



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een met naam genoemde arbeidsdeskundige van het UWV die eveneens als adviseur functioneert voor verzoekers werkgever maar formeel geen bemoeienis heeft met de zaak van verzoeker:

contact heeft opgenomen met de re-integratiecoach van verzoeker en haar onder druk heeft gezet om verzoeker voor meer dan twee uur per dag beschikbaar te laten stellen voor de arbeidsmarkt, terwijl op medische gronden twee uur maximaal is voorgeschreven;

de integriteit van verzoeker heeft geschonden door zich toegang te verschaffen tot de medische gegevens van verzoeker en deze te verstrekken aan zijn werkgever.

Voorts klaagt verzoeker erover dat het UWV bij de behandeling van de klacht van verzoeker geen hoor en wederhoor heeft toegepast.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker is sinds 5 november 2007 arbeidsongeschikt in verband met een burn-out. Volgens de bedrijfsarts is verzoeker voor maximaal twee uur per dag belastbaar, en daarmee dus twee uur beschikbaar voor re-integratie-activiteiten. Sinds 29 februari 2009 (aangemeld 30 december 2008) volgt hij bij een re-integratiebureau, in opdracht van de werkgever van verzoeker, een traject in het kader van spoor 2 re-integratie (re-integratie bij een andere werkgever). Van de voortgang in dit traject maakt de re-integratiecoach van USG Restart periodiek rapportages op. De re-integratiecoach van verzoeker is mevrouw Y. Verzoeker kreeg bij één van de gesprekken met zijn re-integratiecoach op 10 april 2009 van haar een e-mailbericht van 31 maart 2009 te zien waarin zijn werkgever een aantal vragen stelt aan de re-integratiecoach en daarbij vermeldt dat verzoeker een sociale fobie heeft. De re-integratiecoach deelde verzoeker tijdens dit gesprek verder mee dat een arbeidsdeskundige van het UWV te Heerlen, de heer X, op 31 maart 2009 telefonisch contact had opgenomen met de re-integratiecoach. De heer X zou de re-integratiecoach hebben gevraagd om in de voortgangsrapportages te vermelden wat zij als coach en verzoeker hebben gedaan met betrekking tot solliciteren, het benaderen van bedrijven, coachen en dergelijke. Verder zou hij de re-integratiecoach hebben gevraagd om verzoeker te vragen of hij vier uur per dag wil werken of dit te vragen aan de arbo-arts.

II. Bevindingen en Beoordeling

Algemeen

1. De bedoelde arbeidsdeskundige, de heer X, is als arbeidsdeskundige bij het UWV niet belast met de behandeling van de zaak van verzoeker. Dat is de heer Z, een andere

arbeidsdeskundige bij het UWV. De heer Z had in het kader van zijn taak als arbeidsdeskundige op 17 december 2008 een deskundigenoordeel uitgebracht.

2. Verzoeker beklaagde zich bij brief van 17 april 2009 aan het Centraal Klachtenbureau van het UWV over de heer X, waarbij hij ook nadrukkelijk de kwalificatie integriteitschending heeft gebruikt. Verzoeker stelt dat de heer X zich kennelijk toegang heeft verschaft tot de medische gegevens van verzoeker en deze heeft verstrekt aan de werkgever van verzoeker. Verder zou de heer X de re-integratiecoach van verzoeker onder druk hebben gezet om verzoeker vier uur in plaats van twee uur beschikbaar te stellen voor re-integratie-activiteiten.

3. Een medewerker van de afdeling Integriteit van het UWV nam op 20 april 2009 telefonisch contact op met verzoeker en vroeg hem om aanvullende informatie. Bij brief van 29 april 2009 werd vervolgens aan verzoeker - ongemotiveerd - meegedeeld dat integriteitschending niet aan de orde was en dat zijn klacht als reguliere klacht in behandeling zou worden genomen. Verzoeker reageerde daarop bij brief van 4 mei 2009, waarin hij aangaf het niet eens te zijn met de beslissing van het UWV dat geen sprake was van integriteitschending en vroeg om de beslissing te heroverwegen. Bij brief van 19 mei 2009 werd inhoudelijk gereageerd op de klacht van verzoeker, waarbij de klacht als reguliere klacht werd afgehandeld. Op het verzoek om heroverweging werd niet meer ingegaan door het UWV.

4. In de reactie op de klacht van verzoeker deelde het UWV mee dat de heer X in verband met een viertal plaatsingen van cliënten van het UWV een bedrijfsbezoek had gebracht aan de werkgever van verzoeker. Bij die gelegenheid was hem door de werkgever van verzoeker gevraagd om naar een re-integratieplan te kijken en dit van commentaar te voorzien. Uitsluitend op basis van gegevens in het re-integratieplan had hij de suggestie gedaan te proberen het aantal uren uit te breiden. De heer X had geen enkel gegeven over verzoeker aan de werkgever verstrekt, en medische gegevens had hij nooit onder ogen gehad. Achteraf bleek dat het re-integratieplan betrekking had op verzoeker. De klacht over de verstrekking van medische gegevens aan de werkgever werd ongegrond verklaard. Verder deelde het UWV mee dat het UWV zich kon voorstellen dat het onzorgvuldig op verzoeker overkwam dat een advies op een re-integratieplan was gegeven zonder dat de achtergronden die bij dat dossier horen waren meegenomen. De heer X had echter geen formeel advies uitgebracht, maar slechts een aantal suggesties uitgesproken.

Ten aanzien van het onder druk zetten van de re-integratiecoach door de heer X en de vraag om verzoeker vier uur in plaats van twee uur beschikbaar te stellen voor de arbeidsmarkt

I. Bevindingen

5. Vaststaat dat de heer X op 31 maart 2009 telefonisch contact heeft opgenomen met mevrouw Y. Uit de verklaring van mevrouw Y en de reactie van het UWV op de klacht en de antwoorden van het UWV op de nadere vragen van de Nationale ombudsman is aannemelijk geworden dat de heer X tijdens dit contact mevrouw Y heeft gevraagd om verzoeker te vragen zich vier uur in plaats van twee, zoals voorgeschreven door de bedrijfsarts, beschikbaar te stellen voor re-integratie-activiteiten, of dit aan de arbo-arts te vragen. Mevrouw Y heeft uitdrukkelijk aangegeven dat zij zich tijdens het gesprek met de heer X niet onder druk gezet voelde door hem.

6. Het contact van de heer X met de re-integratiecoach was ingegeven door de zorgen die de werkgever van verzoeker had geuit over diens re-integratie. Het belang van de werkgever bij een succesvolle re-integratie van een zieke werknemer vindt zijn grondslag in de wettelijke verplichtingen van de werkgever met betrekking tot de teruggeleiding van een arbeidsongeschikte werknemer in het arbeidsproces. Deze inspanningsverplichting is neergelegd in artikel 658 a Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (Achtergrond 1) en wordt, indien het zover mocht komen dat re-integratie van de zieke werknemer binnen de eerste twee ziektejaren niet mogelijk blijkt, getoetst bij de aanvraag van een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering of de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen door de betrokken werknemer (Achtergrond 2 en 3). Indien bij een eventuele toetsing mocht blijken dat een werkgever bij zijn re-integratie-inspanningen in gebreke is gebleven, en heeft hij daarvoor geen deugdelijke grond, dan moet hij, al naar gelang de aard en ernst daarvan, langer loon doorbetalen (Achtergrond 4). De werkgever moet ook loon doorbetalen zolang de zieke werknemer niet bij een andere werkgever is geplaatst.

7. Uit het onderzoek is verder naar voren gekomen dat de heer X formeel niet was belast met de behandeling van het dossier van verzoeker. In zijn reactie van 30 juli 2009 op de klacht van verzoeker, aan hem voorgelegd door de Nationale ombudsman, schrijft de heer X dat hij nooit inzage heeft gehad in het dossier van verzoeker. Ook het UWV schrijft in de reactie van 6 januari 2010 dat de heer X geen toegang heeft tot zowel het medisch als het arbeidskundig dossier waarmee hij geen bemoeienis heeft.

II Beoordeling

Verzoeker klaagt erover dat een arbeidsdeskundige van het UWV die niet was belast met de behandeling van zijn dossier contact heeft opgenomen met zijn re-integratiecoach en haar onder druk heeft gezet om verzoeker vier uur per dag beschikbaar te laten stellen voor re-integratie-activiteiten, terwijl op medische gronden twee uur maximaal is voorgeschreven.

Het vereiste van misbruik van bevoegdheid houdt in dat een bestuursorgaan zijn bevoegdheid niet mag gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het is gegeven. Medewerkers van een bestuursorgaan dienen zich daarom zakelijk en onbevooroordeeld

op te stellen. Dit impliceert dat een medewerker van een bestuursorgaan zich dient te onthouden van ongeoorloofde beïnvloeding en gedragingen die anderszins de indruk kunnen wekken dat er gebruik wordt gemaakt van de machtspositie van de medewerker of het bestuursorgaan in relatie tot de burger.

In haar verklaring geeft de re-integratiecoach van verzoeker, mevrouw Y, aan dat de arbeidsdeskundige van het UWV, de heer X, in het telefoongesprek haar vroeg om met de arbo-arts te bespreken of verzoeker voor vier in plaats van twee uur zou kunnen worden ingezet in het kader van zijn re-integratie. Op haar reactie dat zij niet zal voldoen aan dit verzoek, deelde de heer X mee dat hij dat anders zelf zou doen. Mevrouw Y heeft het gesprek met de heer X als onaangenaam ervaren en was ook verrast door het verzoek, omdat een dergelijk verzoek in het kader van een re-integratie ongebruikelijk is. Zij geeft evenwel aan dat zij geen druk heeft gevoeld om aan het verzoek te voldoen. Waar drukuitoefening in de eerste plaats een persoonlijke beleving is, moet ervan worden uitgegaan dat van drukuitoefening door de heer X op mevrouw Y geen sprake is geweest. Het verzoek aan mevrouw Y is op zich beschouwd echter wel aan te merken als een bewuste ingreep door de heer X in een dossier waarmee hij formeel geen bemoeienis had. Door zelf contact op te nemen met mevrouw Y als re-integratiecoach heeft de heer X beoogd zijn invloed aan te wenden in de verhouding tussen de werkgever en verzoeker als werknemer in het kader van het re-integratietraject. Daarmee heeft de heer X op zijn minst de schijn gewekt dat hij gebruik maakt van zijn positie als arbeidsdeskundige bij het UWV ten behoeve van de werkgever.

De onderzochte is op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van het zich toegang verschaffen tot de medische gegevens van verzoeker en verstrekken van die informatie aan diens werkgever

I. Bevindingen

De werkgever van verzoeker heeft in een e-mailbericht van 31 maart 2009 aan de re-integratiecoach het volgende geschreven:

"...Verder wil ik hierbij vermelden dat de heer S (No: verzoeker) een sociale fobie heeft..."

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarde zowel het UWV als de heer X dat de heer X geen toegang heeft tot het arbeidsdeskundig en medisch dossier van verzoeker.

II. Beoordeling

Verzoeker klaagt erover dat een arbeidsdeskundige van het UWV de integriteit van verzoeker heeft geschonden door zich toegang te verschaffen tot de medische gegevens van verzoeker en deze te verstrekken aan zijn werkgever.

Uit het onderzoek is gebleken dat de heer X niet de behandelaar was van het arbeidsdeskundig dossier van verzoeker en geen toegang heeft tot het medisch dossier van verzoeker. Op die wijze kan hij geen inzage in de gegevens van verzoeker hebben gehad. Verzoeker heeft verder niet aannemelijk gemaakt dat de medische gegevens van verzoeker door de heer X aan de werkgever van verzoeker moeten zijn verstrekt. Het is een vermoeden van verzoeker dat slechts gebaseerd is op het feit dat de werkgever de medische gegevens heeft gebruikt in een e-mailbericht aan de re-integratiecoach. De Nationale ombudsman heeft ook geen reden om aan te nemen dat de heer X zich op andere wijze toegang heeft verschaft tot de medische gegevens van verzoeker om die vervolgens aan de werkgever te verstrekken. Nu niet is vastgesteld dat de heer X medische gegevens van verzoeker aan de werkgever heeft verstrekt of überhaupt inzage heeft in de medische gegevens van verzoeker kan er ook geen sprake zijn van integriteitschending door de heer X.

De klacht van verzoeker mist op dit punt feitelijke grondslag.

Ten aanzien van het niet toepassen van hoor en wederhoor bij de behandeling van de klacht van verzoeker

I Bevindingen

In antwoord op de vraag van de Nationale ombudsman waarom geen hoor en wederhoor is toegepast, antwoordde het UWV dat in de bevestigingsbrief van 29 april 2009 verzoeker de mogelijkheid is geboden de klacht toe te lichten. Hij heeft dat echter niet gedaan. In de bedoelde passage in de brief van 29 april 2009 staat het volgende:

"...U kunt uw klacht nader toelichten. Als u dat wilt, vragen wij u om ons dit binnen een week na ontvangst van deze brief te laten weten. Gaat uw klacht over meer aspecten, geef dan aan welk deel van de klacht u wilt verduidelijken. Als wij geen bericht van u ontvangen, gaan wij ervan uit dat u een toelichting niet nodig vindt..."

II Beoordeling

Verzoeker klaagt erover dat het UWV bij de behandeling van zijn klacht geen hoor en wederhoor heeft toegepast.

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat een bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid dient te stellen te worden gehoord. Van het horen van de klager kan alleen worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Dit impliceert dat het bestuursorgaan de klager nadat (de beklagde medewerker van) het bestuursorgaan zijn zienswijze op de klacht heeft gegeven in de gelegenheid moet stellen om op die zienswijze

te reageren.

Uit de bevestigingsbrief van het UWV van 29 april 2009 wordt opgemaakt dat het UWV van mening is dat verzoeker wel in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord in het kader van de behandeling van zijn klacht. Op het moment dat het UWV verzoeker aanbod om een nadere toelichting te geven op zijn klacht, had de beklagde heer X zijn zienswijze op de klacht nog niet gegeven waarop verzoeker dan had kunnen reageren. Van hoor en wederhoor kon op dat moment dus geen sprake zijn. Verzoeker kon alleen een toelichting geven op hetgeen hij in zijn klachtbrief had geschreven.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen te Heerlen, is voor zover het betreft:

- het ten behoeve van de werkgever contact opnemen met de re-integratiecoach van verzoeker met de vraag om verzoeker vier uur in plaats van twee uur beschikbaar te stellen voor de arbeidsmarkt gegrond wegens schending van het verbod van misbruik van bevoegdheid.
- het zich toegang verschaffen tot de medische gegevens van verzoeker en verstrekken van die gegevens aan de werkgever niet gegrond;
- het niet toepassen van hoor en wederhoor bij de klachtbehandeling gegrond wegens strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

Onderzoek

Op 3 juni 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Heerlen, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen te Heerlen.

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

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

Daarnaast werd de heer X, arbeidsdeskundige bij het UWV de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

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

Tevens werd aan het UWV en de heer X een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Betrokkenen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

de brief van verzoeker aan het klachtenbureau UWV van 17 april 2009

de brief van het UWV van 29 april 2009

de brief van verzoeker van 4 mei 2009

de brief van het UWV van 19 mei 2009

e-mailbericht van verzoeker aan de heer Z van het UWV van 17 april 2009

e-mailbericht van verzoeker aan Afdeling Integriteit UWV van 20 april 2009

e-mailbericht verzoeker aan mevrouw Y van 23 april 2009

e-mailbericht van mevrouw Y aan verzoeker van 24 april 2009

e-mailbericht van de werkgever van verzoeker aan mevrouw Y

rapportage van mevrouw Y van 20 april 2009

klachtbrief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 3 juni 2009

telefoongesprek Bureau Nationale ombudsman met verzoeker van 17 juni 2009

brief van de heer X aan de Nationale ombudsman van 30 juli 2009

e-mailbericht van Klachtenbureau UWV aan de Nationale ombudsman van 25 augustus 2009

e-mail bericht van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 23 september 2009

verklaring van mevrouw Y aan de Nationale ombudsman van 25 september 2009

e-mailbericht van het Klachtenbureau UWV aan de Nationale ombudsman met reactie van de heer X van 16 november 2009

brief van het Klachtenbureau UWV aan de Nationale ombudsman van 6 januari 2010

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Artikel 658 a, lid 1,2,3 en 4 Boek 7 Burgerlijk Wetboek:

1 De werkgever bevordert ten aanzien van de werknemer die in verband met ongeschiktheid ten gevolge van ziekte verhinderd is de bedongen arbeid te verrichten, de inschakeling in de arbeid in zijn bedrijf. Indien vaststaat dat de eigen arbeid niet meer kan worden verricht en in het bedrijf van de werkgever geen andere passende arbeid voorhanden is, bevordert de werkgever, gedurende het tijdvak waarin de werknemer jegens hem recht op loon heeft op grond van artikel 629, artikel 71a, negende lid, van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering of artikel 25, negende lid, van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen, de inschakeling van de werknemer in voor hem passende arbeid in het bedrijf van een andere werkgever.

2 Uit hoofde van de uitoefening van zijn taak, bedoeld in lid 1, is de werkgever verplicht zo tijdig mogelijk zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te verstrekken als redelijkerwijs nodig is, opdat de werknemer, die in verband met ongeschiktheid ten gevolge van ziekte verhinderd is de bedongen arbeid te verrichten, in staat wordt gesteld de eigen arbeid of andere passende arbeid te verrichten.

3 Uit hoofde van de uitoefening van zijn taak, bedoeld in lid 1, stelt de werkgever in overeenstemming met de werknemer een plan van aanpak op als bedoeld in artikel 71a, tweede lid, van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering en artikel 25, tweede lid, van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. Het plan van aanpak wordt medewerking van de werknemer regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

4 Onder passende arbeid als bedoeld in lid 1 en 2 wordt verstaan alle arbeid die voor de krachten en bekwaamheden van de werknemer is berekend, tenzij aanvaarding om redenen van lichamelijke, en geestelijke of sociale aard niet van hem kan worden gevergd.

2. Artikel 34a Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

1 De aanvraag voor de toekenning van de uitkering gaat vergezeld van een reïntegratieverslag als bedoeld in artikel 71a. De eerste volzin is niet van toepassing voor

zover artikel 71b, eerste lid, toepassing vindt. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen beoordeelt of de werkgever en de verzekerde dan wel de eigenrisicodrager, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel h, van de Ziektewet en de personen, bedoeld in artikel 29, tweede lid, onderdeel a, b en c, van die wet, die laatstelijk tot hem in dienstbetrekking stonden, in redelijkheid hebben kunnen komen tot de reïntegratie-inspanningen die zijn verricht.

2 Indien het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen toepassing heeft gegeven aan artikel 71a, negende lid, of artikel 71b, derde lid, tweede zin, wijst het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen de aanvraag af.

3 Bij de bekendmaking van de beschikking, bedoeld in het tweede lid, maakt het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen melding van de mogelijkheid tot het doen van een nieuwe aanvraag voor de toekenning van de uitkering alsmede van de termijn binnen welke die aanvraag wordt gedaan.

4 De termijn waarbinnen de belanghebbende een nieuwe aanvraag voor de toekenning van de uitkering doet, is:

- a. uiterlijk dertien weken vóór het verstrijken van het tijdvak waarover de werkgever op grond van artikel 629, elfde lid, onderdeel d, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek verplicht is het loon te betalen dan wel op grond van artikel 76a, zesde lid, onderdeel c, van de Ziektewet verplicht is bezoldiging te betalen;
- b. zo spoedig mogelijk, indien het tijdvak waarover de werkgever op grond van artikel 629, elfde lid, onderdeel d, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek verplicht is het loon te betalen dan wel op grond van artikel 76a, zesde lid, onderdeel c, van de Ziektewet verplicht is bezoldiging te betalen, minder bedraagt dan dertien weken of indien de werkgever vóór het verstrijken van dat tijdvak geen loon meer verschuldigd is;
- c. uiterlijk dertien weken vóór het verstrijken van het tijdvak waarover de eigenrisicodrager, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel h, van de Ziektewet, op grond van artikel 29, negende lid, van die wet verplicht is het ziekengeld te betalen; d. zo spoedig mogelijk, indien het tijdvak waarover de eigenrisicodrager, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel h, van de Ziektewet, op grond van artikel 29, negende lid, van die wet verplicht is het ziekengeld te betalen, minder bedraagt dan dertien weken.

3. Artikel 65 Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen

De aanvraag voor een uitkering op grond van deze wet gaat vergezeld van een reïntegratieverslag als bedoeld in artikel 25, derde lid. De eerste zin is niet van toepassing voor zover artikel 26, eerste lid, toepassing vindt. Het UWV beoordeelt of de werkgever en de verzekerde dan wel de eigenrisicodrager, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel h, van de Ziektewet, en de personen, bedoeld in artikel 29, tweede lid, onderdeel a, b en c,

van die wet, die laatstelijk tot hem in dienstbetrekking stonden in redelijkheid hebben kunnen komen tot de reïntegratie-inspanningen die zijn verricht. De derde zin is niet van toepassing indien de verzekerde op grond van artikel 29, tweede lid, onderdeel e, f of g van de Ziektewet recht heeft op ziekengeld.

4. Beleidsregels beoordelingskader poortwachter UWV

(...)

"Is de werkgever in zijn reïntegratie-inspanningen in gebreke gebleven en heeft hij daarvoor geen deugdelijke grond, dan moet hij, al naar gelang de aard en ernst daarvan, langer loon doorbetalen; de WAO-aanvraag van de werknemer wordt dan afgewezen. In feite komt dit erop neer dat de werkgever alsnog de nodige reïntegratie-inspanningen

moet leveren en dat de werknemer daarna (als het nog nodig is) een nieuwe WAO-aanvraag kan doen."

(...)