



Rapport

Klacht

- 1) Verzoekster klaagt over de manier waarop zij tijdens het spreekuur door de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige van het UWV bejegend is.
- 2) Daarnaast klaagt zij erover dat haar klacht hierover zonder zorgvuldig onderzoek ongegrond verklaard werd.
- 3) Tot slot klaagt zij erover dat haar klacht over een dossierverwisseling door een medisch medewerker niet juist is afgehandeld. Zij klaagde niet over de dossierverwisseling, maar over de manier waarop deze medewerker over dit dossier met verzoekster communiceerde. Op dat laatste aspect werd in de klachtafhandeling niet gereageerd.

Beoordeling

Algemeen

Verzoekster had een arbeidscontract voor bepaalde tijd. Tegen het einde van de contractperiode werd zij arbeidsongeschikt. Haar contract werd niet verlengd. Sinds begin augustus 2007 ontving zij van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) een ziekteuitkering (ZW) wegens psychische klachten. In juli 2007 is bij haar de diagnose borderline persoonlijkheidsstoornis gesteld. Bij de keuring in mei 2009 voor de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) bleek dat verzoekster al eerder met dezelfde klachten was uitgevallen en toen - in 2002 - voor de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) was gekeurd. Daardoor had in 2007 wegens toegenomen arbeidsongeschiktheid na vier weken ziekte een herziening van de WAO-uitkering moeten plaatsvinden.

I. Ten aanzien van de onheuse bejegening

Bevindingen

1. Verzoekster ontving vanaf 6 augustus 2007 een ZW-uitkering. Na een aantal spreekuurcontacten met de verzekeringsarts werd zij uitgenodigd voor een gesprek met de arbeidsdeskundige over haar re-integratie.
2. De verzekeringsarts vond vervolgens de expertise van een onafhankelijk psychiater over de re-integratiemogelijkheden van verzoekster nodig. Nadat de rapportage was ontvangen, werd verzoekster uitgenodigd voor een gesprek op 9 februari 2009 met de verzekeringsarts. Bij dit gesprek bleek onverwacht ook de arbeidsdeskundige aanwezig. Verzoekster verwachtte dat de deskundigenrapportage besproken zou worden en zij er een kopie van zou krijgen. De verzekeringsarts wilde praten over de conclusies uit de rapportage en de consequenties voor een eventuele re-integratie. Na enig aandringen

kreeg verzoekster een kopie van de rapportage mee naar huis. Thuisgekomen bleek dat de bladzijden met de conclusies en antwoorden op de vragen van de verzekeringsarts niet goed afgedrukt waren. Omdat deze pagina's ondanks haar verzoek niet werden nagezonden, vroeg verzoekster de deskundige om de rapportage naar haar huisarts te sturen.

3. Verzoekster diende op 14 februari 2009 bij het UWV een klacht in over de bejegening door de verzekeringsarts, de arbeidsdeskundige en een medisch medewerker. Ook beklagde zij zich over de onduidelijk informatie van het UWV over deelname aan een re-integratietraject, over het niet nazenden van de ontbrekende pagina's uit de deskundigenrapportage en de dossierverwisseling door de medisch medewerker.

4. Verzoekster lichtte haar klacht nader toe aan de klachtenambassadeur van het UWV, waarna de klacht werd voorgelegd aan de manager arbeidsgeschiktheid en aan een stafverzekeringsarts. Het UWV vond de klacht van verzoekster over de bejegening door medewerkers van het UWV ongegrond, omdat de medewerkers van het UWV gehandeld hadden volgens de geldende verzekeringsgeneeskundige en arbeidskundige standaarden en richtlijnen. De contacten met verzoekster waren volgens het UWV steeds zakelijk en juist verlopen.

De klacht over de onduidelijke informatie over deelname aan het project tot re-integratie was volgens het UWV ongegrond omdat de insteek voor de start van de deelname aan het project steeds oriënterend is geweest en verzoekster zich bij vragen tot de arbeidsdeskundige had kunnen wenden.

5. Verzoekster diende op 18 maart 2009 bij de Nationale ombudsman een klacht in omdat zij niet tevreden was over het antwoord van het UWV. Volgens haar hadden de UWV-medewerkers (met name de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige) niet steeds juist en zakelijk gehandeld. Zij vond het opvallend dat tot twee keer toe na een gesprek met deze medewerkers haar uitkering tijdelijk geblokkeerd werd. Ook gaf zij aan dat het contact met de arbeidsdeskundige over het re-integratieproject niet naar wens was verlopen. Verzoekster kon wel rechtstreeks contact leggen met de arbeidsdeskundige en zij had dit ook gedaan, maar zij kreeg vervolgens geen (adequate) reactie.

6. Verzoekster had de (complete) rapportage inmiddels met haar huisarts besproken. Die zou van mening verschillen met de verzekeringsarts over de conclusies uit de rapportage ten aanzien van de re-integratiemogelijkheden. Volgens haar huisarts zou re-integratie pas mogelijk zijn na behandeling, terwijl de verzekeringsarts vond dat het gelijktijdig zou kunnen.

Het ongegrond verklaren van haar klachten over de arts en de arbeidsdeskundige duidde er volgens verzoekster op dat er geen sprake is geweest van een gedegen en grondig onderzoek naar haar klachten. Het stoorde haar vooral dat het klachtenbureau haar

klachten afwees met een beroep op een verschil in beleving van het gesprek.

7. Telefonisch gaf verzoekster onder meer nog aan dat vooral de onvriendelijke houding van de verzekeringsarts haar had gestoord. Zij had excuses verwacht over de manier waarop zij tijdens het gesprek van 9 februari 2009 bejegend was.

8. Op 30 juni 2009 opende de Nationale ombudsman het onderzoek naar de klachten van verzoekster. De verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige werden voor een hoorzitting over het eerste klachtonderdeel opgeroepen. De hoorzitting vond op 1 september 2009 plaats onder leiding van de substituut-ombudsman, waarbij naast verzoekster en haar partner, de betrokken verzekeringsarts, de arbeidsdeskundige, de regio stafverzekeringsarts en de behandelend medewerker van de Nationale ombudsman aanwezig waren. Van de hoorzitting werd een verslag gemaakt dat aan de aanwezigen werd toegezonden voor commentaar. Het verslag met correcties en met de aanvullende opmerkingen van verzoekster, de verzekeringsarts, de arbeidsdeskundige en de stafverzekeringsarts is opgenomen onder Achtergrond, punt 1.

9. Uit de hoorzitting kwam naar voren dat de contacten van de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige met verzoekster al langer moeizaam verliepen. Zij voelden bij haar veel wantrouwen over hun bedoelingen. Verzoekster gaf aan dat zij in de loop van de tijd wantrouwend was geworden door onder meer het niet (tijdig) beantwoorden van e-mails en het uitblijven van betaling van haar uitkering na spreekuurcontacten met de verzekeringsarts. Ook het niet van te voren melden dat bij het gesprek van 9 februari 2009 ook de arbeidsdeskundige aanwezig zou zijn, het niet duidelijk vermelden van het doel van dit gesprek en het niet verstrekken van de deskundigenrapportage droeg hieraan bij.

Wat dit laatste betreft viel op dat de verzekeringsarts veronderstelde dat verzoekster de deskundigenrapportage al in haar bezit had, terwijl het niet gebruikelijk is dat een deskundige zijn rapportage zondermeer rechtstreeks aan de betrokkene zendt.

De verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige bevestigden dat in de uitnodiging aan verzoekster voor het gesprek niets vermeld stond over de aanwezigheid van de arbeidsdeskundige bij het gesprek. Tijdens de hoorzitting bleek dat het verzoekster van te voren ook niet duidelijk was gemaakt wat het doel van het gesprek was.

Beoordeling

10. De gedraging waarover verzoekster klaagt is de bejegening door een verzekeringsarts en een arbeidsdeskundige van het UWV.

11. 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 uitstek een groep met een specialistische opleiding. Na hun artsexamen dienen zij de opleiding tot verzekerings- geneeskundige 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 irritaties en onduidelijkheden waardoor escalatie dreigt, probeert te voorkomen.

Ook de arbeidsdeskundigen in dienst van het UWV moeten zich houden aan voor hen geldende richtlijnen en standaarden. Volgens het "Professioneel Statuut Arbeidsdeskundigen werkzaam bij het UWV" moet de arbeidsdeskundige onder meer voorafgaand aan het onderzoek de cliënt informeren over de aard, het doel, de inhoud, de methode en de instrumenten van onderzoek en wordt hij benaderd met gangbaar respect (zie Achtergrond, onder 3).

12. Gebleken is dat aan verzoekster het doel van en de aanwezigen bij het gesprek op 9 februari 2009 niet van te voren is duidelijk gemaakt. Ook staat vast dat verzoekster van te voren niet beschikte over de deskundigenrapportage en dat zij direct duidelijk heeft gemaakt dat zij eerst over de rapportage wilde beschikken en de inhoud ervan wilde kennen voordat over andere zaken gepraat kon worden. De verzekeringsarts ging er van uit dat verzoekster al over de rapportage beschikte, terwijl het niet gebruikelijk is dat een dergelijke rapportage zonder voorafgaand overleg aan de betrokkene wordt toegezonden. Tijdens de hoorzitting gaven de betrokken arts en arbeidsdeskundige aan dat eerdere contacten met verzoekster gekenmerkt werden door een sfeer van wantrouwen en een moeizaam verloop van de gesprekken.

Het gesprek op 9 februari 2009 is uiteindelijk eerder beëindigd dan gepland zonder het beoogde resultaat. Het doel van het UWV om over de re-integratie te spreken is niet bereikt en verzoekster heeft niet over de inhoud van de rapportage kunnen spreken.

13. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige bij de voorbereiding van het spreekuur onvoldoende rekening hebben gehouden met verzoekster. Met de wetenschap dat eerdere gesprekken met verzoekster moeizaam verlopen waren had de verzekeringsarts er zich van horen te vergewissen of verzoekster al over de rapportage beschikte. Verder had het doel van het gesprek en de aanwezigheid van de arbeidsdeskundige daarbij in de uitnodiging naar verzoekster vermeld moeten worden. Verzoekster had zich dan beter op het gesprek kunnen voorbereiden, waardoor het gesprek een betere start had kunnen hebben.

De Nationale ombudsman vindt daarnaast dat de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige de wens van verzoekster om eerst kennis van de inhoud van de rapportage te kunnen nemen, hadden moeten respecteren. Door dit niet te doen, nam de

spanning en irritatie toe. Van beide professionals had de-escalerend optreden om het gesprek op een rustige manier te voeren, verwacht mogen worden. Op deze punten vindt de Nationale ombudsman dat er in strijd met het vereiste van professionaliteit is gehandeld door de beide medewerkers van het UWV.

De onderzochte gedraging is op deze punten niet behoorlijk.

14. Wanneer de start van het gesprek anders was aangepakt en er beter naar verzoekster geluisterd was, zou het gesprek wellicht in een vriendelijker sfeer verlopen zijn. Het is de Nationale ombudsman echter niet gebleken dat verzoekster respectloos is behandeld.

De Nationale ombudsman heeft verder vastgesteld dat verzoekster ten onrechte twee maal na een spreekuurcontact haar uitkering niet op tijd ontving. De oorzaak hiervan is niet duidelijk, maar de Nationale ombudsman acht de verklaring van de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige dat zij hier geen aandeel in hebben gehad aannemelijk.

II. Ten aanzien van de klachtafhandeling door het UWV

Bevindingen

15. Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat zij de klachtafhandeling door het UWV niet zorgvuldig vond. Zij voelde zich niet gehoord en niet serieus genomen. De klacht over de bejegening was ongegrond verklaard omdat uit gesprekken van de stafverzekeringsarts en de manager claim met de betrokken medewerkers gebleken was dat zij conform de geldende standaarden en richtlijnen gewerkt hadden. Verzoekster zou steeds op een juiste en zakelijke manier benaderd zijn. Het UWV zag geen aanleiding om aan hun zorgvuldigheid hierin te twijfelen.

De conclusie van het UWV dat de door verzoekster ervaren onheuse bejegening gezien werd als een verschil in gevoel van beleving en het feit dat de klacht ongegrond werd verklaard, stak haar in het bijzonder. Zij had haar ongenoegen hierover rechtstreeks bij het UWV geuit. In reactie daarop bood de klachtenambassadeur haar nog een gesprek aan. Op dat moment had verzoekster daar geen behoefte meer aan.

16. De Nationale ombudsman vroeg het klachtenbureau van het UWV wat de reden was geweest om verzoekster niet voor een hoorgesprek met de betrokken arts en arbeidsdeskundige uit te nodigen en waarom dit klachtonderdeel ongegrond werd verklaard.

17. Het UWV antwoordde dat verzoekster niet voor een gesprek in aanwezigheid van de betrokken arts en arbeidsdeskundige was uitgenodigd, omdat zij daar niet om gevraagd had in het telefoongesprek over haar klacht met de klachtenambassadeur. Op dat moment was de circulaire over zogenoemde driegesprekken nog zo nieuw, dat het nog niet

duidelijk was in hoeverre de klanten hierover door het UWV pro-actief benaderd moesten worden.

Het UWV gaf ook aan dat in de primaire klachtbehandeling onvoldoende ingegaan was op de door verzoekster ervaren bejegening. De klacht had niet ongegrond verklaard mogen worden. Het oordeel had moeten zijn "geen oordeel". Voor deze fout bood het UWV zijn excuses aan.

Beoordeling

18. De gedraging waarover verzoekster klaagt is dat het UWV haar klacht over de bejegening door de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige zonder zorgvuldig onderzoek ongegrond heeft verklaard.

19. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties 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 in samenhang met artikel 3:2; zie voor de genoemde bepalingen uit de Awb Achtergrond, onder 4.).

20. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het onderzoek van het UWV onvoldoende was om bij zulke uiteenlopende visies tot het oordeel ongegrond te kunnen komen. Inmiddels vindt het UWV dit ook, zo blijkt uit zijn reactie aan de Nationale ombudsman waarin het UWV liet weten dat het oordeel had moeten zijn "geen oordeel".

21. In zijn reactie liet het UWV ook weten dat ten tijde van de primaire klachtbehandeling de reikwijdte van de nieuwe circulaire over bejegeningklachten in de spreekkamer (zie Achtergrond onder 5) nog onvoldoende duidelijk was. Het uitnodigen van verzoekster in een driehoeksgesprek waarbij de betrokken arts en arbeidsdeskundige en een klachtenambassadeur aanwezig zijn, om zodoende tot waarheidsvinding te komen, was daarom niet in overweging genomen, nu verzoekster daar zelf niet om had gevraagd.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat ook zonder die circulaire uit oogpunt van behoorlijkheid, het initiatief om betrokkenen voor een gesprek in elkaars aanwezigheid uit te nodigen bij het UWV dient te liggen. Verder gelden al sedert april 2007 werkafspraken

over het inzetten van mediation bij bejegeningklachten (zie Achtergrond, onder 6). In deze werkafspraken wordt onder meer aangegeven dat wanneer het de klachtenambassadeur niet lukt om in een telefoongesprek met de klant het probleem op te lossen er een gesprek georganiseerd wordt tussen de klant en een vertegenwoordiger van de uitvoering / de betrokken UWV medewerker, als de klant dit wil. Het is de Nationale ombudsman gebleken dat deze werkwijze niet gevolgd is door de klachtenambassadeur. Pas nadat de klacht ongegrond verklaard was, werd verzoekster een gesprek aangeboden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk

III. Ten aanzien van de dossierverwisseling

Bevindingen

22. Verzoekster klaagt erover dat haar klacht over de dossierverwisseling door een medisch medewerker niet juist is afgehandeld.

23. Verzoekster had geklaagd over het feit dat de medewerker tijdens het gesprek met haar het dossier van een naamgenote van verzoekster voor zich had. Toen zij daar een opmerking over maakte, reageerde de medewerker daar volgens verzoekster op ongepaste wijze op.

De klacht over de dossierverwisseling werd gegrond verklaard. Hiervoor bood het UWV excuses aan.

24. Verzoekster gaf aan dat het haar niet ging om de dossierverwisseling op zich. Wat haar dwars zat was dat de medewerker privacy gevoelige informatie van een ander aan haar communiceerde. De manier waarop hij dit deed maakte haar wantrouwig en sterkte haar in haar vermoeden dat het UWV haar niet serieus nam.

In zijn reactie aan de Nationale ombudsman liet het UWV weten dat niet alleen de dossierverwisseling op zich onjuist was en de klacht daarover gegrond, maar ook het verstrekken van privacygevoelige informatie van een ander niet juist was. Ook op dit punt werd de klacht alsnog gegrond verklaard.

Beoordeling

25. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen.

Dit houdt voor medewerkers van een uitvoeringsorganisatie onder meer in dat zij met privacygevoelige informatie uit dossiers zorgvuldig omgaan. Voorkomen moet allereerst worden dat dossierverwisseling plaatsvindt. Heeft dossierverwisseling toch plaatsgevonden dan dient de medewerker de fout te herstellen zonder informatie uit het verwisselde dossier met de klant te delen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat door de medewerker van het UWV in strijd met het vereiste van professionaliteit is gehandeld door privacygevoelige informatie uit het dossier van een ander met verzoekster te communiceren.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

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

- gegrond ten aanzien van de bejegening door de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige wegens strijd met het beginsel van professionaliteit;
- gegrond ten aanzien van het ongegrond verklaren van verzoekers klacht zonder zorgvuldig onderzoek wegens strijd met het beginsel van actieve en adequate informatieverwerving;
- gegrond ten aanzien van de dossierverwisseling wegens strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Onderzoek

Op 19 maart 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Tilburg, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

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

Op 1 september 2009 vond onder leiding van de substituut-ombudsman een hoorzitting met betrokkenen plaats waarvan een verslag werd gemaakt.

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

Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van de betrokken verzekeringsarts gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Het UWV en de betrokken arbeidsdeskundige gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. De klachtbrief van verzoekster aan het UWV van 14 februari 2009.
2. De brief van 11 maart 2009 waarmee het UWV de klacht van verzoekster heeft afgehandeld.
3. De klachtbrief van verzoekster aan het UWV van 13 maart 2009.
4. Het verzoekschrift van 18 maart 2009 aan de Nationale ombudsman .
5. De reactie van het UWV van 20 juli 2009.
6. Het verslag van de hoorzitting van 1 september 2009.
7. De reacties van 21 september 2009 van de UWV medewerkers op het verslag van de hoorzitting.
8. De reactie van verzoekster van 16 september 2009 op het verslag van de hoorzitting.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Verslag van hoorzitting op het Bureau Nationale ombudsman op 1 september 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 spelregels voor de hoorzitting. Het gaat om hoor en wederhoor, dus luisteren naar elkaar. Er wordt een

verslag (niet woordelijk) gemaakt dat aan betrokkenen voor commentaar wordt toegezonden.

Verzoekster

Verzoekster geeft aan dat het niet alleen om het spreekuur van 9 februari 2009 gaat, maar over een hele reeks van contacten met het UWV.

De substituut-ombudsman stelt voor een of meerdere momenten te nemen en vraagt of de stoornis er misschien voor zorgt dat zij sneller “getriggerd” wordt. Zij vraagt haar iets te vertellen over het begin van het spreekuur van 9 februari 2009.

Verzoekster geeft aan dat zij door haar stoornis achteraf meer (nadelig) effect ervaart in vergelijking met mensen die de stoornis niet hebben.

Verzoekster werd uitgenodigd voor een gesprek met de verzekeringsarts. Het bleek echter om een gesprek met de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts te gaan en dit stond niet in de uitnodiging. Daarnaast wilde men aan de hand van een rapportage van psychiater (-) met haar spreken terwijl verzoekster die rapportage niet ontvangen had. De verzekeringsarts wilde die rapportage vervolgens niet inhoudelijk bespreken. De psychiater, die als deskundige door het UWV was ingeschakeld had geschreven dat de rapportage beter in aanwezigheid van een arts met haar besproken kon worden.

De arbeidsdeskundige bevestigt dat in de uitnodiging niet stond dat zij ook bij het gesprek aanwezig zou zijn. Omdat het doel van het gesprek was om de re-integratie te bespreken en zij daar al geruime tijd mee bezig waren met verzoekster, leek het de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts praktisch om een en ander te combineren. De insteek van de verzekeringsarts was niet om de expertise van de deskundige te bespreken, maar met zijn conclusie dat re-integratie mogelijk was verder te gaan.

De verzekeringsarts licht toe dat de psychiater gevraagd was aan te geven of verzoekster kon re-integreren. Het was vroeger niet gebruikelijk dat een deskundige zijn rapportage zonder overleg met de betrokkene rechtstreeks aan (de huisarts van) betrokkene stuurt. Tegenwoordig gebeurt dat vaak wel. De verzekeringsarts ging ervan uit dat dit hier ook was gebeurd. Zij heeft aangeboden de rapportage inhoudelijk op een ander moment met verzoekster te bespreken, maar dit wilde verzoekster niet. Zij heeft wel de rapportage voor verzoekster gekopieerd en haar gezegd dat zij de rapportage niet inhoudelijk met haar kon bespreken in aanwezigheid van de arbeidsdeskundige. De diagnose van de stoornis was ook niet aan de orde, want die stond allang vast. De deskundige was gevraagd om aan te geven of met die diagnose re-integratie mogelijk was. Zijn positieve antwoord op die vraag was het onderwerp van gesprek. Over dat gedeelte van de expertise is nog wel met verzoekster gesproken.

Verzoekster geeft aan dat zij van slag was zowel van het feit dat ook de arbeidsdeskundige aanwezig was als van het feit dat zij de rapportage niet had en er toch aan de hand van die rapportage met haar gesproken werd over haar re-integratie. Zij had verwacht dat alleen de rapportage door de verzekeringsarts met haar besproken zou worden. Verzoekster kon de verzekeringsarts op een ander tijdstip wel bellen als zij vragen over de expertise had. Ook ontkent zij dat er inhoudelijk is gesproken over de conclusies uit de expertise ten aanzien van de re-integratie.

De verzekeringsarts en arbeidsdeskundige wordt gevraagd wat zij merkten van de reactie van verzoekster en hoe zij daar op reageerden.

De verzekeringsarts voelde groot wantrouwen bij verzoekster en stelde voor de expertise op een ander tijdstip met verzoekster te bespreken. Zij was ook teleurgesteld, omdat zij er van overtuigd is dat re-integratie juist heel goed is voor verzoekster. Daarnaast gevraagd geeft zij aan dat het gesprek niet goed liep en voortijdig werd beëindigd.

De arbeidsdeskundige geeft aan dat zij het nog steeds jammer vindt dat het re-integratietraject dat zij voor ogen had niet door is gegaan. De bedoeling was dat verzoekster een oriënterend gesprek met de projectleider zou hebben en op termijn dan drie dagen per week daar aan de slag zou kunnen.

Verzoekster reageert hier op. Haar was voorgespiegeld dat het voorgestelde traject heel vrijblijvend was, maar zij had met de projectleider gebeld. Het bleek om drie dagen per week te gaan van 10.00 uur tot 16.00 uur, het project is moeilijk te bereiken en het gaat om werkzaamheden die schade zullen toebrengen aan haar gezondheid.

De partner van verzoeker bevestigt dit en geeft aan dat dit de kern is van het probleem.

De verzekeringsarts voelde wantrouwen, dat maakte het gesprek lastig en het gesprek werd niet voor niets voortijdig beëindigd. Als zij geweten had dat verzoekster de expertise nog niet had, dan zou zij eerst een gesprek met haar over die expertise gepland hebben. Zij was ook verrast over de heftige negatieve reactie van verzoekster op de inhoud van de expertise.

Verzoekster geeft aan dat de arbeidsdeskundige de re-integratie er door wilde drukken. De re-integratieplannen van de arbeidsdeskundige waren verzoekster in grote lijnen bekend, maar in het gesprek van 9 februari werd het project haar opgedrongen. Zij voelde zich niet gehoord in haar argumenten dat re-integratie op dit moment op die plek haar herstel belemmerden.

De arbeidsdeskundige zegt dat het de bedoeling was om een oriënterend gesprek van verzoekster met de projectleider te bespreken. Over dit traject voerde zij al vanaf september 2008 e-mailcorrespondentie met verzoekster. In dit kader is ook de expertise gevraagd om te bezien wat de belastbaarheid van verzoekster was. Bij verzoekster voelde

zij na verloop van tijd groot wantrouwen. De arbeidsdeskundige is nog steeds enthousiast over het project maar zij wilde het project absoluut niet tegen haar zin er bij verzoekster doordrukken.

Verzoekster zegt dat zij op de e-mail in september 2008 een reactie heeft gestuurd, maar dat de arbeidsdeskundige daar tot 9 februari 2009 niet op gereageerd heeft. Onder meer hierdoor en door het niet rekening houden met haar therapie, die re-integratie op dat moment nog niet mogelijk maakte, groeide haar wantrouwen naar het UWV.

De partner van verzoekster stoort zich eraan dat zijn partner niet serieus wordt genomen. Zij weet heel goed wat haar stoornis inhoudt en wat goed voor haar is. Het voorgestelde project is niet goed, want zorgt voor veel onrust. Het is geen werk maar bezigheidstherapie voor voornamelijk dak- en thuislozen. Hij vertrouwt meer op de rapporten van de behandelaars van verzoekster dan op de mening van het UWV. Zijn partner vreest dat zij als zij daar zou moeten werken weer depressief wordt van de druk.

De substituut-ombudsman merkt op dat wat verzoekster en de arbeidsdeskundige zeggen over de vrijblijvendheid van het project niet met elkaar in tegenspraak zijn. Het kan zijn dat het de bedoeling is om uiteindelijk drie dagen per week werkzaam te zijn in het project, maar dat begonnen wordt met een opbouw beginnend met een halve dag per week. Zij beraadt zich nog op de vraag of zij ten behoeve van het vaststellen van de feiten voor het onderzoek de e-mailwisseling tussen verzoekster en de arbeidsdeskundige op zal vragen.

De substituut-ombudsman vraagt vervolgens om een toelichting op de klacht van verzoekster dat haar uitkering een paar keer niet (tijdig) betaald werd.

Verzoekster vindt het opvallend dat tot twee keer toe na een gesprek met de verzekeringsarts haar uitkering niet betaald werd. Dit kan volgens haar geen toeval zijn. De e-mails die zij hierover stuurde werden niet beantwoord.

De verzekeringsarts weersprekt dit. Als er een spreekuur is gepland dan wordt door de administratie een uitsteldatum (van de beëindiging van de uitkering) gegeven om te voorkomen dat in geval van een herstelmelding een uitkering te vroeg eindigt. De uitsteldatum is gekoppeld aan de verwachte datum van herstel en wordt vastgelegd op een datum na het spreekuur. Waarom er met de betaling van verzoekster iets misging kan zij niet verklaren, maar het gaat om een administratieve handeling waar zij buiten staat.

De arbeidsdeskundige zegt dat zij per e-mail gereageerd heeft naar verzoekster, dat zij buiten de hapering van de uitkering stond. En dat zij overigens altijd op e-mails reageert.

Verzoekster zegt die e-mail nooit ontvangen te hebben.

De verzekeringsarts merkt op dat voor het gesprek van 9 februari 45 minuten was gepland en dat het voortijdig werd afgebroken. Over de rapportage van de psychiater merkt zij op

dat zij niet weet of het gesprek van deze deskundige met verzoekster 20 minuten heeft geduurd, maar zij weet wel dat het een grondige rapportage was.

De substituut-ombudsman geeft ter afronding aan dat voor de Nationale ombudsman bij de beoordeling drie aspecten van belang zijn.

a. het persoonlijke; in dit geval of er voldoende aandacht is besteed door arbeidsdeskundige en verzekeringsarts aan het bij aanvang van het spreekuur niet bekend zijn van verzoekster met de expertise;

b het behoorlijke; was bijvoorbeeld het niet bespreken van het rapport met verzoekster behoorlijk of niet.

c. de participatie; is er voldoende respect getoond ten aanzien van het omgaan met de stoornis van verzoekster. Zij weet wat voor stoornis zij heeft en wat dit voor haar betekent, terwijl aan de andere kant het UWV de professionele deskundigheid van de verzekeringsarts heeft, waar nodig met een advies van een deskundige middels een rapportage.

De arbeidsdeskundige zegt dat ze het vervelend vindt dat de gesprekken met verzoekster steeds in een welles nietes uitmonden. En dat zij het jammer vindt dat de re-integratie van verzoekster zo is verlopen.

De verzekeringsarts sluit zich hierbij aan. Zij zegt dat zij vanuit haar professionele deskundigheid moet bekijken of dat wat verzoekster wil, rust, ook goed voor haar is. Daarom heeft zij ook de expertise gevraagd, niet voor diagnose, want die was haar wel bekend. Ook benadrukt zij nogmaals dat zij verzoekster voorgesteld heeft om de rapportage in een ander gesprek met haar te bespreken.

Daarnaar gevraagd geeft zij aan er geen problemen mee te hebben dat verzoekster niet met haar, maar met haar huisarts, de expertise besprak. De relatie met verzoekster was moeizaam en alle gesprekken met haar verliepen moeilijk. Dit wordt door verzoekster bevestigd.

De substituut-ombudsman vraagt de aanwezigen of zij tot slot nog iets willen zeggen.

De arbeidsdeskundige geeft aan dat de sfeer van haar gesprekken met verzoekster vaak hetzelfde was als tijdens deze hoorzitting.

De stafverzekeringsarts geeft als algemene opmerking dat een ziektewet uitkering niet vrijblijvend is en dat het UWV ook bij een stoornis als van verzoekster moet kijken naar de mogelijkheden van werk. Hij vindt het jammer hoe het allemaal bij verzoekster gelopen is.

De verslaglegger vraagt nog om verheldering van de manier waarop de rapportage van de psychiater bij verzoekster terecht kwam, via de huisarts of via de verzekeringsarts. Het is via de verzekeringsarts gegaan.

De substituut-ombudsman sluit de hoorzitting af en laat weten dat alle betrokkenen het verslag van de hoorzitting krijgen met gelegenheid om te reageren. Daarna zal bekeken worden hoe de zaak verder zal worden afgehandeld.

uw aandacht en zie de verdere afwikkeling van deze zaak tegemoet...."

Betrokkenen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het concept verslag van de hoorzitting. De relevante aanvullingen en correcties zijn in het verslag verwerkt.

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. Professioneel Statuut Arbeidsdeskundigen werkzaam bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

"...6 Gedragsregels

(...)

b Gedragsregels voor arbeidsdeskundigen ten opzichte van cliënt (cliëntverzekerde en cliëntwerkgever)

- Voorafgaand aan het onderzoek worden geen verwachtingen gewekt over de uitkomst hiervan;
- De betrokken cliënt wordt voorafgaand aan het onderzoek geïnformeerd over de aard, het doel, de inhoud, de methode en de instrumenten van onderzoek;
- De cliënt wordt benaderd met gangbare voorkomendheid en respect;
- De arbeidsdeskundige maakt in zijn gedrag jegens cliënt op geen enkele wijze misbruik van zijn positie en behoudt een functionele distantie;
- De arbeidsdeskundige garandeert dat hij de door cliënt toevertrouwde gegevens uit het onderzoek vertrouwelijk behandelt;
- Indien de arbeidsdeskundige voor de uitvoering van zijn wettelijke taak informatie van derden (bijv. voormalige werkgevers van de cliënt) nodig heeft, dan is hij (wettelijk) gerechtigd deze ook zonder toestemming van de cliënt op te vragen. Hetzelfde geldt met betrekking tot over te dragen gegevens (bijv. aan een re-integratiebedrijf). Uit zorgvuldigheidsoverwegingen echter zal de arbeidsdeskundige de cliënt hierover zo mogelijk altijd informeren. Dit voor zover e.e.a niet strijdig is met privacyreglementen en/of regelgeving.
- De arbeidsdeskundige wijst cliënt op het bezwaar- en beroepsrecht alsmede op het inzage- en klachtrecht;
- Als cliënt weigert om mee te werken aan het onderzoek, wijst de arbeidsdeskundige op het recht tot weigering en op de consequenties daarvan

4. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3:1

1 Op besluiten, inhoudende algemeen verbindende voorschriften:

a is afdeling 3.2 slechts van toepassing, voor zover de aard van de besluiten zich daartegen niet verzet;

b zijn de afdelingen 3.6 en 3.7 niet van toepassing.

2 Op andere handelingen van bestuursorganen dan besluiten zijn de afdelingen 3.2 tot en met 3.4 van overeenkomstige toepassing, voor zover de aard van de handelingen zich daartegen niet verzet.

Artikel 3:2

Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:10

1 Het bestuursorgaan 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.

5. Aanpassing werkafspraken inzet klachtenambassadeurs bij bejegeningklachten (circulaire 09C004 van 26 mei 2009)

Inleiding

Met mededeling nummer 07C007 d.d. 22 maart 2007 bent u geïnformeerd over de inzet van klachtenambassadeurs bij bejegeningklachten. 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, 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.

6. Werkafspraken van het UWV betreffende het inzetten van mediation bij bejegeningklachten (versie april 2007)

"Inleiding De Nationale Ombudsman heeft UWV geadviseerd om bij bejegeningklachten mediation in te zetten om de klachten op informele wijze op te lossen. Het advies van de Ombudsman richtte zich in het bijzonder op bejegeningklachten over verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. UWV heeft besloten deze werkwijze voor alle bejegeningklachten 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 bejegeningklacht 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 bejegeningklacht 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 bejegeningsklachten. De hierboven beschreven procedure kan natuurlijk ook ingezet worden wanneer de relatie tussen de klant en UWV om andere redenen is verstoord."