WAO (één van de zogenaamde Amber-bepalingen, zie Achtergrond) na een verkorte wachttijd mogelijk weer in aanmerking kon komen voor een WAO-uitkering. Hij kaartte dit aan op het moment dat hij voor een ZW-controle bij een verzekeringsarts moest komen; deze arts kon daar echter niets mee doen en zond hem zonder onderzoek weer

weg.

Op 20 mei 2008 werd verzoeker opgeroepen voor een medische en arbeidskundige beoordeling. Hij moest eerst op het spreekuur van de verzekeringsarts komen en aan het eind van dat gesprek werd de arbeidsdeskundige erbij geroepen. In augustus 2008 nam die arbeidsdeskundige contact op met verzoeker om een afspraak te maken om de beoordeling met hem te bespreken. Verzoeker antwoordde dat hij eerst de rapportages van de beoordeling wilde zien. Hij kreeg de verkorte rapportage van de verzekeringsarts en later ook de rapportage van de arbeidsdeskundige. Na ontvangst van laatstgenoemde rapportage gaf verzoeker aan dat een gesprek niet meer nodig was omdat hij het toch niet eens was met de uitkomst van de beoordeling (35 tot 45% WAO per 19 februari 2007).

Verzoeker wilde wel nog de uitgebreide rapportage van de verzekeringsarts ontvangen en nam daarvoor op 8 september 2008 telefonisch contact op met het UWV. Ondanks een eerder daarover gedane toezegging kreeg hij de rapportage niet: de medewerkster die hij toen aan de lijn had, zei dat hij uitsluitend schriftelijk mocht reageren en dat hij het verzoek daarom per brief moest doen. Toen verzoeker haar wees op de toezegging verbrak zij de verbinding en hetzelfde deed zij toen hij kort daarna nog een keertje belde. Het aan hem opgelegde belverbod bleek uitsluitend uit een regel in de beslissing van 5 september 2008 (de toekenning van de WAO-uitkering). Het was voor verzoeker niet duidelijk waarom hij dat belverbod had gekregen.

Na het indienen van een klacht over het belverbod bij het UWV, werd verzoeker niet in de gelegenheid gesteld zich te verweren tegen de over hem geuite beschuldigingen. Het UWV erkende dat de communicatie rond het opleggen van dat verbod tekort was geschoten maar hield het belverbod zelf wel in stand.

Een namens verzoeker ingediend bezwaarschrift tegen de WAO-beoordeling werd in maart 2009 gegrond verklaard waardoor verzoeker alsnog in aanmerking werd gebracht voor een WAO-uitkering die was berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%. Op 25 maart 2009 richtte verzoeker zich tot de Nationale ombudsman.

I. Ten aanzien van het uiten van beschuldigingen door en een intimiderende houding van een arbeidsdeskundige

Bevindingen

2. Op 20 mei 2008 bezocht verzoeker het spreekuur van een verzekeringsarts van het UWV Tilburg voor een arbeidsongeschiktheidsbeoordeling in verband met zijn aanvraag voor een toekenning van een WAO-uitkering op grond van de zogenoemde Amberbepalingen. Aan het einde van het gesprek (een zogenaamd combispreekuur) werd de arbeidsdeskundige erbij geroepen. Volgens verzoeker kwam die arbeidsdeskundige letterlijk te dicht bij hem, hetgeen door verzoeker als bedreigend en intimiderend werd

ervaren. Daarbij maakte de arbeidsdeskundige opmerkingen over het weer aan het werk gaan. Omdat verzoeker van zich zelf weet dat hij in verband met zijn psychische klachten een 'kort lontje' heeft, heeft hij naar zijn zeggen toen aangegeven het gesprek te willen beëindigen om op die manier verdere escalatie te voorkomen.

3. In augustus 2008 nam de arbeidsdeskundige telefonisch contact op met verzoeker om met hem een afspraak te maken om de uitkomst van de WAO-beoordeling te bespreken. Verzoeker liet aan de arbeidsdeskundige weten dat een uitnodiging voor een gesprek niet meer nodig was omdat hij het toch niet met de beoordeling eens was. Later kwam verzoeker erachter dat de arbeidsdeskundige verzoeker beschuldigde van intimiderend gedrag.

4. Volgens het UWV vertoonde verzoeker tijdens het gecombineerde spreekuur en later ook telefonisch intimiderend gedrag. Met betrekking tot het spreekuur legde de arbeidsdeskundige de volgende verklaring af:

"... In het begin ging het gesprek redelijk

Op enig moment zegt de partner van betrokkene: "In het kader van re-integratie hebben wij recht op een persoonsgebonden budget."

Waarop door de arbeidsdeskundige wordt geantwoord met : "Uw man heeft geen recht op persoonsgebonden re-integratie budget omdat er geen dienstverband meer bestaat. Echter er zijn wel andere mogelijkheden, zoals een IRO".

Hierop reageerde (verzoeker; N.o.) met: "O, hier hebben we er weer zo één die het denkt beter te weten."

Vervolgens verwees hij naar gelijke ervaringen die hij heeft gehad met zijn voormalige werkgever, waarbij hij bij een eventuele ontmoeting fysiek geweld niet zou schuwen..."

De verzekeringsarts onderschreef die uitleg met een eigen verklaring:

"...Met name punt 1 gaat over het door cliënt gepercipieerde gedrag van de arbeidsdeskundige tijdens het gecombineerde spreekuur, dat plaatsvond na mijn eigen onderzoek en waarbij ik dus aanwezig was.

Ter informatie: gecombineerde spreekuren (of "combi-sprekuren") zijn binnen een aantal teams bij UWV ingevoerd als extra serviceverlening voor de cliënt om hem voorafgaande aan de eigenlijke arbeidskundige beoordeling al voor te lichten en eventuele vragen die er bij de cliënt leven te beantwoorden. Voor de goede orde: het gesprek met de arbeidsdeskundige bij een combisprekuren (al of niet in bijzijn van de verzekeringsarts) maakt géén deel uit van het medische keuring.

In het algemeen wordt een dergelijke gevalbehandeling door onze cliënten als zinvol en prettig (namelijk klantvriendelijk) ervaren.

Helaas heeft (verzoeker; N.o.) getuige zijn klacht een ander indruk gekregen van het gesprek. (Verzoeker; N.o.) verwijt de arbeidsdeskundige intimiderend gedrag en tegelijk verwijt hij de arbeidsdeskundige omgekeerd hem intimiderend gedrag te verwijten. Ook gaf cliënt aan dat de arbeidsdeskundige onvoldoende rekening zou hebben gehouden met het "korte lontje" van cliënt, een gevolg van zijn medische klachten.

Om met het laatste te beginnen; de arbeidsdeskundige wordt tijdens het combispreekuur niet op de hoogte gebracht van de medische problematiek. Die valt binnen het medische beroepsgeheim. Wél wordt de arbeidsdeskundige globaal op de hoogte gebracht van de medische beperkingen zoals de verzekeringsarts die op dat moment inschat. Cliënten met "korte lontjes" komen we regelmatig tegen in ons werk en daar houden we altijd al rekening mee.

Van intimiderend gedrag (het dichtbij komen en uitdagen) van de arbeidsdeskundige is mij tijdens het combispreekuur niets gebleken, en zo ken ik (de arbeidsdeskundige; N.o.) ook niet. Er ontstond wél een kortsluiting bij cliënt in zijn gedrag in mijn herinnering vooral intimiderend naar de arbeidsdeskundige toe. Hij is daar door ons op aangesproken.

Hoewel de sfeer van het gesprek niet prettig was vond in mijn herinnering toch een goede afsluiting plaats en hebben zich toen verder geen escalaties voorgedaan..."

5. Het UWV vroeg zich in aansluiting hierop af waar het verhaal van het korte lontje en het intimiderend gedrag vandaan kwam, omdat er slechts eenmaal een persoonlijk gesprek tussen de arbeidsdeskundige en verzoeker had plaatsgevonden en er toen - volgens het UWV - geen sprake was van enige vorm van intimidatie. Daarbij verwees het UWV naar een klachtbrief van verzoeker van 26 september 2008 waarin die had opgemerkt:

"...Tijdens de laatste beoordeling zijn er naar mijn weten geen vervelende ervaringen met mij opgedaan, welke ertoe hebben geleid dat er alleen nog gereageerd zal worden op schriftelijke verzoeken door mij..."

6. In reactie op de toegezonden verklaringen gaf verzoeker aan dat zijn echtgenote niet had gezegd dat zij 'recht hadden op een persoonsgebonden budget', maar dat zij had gevraagd naar de mogelijkheden van re-integratie en persoonsgebonden budgetten. Verzoeker ontkent verder ten stelligste dat hij de door de arbeidsdeskundige geciteerde zin had geuit. Voorts wees verzoeker erop dat er in de uitgebreide medische rapportage van de verzekeringsarts niets stond vermeld over misdragingen van verzoeker richting verzekeringsarts en arbeidsdeskundige. Verder bracht hij onder meer nog het volgende naar voren:

"...Naar onze beleving heeft (de arbeidsdeskundige; N.o.) tijdens dit gesprek herhaaldelijk gesproken over WIA terwijl ik daar was voor een Amber keuring dus WAO.

Wat (de arbeidsdeskundige; N.o.) wel wist en wij toen nog niet wisten is dat je altijd onder één regeling valt en nooit onder twee dus het is WAO of Wia. En hij gaf ons het idee dat (verzoeker; N.o.) ook nog heel goed onder de WIA kon vallen. Dit werd door ons als zeer onprettig ervaren. Daar hij ook aan bleef dringen op WIA en er niet tussen te komen was.

Ik heb het allemaal als benauwd en beklemmend ervaren ook omdat (de arbeidsdeskundige; N.o.) fysiek dicht op me zat en dit heb ik hem kenbaar gemaakt door te zeggen: "U bent een gladde". Ik ben toen opgestaan en heb wat water gedronken bij de wasbak aanwezig in de ruimte en heb toen het gesprek voortgezet.

(De arbeidsdeskundige; N.o.) heeft hier niet op gereageerd. Maar wel is hij toen iets opgeschoven en is hij rustiger gaan praten. Het gesprek is toen normaal geëindigd.

Wij hebben dit als niet zo prettig ervaren maar weloverwogen besloten geen opmerking hier over te maken daar wij nog met (de arbeidsdeskundige; N.o.) verder zouden moeten..."

7. Eind augustus 2008 nam de arbeidsdeskundige telefonisch contact op met verzoeker voor het maken van een afspraak. Verzoeker wilde eerst de rapportage van de verzekeringsarts, deze zou hem worden toegestuurd. In de begeleidende brief stond dat verzoeker - als hij dat wilde - ook de uitgebreide medische rapportage kon opvragen. Verzoeker had daarna nog een paar keer telefonisch contact met het UWV Tilburg over het toezenden van de rapportages. Tijdens één van die telefoontjes werd hem duidelijk dat hij uitsluitend schriftelijk met het UWV mocht communiceren. Het UWV bevestigde dit in één zin in de voorlaatste alinea van de beslissing van 5 september 2008 waarin hij werd geïnformeerd over het opnieuw toekennen van een WAO-uitkering. Pas later tijdens de klachtbehandeling werd voor hem de link gelegd met het gesprek van 20 mei 2008.

Beoordeling

8. Uit de klachtomschrijving en de nadere toelichting van verzoeker en de reacties daarop van het UWV blijkt dat de verschillende partijen een ander beeld hebben over de wijze waarop het gesprek op 20 mei 2008 met de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige is verlopen. Wat opvalt is dat verzoeker en de arbeidsdeskundige elkaar van een intimiderende houding tijdens het gesprek beschuldigen. Deze intimidatie over en weer past in het communicatiemodel waarbij aanvallend gedrag van de één opstandig gedrag van de ander uitlokt en omgekeerd. Het lijkt te beginnen met de opmerking over het persoonsgebonden re-integratiebudget. Volgens verzoeker werd er door zijn echtgenote uitsluitend gevraagd naar de mogelijkheden op dat vlak, terwijl verzoekers vrouw volgens de arbeidsdeskundige gezegd zou hebben dat hij er recht op had. In dat verband merkt de

Nationale ombudsman op dat een als stelling gebrachte zin een vraag kan zijn of als vraag kan worden beantwoord zonder dat er een probleem ontstaat zoals blijktbaar in het gesprek met verzoeker is gebeurd.

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Van een arbeidsdeskundige mag als professional verwacht worden dat hij een gesprek met een vragende burger in de hand houdt en zo nodig de-escalerend optreedt. Juist hij zal daarbij bijzondere aandacht moeten hebben voor het feit dat gesprekken over het al dan niet recht hebben op een uitkering voor veel mensen een grote impact kunnen hebben en daardoor ook emotioneel beladen kunnen zijn. In de zaak van verzoeker staat evenwel vast dat het gesprek door alle partijen weliswaar als niet prettig werd ervaren maar ook dat ieder het erover eens was dat het op een normale manier was geëindigd. Het lijkt erop dat de arbeidsdeskundige op het moment van een dreigende escalatie, wat gas terugnam door iets op te schuiven en rustiger te gaan praten. Hierdoor kon het gesprek op een normale manier eindigen. Hierdoor is door hem gehandeld overeenkomstig het vereiste van professionaliteit.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

II. Ten aanzien van het bij herhaling beëindigen van een telefoongesprek door de hoorn op de haak te gooien door een medewerker van het UWV

Bevindingen

9. Op 28 augustus 2008 had de arbeidsdeskundige telefonisch contact met verzoeker gezocht voor het maken van een afspraak om de uitkomst van de beoordeling van verzoekers mate van arbeidsongeschiktheid met hem te bespreken. Verzoeker antwoordde dat hij eerst de rapportages van de beoordeling wilde zien. Hij kreeg de verkorte rapportage van de verzekeringsarts en later ook de rapportage van de arbeidsdeskundige. Na ontvangst van laatstgenoemde rapportage gaf verzoeker aan dat een gesprek niet meer nodig was omdat hij het toch niet met de uitkomst van de beoordeling eens was. In de begeleidende brief bij de rapportage van de arbeidsdeskundige stond dat verzoeker ook de uitgebreide medische rapportage van de verzekeringsarts kon opvragen. Verzoeker had daarover een afspraak gemaakt met een medewerker van het UWV die eerst de verzekeringsarts om toestemming wilde vragen. Toen verzoeker daar op 8 september 2008 opnieuw contact over wilde opnemen, kreeg hij een collega aan de lijn die tegen hem zei dat hij een schriftelijk verzoek moest indienen. Zij weigerde om haar naam te noemen en om hem met die medewerker door te verbinden. Toen verzoeker wees op de gemaakte afspraak en aandrang op doorverbinden, verbrak zij eenzijdig de verbinding. Dit herhaalde zich nog twee keer. Later belde de medewerker met wie verzoeker de afspraak had gemaakt zelf terug en die zorgde ervoor dat verzoeker de gevraagde rapportage alsnog kreeg toegezonden.

10. In reactie op zijn hierover bij het UWV ingediende klacht liet het UWV aan verzoeker bij brief van 25 september 2008 weten dat zijn klacht gegrond werd geacht. Volgens het UWV wist de medewerker van het UWV met wie verzoeker een afspraak had gemaakt niet van het feit dat verzoeker, in verband met de met hem opgedane vervelende ervaringen tijdens de laatste beoordeling, uitsluitend schriftelijke verzoeken mocht indienen. De collega die verzoeker op 8 september 2009 aan de lijn kreeg wist dat wel maar wist niets over de gemaakte afspraak. Het gesprek werd beëindigd na een mededeling dat het werd beëindigd omdat de afdeling op dat moment in werkoverleg zat. Volgens het UWV was er sprake van een vervelende samenloop van omstandigheden en het UWV bood voor de gemaakte fouten verontschuldiging aan.

11. Verzoeker was het niet eens met de wijze waarop zijn klacht was behandeld en diende daarover op 26 september 2008 een nieuwe klacht bij het UWV in. Hij voerde daarbij aan dat de medewerker die hij 8 september 2008 aan de lijn had gehad op geen enkel moment kenbaar had gemaakt dat zij niet kon doorverbinden omdat zij in een werkoverleg zat. Ook weigerde zij haar naam te noemen en zei alleen maar dat verzoeker zijn verzoek schriftelijk moest indienen. Hierbij ging zij er volgens verzoeker aan voorbij dat het UWV hem in de begeleidende brief bij de rapportage van de arbeidsdeskundige erop had gewezen dat hij de uitgebreide medische rapportage telefonisch of schriftelijk kon opvragen. De medewerker kondigde volgens verzoeker niet aan dat zij het gesprek ging beëindigen.

12. In de klachtafhandelingsbrief van 29 oktober 2008 ging het UWV niet verder inhoudelijk op de hierboven aangevoerde punten van verzoeker in. Voor verzoeker was dat aanleiding om daarover de Nationale ombudsman te benaderen.

13. In reactie op dit klachtonderdeel gaf het UWV een uitgebreidere uitleg: toen verzoeker op 8 september 2008 contact zocht met de medewerker met wie hij een afspraak had gemaakt was die medewerker zelf niet aanwezig. De andere medewerkers zaten bij elkaar omdat net bekend was geworden dat een collega dat weekend zelfmoord had gepleegd. De medewerker die verzoeker aan de lijn had wist niets over de gemaakte afspraak met de niet aanwezige medewerker en zag alleen maar dat verzoeker uitsluitend schriftelijk mocht communiceren. Omdat verzoeker wel de toezegging had gekregen, zowel schriftelijk als mondeling, dat hij voor de rapportage mocht bellen, was het begrijpelijk dat een en ander voor verzoeker zeer verwarrend was overgekomen. Om die reden was deze klacht gegrond, aldus het UWV.

Beoordeling

14. Burgers die telefonisch contact zoeken met een overheidsinstantie mogen rekenen op een correcte bejegening. Het vereiste van correcte bejegening houdt in dat een bestuursorgaan burgers respecteert en beleefd behandelt. Belangrijk daarbij is dat burgers bij telefonisch contact altijd te woord worden gestaan. Verzoeker is niet te woord gestaan.

Hij kreeg alleen te horen dat hij zijn verzoek schriftelijk moest indienen en toen hij aandrang op doorverbinden met de medewerker met wie hij eerder afspraken had gemaakt werd de verbinding door de medewerker van het UWV verbroken zonder nadere uitleg. Dat gebeurde tot drie maal toe. Het UWV heeft in strijd gehandeld met het vereiste van correcte bejegening.

Later bleek dat er die dag sprake was van bijzondere, treurige omstandigheden op de afdeling van het UWV waarmee verzoeker contact zocht. Hij kon daarvan niet weten. De toelichting over die omstandigheden die het UWV nu in reactie op dit klachtonderdeel heeft gegeven verandert niets aan de gegrondheid van deze klacht. Wel vraagt de Nationale ombudsman zich af of deze klacht aan hem zou zijn voorgelegd als het UWV bij de primaire klachtbehandeling ook al die uitgebreidere toelichting had gegeven. Dit laatste kwam duidelijk naar voren toen verzoeker met zijn brief van 26 september 2008 met dit klachtonderdeel bij het UWV terugkwam.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het opleggen van het belverbod

Bevindingen

15. In de klachtafhandelingsbrief van 25 september 2008 schreef het UWV hem dat er tijdens de laatste beoordeling vervelende ervaringen met verzoeker waren opgedaan en dat die ertoe hadden geleid dat er alleen nog op schriftelijke verzoeken van verzoeker zou worden gereageerd. Volgens het UWV was verzoeker hierover in kennis gesteld.

16. In reactie op die brief liet verzoeker bij brief van 26 september 2008 aan het UWV weten dat hij het niet eens was met de afwikkeling van zijn klacht. Volgens verzoeker waren er tijdens de laatste beoordeling geen vervelende ervaringen met hem opgedaan die ertoe hadden moeten leiden dat er uitsluitend op schriftelijke verzoeken van hem zou worden gereageerd. Verzoeker vroeg in verband daarmee hem in kennis te stellen van die opgedane vervelende ervaringen en hem een kopie te geven van de brief waarin hij daarover zou zijn geïnformeerd omdat een en ander nieuw voor hem was.

17. In zijn antwoord van 29 oktober 2008 op de brief van verzoeker bracht het UWV onder meer het volgende naar voren:

"De persoonlijke en telefonische gesprekken met de arbeidsdeskundige, (...), zijn de aanleiding geweest voor de uitspraak in de antwoordbrief op de door u ingediende klacht.

Tijdens deze gesprekken bent u zeer dwingend en vervelend overgekomen. Dit is in deze gesprekken ook aan de orde geweest.

In het telefoongesprek dat ik zelf met u heb gehad, heb ik u ook aangegeven dat uw manier van communiceren veel irritatie opwekt.

In de beslissing van 5 september 2008 is de volgende, onderstreepte zinsnede opgenomen. "Indien u dan nog vragen heeft, kunt u uitsluitend een schriftelijk en gemotiveerd verzoek indienen." U hebt aangegeven dat u deze brief nimmer ontvangen hebt. Dit komt mij vreemd over, aangezien op grond van deze beslissing door u bezwaar is ingesteld.

Ik heb een kopie van de genoemde brief bijgevoegd."

18. Verzoeker was het niet eens met het antwoord van het UWV en reageerde daarop met zijn brief van 3 november 2008. Hij schreef dat hij de arbeidsdeskundige slechts één keer had gezien, tijdens het combispreekuur met de verzekeringsarts van 20 mei 2008 en dat er in het uitgebreide medische dossier niets stond vermeld over verzoekers houding en instelling. Ook had de arbeidsdeskundige tijdens dat gesprek volgens verzoeker niets opgemerkt over het feit dat hij verzoeker dwingend en vervelend vond overkomen. Ook in de twee telefoongesprekken met de arbeidsdeskundige zou dit niet aan de orde zijn gesteld. Verzoeker kon wel bevestigen dat hij de beslissing van 5 september 2008 had ontvangen. Hij had de genoemde zinsnede - dat hij uitsluitend een schriftelijk en gemotiveerd verzoek kan indienen - wel gezien maar gedacht dat dat standaard was. In de brief, met als onderwerp 'uw rechten op grond van de WAO', stond niet dat dit iets te maken had met zijn gedrag. Verzoeker hoorde pas in een telefoongesprek met de klachtenambassadeur dat zijn manier van communiceren irritatie opwekte.

19. Op 18 december 2008 beantwoordde het UWV deze brief. Volgens het UWV was inderdaad intern de afspraak gemaakt dat verzoeker uitsluitend schriftelijk met het UWV mocht communiceren, dit omdat zijn gedrag als intimiderend werd ervaren. Dit besluit was genomen door het management en was nog steeds van kracht. Verzoeker was over het besluit geïnformeerd met de beslissing van 5 september 2008 en dat was later bevestigd in de brief van 25 september 2008.

20. In reactie op dit klachtonderdeel liet het UWV aan de Nationale ombudsman weten dat de aanzegging van de maatregel niet conform de geldende regels had plaatsgevonden en dat verzoeker in de gelegenheid had moeten worden gesteld om zich tegen het belverbod te verdedigen. Het beginsel van hoor en wederhoor is niet correct toegepast. Het UWV kon zich goed voorstellen dat de wijze waarop de maatregel nu aan verzoeker bekend gemaakt was, bij hem overkwam als een stukje standaardtekst. Het UWV was van mening dat de klacht van verzoeker op dit punt gegrond moest worden geacht en dat excuses zeker op zijn plaats waren.

21. Verzoeker merkte in zijn nadere reactie nog op dat de brief van het UWV waarin stond dat hij uitsluitend schriftelijk mocht reageren van 5 september 2008 wel wat laat kwam na

het spreekuurcontact van 20 mei 2008 en dat de link met dat gesprek zonder nadere uitleg door hem niet kon worden gelegd.

Beoordeling

22. Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Door het UWV is in reactie op de klacht erkend dat is gehandeld in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor. De Nationale ombudsman is van mening dat het niet alleen om dat beginsel gaat. Het is te betreuren dat het UWV tijdens de behandeling van de primaire klacht niet heeft gezien dat de oplegging van het belverbod heeft plaatsgevonden zonder een nadere toelichting daarover, zonder verzoeker in de gelegenheid te stellen zich daartegen te verweren en bovendien 'verstopt' in een besluit over verzoekers recht op uitkering. Het UWV had voor het verbod op een andere manier aandacht moeten vragen door hier een aparte brief of op zijn minst een aparte alinea voor te gebruiken. Nu dat niet is gebeurd heeft het UWV gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

23. Het UWV heeft aan het opgelegde belverbod geen termijn verbonden waardoor dit in principe nog steeds van toepassing is. Er zijn geen signalen ontvangen dat het verbod op dit moment nog noodzakelijk is en de Nationale ombudsman vraagt zich daarom af of het niet kan worden ingetrokken. Hierbij speelt ook mee dat verzoeker sinds de gewonnen bezwaarprocedure de beschikking heeft over een volledige WAO-uitkering en het feit dat de betrokken arbeidsdeskundige niet meer werkzaam is bij het UWV Tilburg.

De Nationale ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan dit rapport twee aanbevelingen te verbinden.

IV. Ten aanzien van het niet toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor bij de behandeling van verzoekers klachten

Bevindingen

24. Verzoeker heeft zich met zijn klachtbrief van 9 september 2008 voor het eerst tot het UWV gewend. Het UWV heeft die klacht met de brief van 25 september 2008 beantwoord: verzoekers klacht wordt door het UWV gegrond geacht. In de tweede alinea van de brief staat dat verzoeker geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om zijn klacht mondeling toe te lichten. Als hij dat alsnog wilt doen kan hij daar een afspraak voor maken. Verzoeker was niet tevreden met het antwoord van het UWV en heeft daar met zijn brief van 26 september 2008 op gereageerd omdat de weergave van de feitelijke situatie, vooral voor wat betreft de met hem opgedane vervelende ervaringen, volgens hem niet juist was. Het UWV heeft op die brief op 29 oktober 2008 gereageerd. Uit die nadere reactie van het

UWV blijkt dat de klachtenambassadeur van het UWV wel met verzoeker heeft gesproken. Verzoeker heeft vervolgens met zijn brief van 3 november 2008 weer gereageerd op de door de klachtenambassadeur vastgestelde feiten. Die brief heeft het UWV op 18 december 2008 beantwoord. De klachtenambassadeur geeft daarin na een korte samenvatting aan dat zij alle partijen heeft gesproken (ook met verzoeker) en dat er door haar geen onregelmatigheden zijn geconstateerd. Verzoekers gedrag werd door het UWV als intimiderend ervaren en verzoeker was het daar niet mee eens. Het UWV zag geen aanleiding om van dat standpunt terug te komen.

25. In reactie op dit klachtonderdeel heeft het UWV in dezelfde reactie als op het vorige (hierboven onder III. weergegeven) onderdeel aangegeven dat de klacht gegrond is wegens schending van het beginsel van hoor en wederhoor.

Beoordeling

26. Dit klachtonderdeel ligt in het verlengde van het vorige. Verzoeker heeft zich niet kunnen verweren tegen de beschuldigingen die hebben geleid tot de oplegging van het belverbod. Bij de behandeling van zijn daarover ingediende klachten komen de 'met hem opgedane vervelende ervaringen' voor verzoeker als het ware uit de lucht vallen. Eerst na het insturen van een vervolg klachtbrief heeft de klachtambassadeur telefonisch met verzoeker gesproken. In de brief van 29 oktober 2008 heeft de klachtambassadeur hem geschreven dat hij zelf ook had ervaren dat de manier van communiceren van verzoeker veel irritatie opwekte. Verzoeker is het niet eens met de door de klachtenambassadeur vastgestelde feiten en heeft zich op 3 november 2008 opnieuw tot het UWV gericht. Ook die brief werd door het UWV beantwoord nadat een andere klachtenambassadeur verzoeker daarover had gesproken. Uit de klacht van verzoeker blijkt duidelijk dat hij van mening blijft dat het vereiste van hoor en wederhoor niet goed was toegepast. Dit laatste is bevestigd door de gegrondverklaring van dit klachtonderdeel door het UWV.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

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

- gegrond ten aanzien van het bij herhaling beëindigen van een telefoongesprek door de hoorn op de haak te gooien door een medewerker van het UWV, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;
- gegrond ten aanzien van het opleggen van het belverbod, wegens schending van het beginsel van fair play;

- gegrond ten aanzien van het niet toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor bij de behandeling van verzoekers klachten, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.
- niet gegrond ten aanzien van het uiten van beschuldigingen door en een intimiderende houding van een arbeidsdeskundige.

Aanbeveling

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat:

het in de beslissing van 5 september 2008 aan verzoeker opgelegde belverbod wordt heroverwogen en verzoeker van de uitkomst daarvan schriftelijk in kennis wordt gesteld;

bij het opleggen van een contactverbod de duur en de reden van het verbod wordt vermeld en dat voor het opleggen een afzonderlijke beslissing of een duidelijke alinea met 'kopje' wordt gebruikt.

Bij brief van 7 juli 2010 deelde het UWV de Nationale ombudsman mee de aanbevelingen op te volgen. Het belverbod van verzoeker was inmiddels opgeheven. Wat betreft de tweede aanbeveling wordt de huidige standaardbrief aangepast dan wel komt er een aparte kennisgeving.

Onderzoek

Op 25 maart 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Waalwijk, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Tilburg.

Na ontvangst van het verzoekschrift en de aanvulling daarop, bij brief van 15 april 2009, werd verzoeker eerst voor een gesprek uitgenodigd op het Bureau van de Nationale ombudsman.

Vervolgens werd naar de gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het UWV, 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 gedraging betrokken arbeidsdeskundige werd verzocht om op de klacht te reageren.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen 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 en de bij de gedraging betrokken arbeidsdeskundige deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Besluit inzake toekenning WAO van 5 september 2008

Klachtbrief van verzoeker aan het UWV van 9 september 2008

Klachtafhandelingsbrief van het UWV van 25 september 2008

Brief van verzoeker aan het UWV van 26 september 2008

Brief van het UWV aan verzoeker van 29 oktober 2008

Brief van verzoeker aan het UWV van 3 november 2008

Brief van het UWV aan verzoeker van 18 december 2008

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 25 maart 2009

Aanvulling van verzoeker van 15 april 2009

Reactie van het UWV op de klacht (24 augustus 2009)

E-mail van verzoeker van 9 oktober 2009

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wet van 18 februari 1966, Stb. 84, laatstelijk gewijzigd bij wet van 2 juli 2009, Stb. 219)

Artikel 43a, eerste lid:

"Indien degene

a. wiens arbeidsongeschiktheidsuitkering wegens afnemering van arbeidsongeschiktheid op grond van artikel 43, eerste lid, is ingetrokken, of

b. die aan het einde van de in artikel 19, bedoelde wachttijd ongeschikt was tot het verrichten van zijn arbeid wegens ziekte of gebreken, maar geen recht had op toekenning van arbeidsongeschiktheidsuitkering omdat hij niet arbeidsongeschikt was,

binnen vijf jaar na de datum van die intrekking dan wel binnen vijf jaar na het bereiken van het einde van die wachttijd arbeidsongeschikt wordt en deze arbeidsongeschiktheid voortkomt uit dezelfde oorzaak als die waaruit de arbeidsongeschiktheid ter zake waarvan de ingetrokken uitkering werd genoten dan wel als die op grond waarvan hij ongeschikt was tot het verrichten van zijn arbeid wegens ziekte of gebreken, vindt toekenning van arbeidsongeschiktheidsuitkering steeds plaats, zodra die arbeidsongeschiktheid onafgebroken vier weken heeft geduurd."