



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

- het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Rotterdam zijn partner heeft opgeroepen voor een herkeuring door een verzekeringsarts op 29 oktober 2008 en op het moment dat die keuring moest plaatshebben niet toestond dat verzoeker met zijn partner meeding omdat het UWV aan verzoeker de toegang tot het pand ontzegde. Toen de partner weigerde alleen naar de keuring te gaan stond het UWV niet toe dat de keuring zou worden uitgesteld naar een later tijdstip zodat zij een andere begeleider kon meenemen, maar deelde haar direct mee dat de betaling van haar uitkering zou worden gestaakt;
- het UWV uit de door verzoeker op 4 april 2008 toegezonden brief kon weten dat een herkeuring voor zijn partner psychisch erg belastend was in verband met een dreigende suïcidaliteit in verband waarmee zij niet zonder begeleiding naar het spreekuur kon komen. Door de partner direct te vertellen dat de betaling van de uitkering zou worden stopgezet nam het UWV het risico dat zij zich van het leven zou beroven hetgeen zij direct na de mislukte afspraak op 29 oktober 2008 heeft geprobeerd;
- het UWV heeft geweigerd mee te delen wie de door verzoeker per fax van 27 oktober 2008 toegezonden verklaring van de vervangend huisarts van de partner van verzoeker heeft beoordeeld.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoekers partner ontvangt een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) welke is berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%. In het kader van een herbeoordeling werd zij door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) opgeroepen om op woensdag 29 oktober 2008 op het spreekuur van een verzekeringsarts van het UWV Rotterdam te verschijnen. Verzoeker ging mee om zijn partner bij het bezoek te begeleiden, maar kreeg bij de receptie van het kantoor te horen dat hem de verdere toegang tot het kantoor werd geweigerd omdat hij volgens het UWV diverse malen ernstige bedreigingen had geuit tegen medewerkers van het UWV. De partner durfde in verband met haar psychische klachten zonder verzoeker het spreekuur niet te bezoeken en verzocht het UWV om de keuring uit te stellen zodat zij dan iemand anders als begeleider kon meevragen. Het UWV stond dat niet toe en liet ter plekke aan haar weten dat haar gedrag zou worden opgevat als een weigering om mee te werken aan het onderzoek wat tot gevolg had dat haar WAO-uitkering zou worden beëindigd. Daarop gingen verzoeker en zijn partner weg. Verzoeker ging in de parkeergarage betalen en liet zijn partner achter bij zijn auto. Toen hij

terugkwam bleek dat zijn partner een zelfmoordpoging had ondernomen door ongeveer 24 tabletten Dormicum van 125 mg door te slikken. Verzoeker reageerde snel en liet zijn partner de tabletten uitbraken: door zijn snelle optreden bleven de lichamelijke gevolgen van de zelfmoordpoging beperkt. De financiële gevolgen van de stopzetting van de betaling van de WAO-uitkering bleven ook beperkt. Verzoekers partner mocht later alsnog met een andere begeleider op het spreekuur van een verzekeringsarts verschijnen. Het UWV concludeerde dat zij daarmee aan haar plicht had voldaan en trok de beëindiging van de uitkering per 1 november 2008 weer in.

2. Bij brief van 13 november 2008 legde verzoeker zijn klacht aan de Nationale ombudsman voor. Hij had met zijn verzoekschrift meegezonden een aan het UWV gerichte klachtbrief van 30 oktober 2008 en eveneens een klaagschrift van 27 oktober 2008 dat aan het Regionale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Den Haag was gezonden. Omdat bij de ontvangst van verzoekers klacht zijn klacht die hij bij het UWV had ingediend nog in behandeling was, deelde de Nationale ombudsman hem mee dat zijn klacht vooralsnog niet in onderzoek werd genomen. Verzoeker werd er gelijktijdig op gewezen dat zijn klacht over het optreden van de verzekeringsartsen niet in aanmerking kwam voor onderzoek omdat hij die klacht ook had voorgelegd aan het tuchtcollege en de Nationale ombudsman een klacht niet in onderzoek neemt als een procedure bij een dergelijke instantie aanhangig is. De aan het UWV gerichte klachtbrief werd door het UWV bij brief van 9 december 2008 beantwoord. De klacht over het aan verzoeker opgelegde pandverbod werd niet gegrond geacht en de klacht over het onbeantwoord laten van de brief van 4 april 2008 werd wel gegrond geacht.

3. Omdat verzoeker niet tevreden was over de reacties van het UWV op zijn klacht legde hij zijn klacht bij brief van 19 januari 2009 opnieuw aan de Nationale ombudsman voor. Hij liet daarbij ook weten dat hij het aan het tuchtcollege gerichte klaagschrift - in tegenstelling tot dat wat hij eerst had geschreven - nog niet had verzonden omdat hij het belangrijk vond dat de Nationale ombudsman zich eerst over de kwestie zou buigen.

I. Ten aanzien van het opleggen van een pandverbod aan verzoeker op het moment dat hij als begeleider met zijn partner naar een keuring was meegekomen

Bevindingen

4. Verzoekers partner was opgeroepen om in verband met een herbeoordeling op 29 oktober 2008 op het spreekuur van een verzekeringsarts van het UWV Rotterdam te komen. Verzoeker ging met haar mee als begeleider maar werd bij de receptie tegengehouden. Hem werd (verdere) toegang tot het pand ontzegd, aangezien hij volgens het UWV diverse malen ernstige bedreigingen had geuit tegen medewerkers van het UWV. De dag voorafgaand aan het spreekuur had verzoeker volgens het UWV een verzekeringsarts van het UWV telefonisch met de dood bedreigd. Als gevolg van haar psychische klachten durfde verzoekers partner niet alleen op het spreekuur van de

verzekeringsarts te verschijnen. Zij verzocht om een nieuwe oproep zodat zij dan iemand anders als begeleider kon meevragen, maar dit verzoek werd afgewezen. Zij kreeg te horen dat haar houding zou worden opgevat als een weigering om aan het onderzoek mee te werken en dat de betaling van haar uitkering in verband daarmee zou worden stopgezet. Verzoeker en zijn partner vertrokken daarom onverrichter zake, waarna de partner in de parkeergarage een poging tot zelfmoord deed. Op dat moment was verzoeker zelf even afwezig om het parkeergeld te betalen. Het pandverbod werd dezelfde dag door het UWV bevestigd in een brief waarin stond dat het pandverbod vooralsnog zou gelden tot 1 juli 2009.

5. In reactie op dit klachtonderdeel liet het UWV weten dat de weergave van de gebeurtenissen in de klachtomschrijving juist is. Het UWV merkte daarbij op dat het in een later stadium op de beslissing om de beoordeling niet meer te laten plaatshebben is teruggekomen en dat verzoekers partner toen in de gelegenheid is gesteld om met een andere begeleider dan verzoeker bij de verzekeringsarts te verschijnen. De stopzetting van de betaling van de uitkering was gelijktijdig ongedaan gemaakt. Het UWV bleef nog steeds achter het besluit staan om verzoeker voorafgaand aan het geplande spreekuur van de verzekeringsarts op 29 oktober 2008 de toegang te weigeren. Zijn houding en gedragingen waren volgens het UWV dermate bedreigend, dat was gekozen voor de veiligheid van de eigen medewerkers. Daarnaast gevraagd bevestigde het UWV dat die toegang pas werd ontzegd op het moment dat verzoeker met zijn partner voor het spreekuur van 29 oktober 2008 bij het UWV kwam. Vanwege de korte termijn tussen de geuite bedreigingen en het daadwerkelijke spreekuur was er volgens het UWV geen tijd geweest om formeel schriftelijk een pandverbod aan te zeggen.

6. Volgens verzoeker heeft hij daags vóór het bewuste spreekuur geen telefonisch contact gehad met (een verzekeringsarts van) het UWV. Dat hij doodsbedreigingen zou hebben geuit, berust volgens hem op onwaarheden, waarbij hij er tevens op wees dat er voor hem al sedert jaren een belverbod van kracht is waardoor ook om die reden de beschuldiging niet juist kon zijn.

7. Vanwege deze ontkenning door verzoeker werd bij het UWV het rapport van het betreffende telefoongesprek opgevraagd. Volgens het UWV was sprake van verschillende telefoonnotities in het dossier. Uit een overgelegde notitie van 24 oktober 2008 bleek dat verzoeker op die dag omstreeks 15:30 uur telefonisch contact had gehad met een medewerker van het UWV Klantcontactcentrum Goes. Die heeft over het contact met verzoeker onder meer het volgende opgeschreven:

"Ik heb (verzoeker; N.o.) 7 min aan de telefoon, heeft al 2 keer eerder gebeld vandaag en ik kan er geen speld tussen krijgen. Wat ik wel eruit heb kunnen halen is dat de klant is opgeroepen voor een herbeoordeling, wat volgens hem niet meer mogelijk is. Dan gaat hij dreigen als klant iets overkomt (door de situatie komt te overlijden) hij persoonlijk (de twee bij naam genoemde verzekeringsartsen; N.o.) komt vermoorden inclusief hun gezinnen. Hij

wil van mij persoonlijk het registratienummer van beide personen, maar kan dat niet geven omdat ik daar niet over beschik. Omdat ik niets voor hem kan doen alleen aanhoren, vind ik wel dat ik deze bedreiging hoor door te geven.

Ik geef het door."

De melding werd per e-mail doorgezonden naar het UWV Rotterdam.

Op 28 oktober 2008 zocht verzoeker volgens het UWV telefonisch contact met het UWV Rotterdam. De medewerkster die hij aan de lijn had, heeft daarover het volgende opgeschreven:

"Vertelde dat hij aangifte heeft gedaan tegen dhr. (manager claim; N.o.) dat (drie bij naam genoemde verzekeringsartsen; N.o.) gemeld zijn bij het tuchtcollege. Als zijn partner (...) 29/10/08 moet verschijnen dat (één van die verzekeringsartsen; N.o.) niet levend het gebouw verlaat."

8. Op de vraag waarom er met de partner van verzoeker na de aanzegging van het pandverbod aan verzoeker niet direct een nieuwe afspraak kon worden gemaakt, maar in plaats daarvan eerst direct de uitkering werd stopgezet, antwoordde het UWV dat er aan het incident al een lang traject was voorafgegaan. In dat traject had het UWV getracht van verzoekers partner een machtiging te krijgen waarmee informatie bij de behandelend sector kon worden opgevraagd. Met die machtiging zou het UWV gericht informatie kunnen opvragen. Na het incident werd die machtiging wel ontvangen; ook ontving het UWV toen een aan de huisarts gerichte verklaring van de crisispsychiater. Omdat verzoekers partner ook had laten weten dat zij bereid was om met een andere begeleider naar het spreekuur te komen, had het UWV toen de beoordeling weer opgestart en werd haar uitkering weer met terugwerkende kracht vanaf 1 november 2008 hersteld.

9. In een toelichtend gesprek bij de Nationale ombudsman heeft het UWV opgemerkt dat verzoeker ten tijde van de planning van het spreekuur nog geen belverbod had. Dit verbod is hem eerst op 16 december 2008 opgelegd. De verzekeringsarts die het spreekuur oorspronkelijk zou uitvoeren, was niet bekend met de voorgeschiedenis en kon daarom de aan zijn persoon geuite bedreigingen niet goed op hun waarde inschatten. In verband hiermee kon hij de keuring niet meer verrichten en besloot de stafverzekeringsarts dat die door twee stafverzekeringsartsen zou worden verricht.

Beoordeling

10. Aan de orde is de vraag of het UWV behoorlijk heeft gehandeld door verzoeker de toegang tot het UWV Rotterdam te weigeren op het moment dat hij op 29 oktober 2008 als begeleider met zijn partner mee wilde gaan naar het spreekuur van de verzekeringsarts. Het op 29 oktober 2008 mondeling uitgesproken toegangsverbod was volgens het UWV

een direct gevolg van door verzoeker geuite telefonische bedreigingen. Verzoeker zelf heeft ontkend dat hij doodsbedreigingen aan het adres van medewerkers van het UWV heeft geuit. De Nationale ombudsman ziet geen redenen om te twijfelen aan de authenticiteit van de telefoonrapporten van 24 en 28 oktober 2008 en hecht meer waarde aan hetgeen daarin over door verzoeker geuite doodsbedreigingen is genoteerd dan aan verzoekers ontkenning daarvan.

De Nationale ombudsman merkt op dat van overheidsinstanties mag worden verwacht dat burgers als mens worden gerespecteerd en beleefd worden behandeld, maar dat een burger in zijn contacten met die instanties ook de grenzen van fatsoen en betamelijkheid in acht moet nemen. Het uiten van doodsbedreigingen (gericht aan twee bij naam genoemde verzekeringsartsen en hun gezinnen) gaat duidelijk te ver en behoeft niet getolereerd te worden.

11. Het evenredigheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. Dit betekent dat een overheids-organisatie, voordat een burger de toegang tot een gebouw wordt ontzegd, de belangen van de instantie afweegt tegen de belangen van de betreffende burger. In dit geval dient het UWV de belangen van zowel verzoeker maar vooral van zijn partner daarbij in ogenschouw te nemen. In de afweging moet gekozen worden voor de inzet van het voor haar minst bezwarende middel om het doel van vermindering van gevoelens van bedreiging en intimidatie te bereiken. Verzoeker kwam naar het UWV-kantoor als begeleider van zijn partner, die een oproep voor een keuring had ontvangen. Het UWV kon ter bescherming van zijn eigen medewerkers verzoeker de toegang ontzeggen. Dat dit mondeling op het moment van de geplande keuring moest gebeuren had te maken met het moment van de geuite bedreigingen. Verzoekers partner kreeg te horen dat ze alleen zonder begeleider welkom was en dat haar uitkering zou worden beëindigd als ze weigerde. Op dit punt heeft het UWV niet in ogenschouw genomen welke gevolgen zij moest dulden vanwege het pandverbod dat verzoeker werd opgelegd. Zij had zich daar ook niet op kunnen voorbereiden. Er waren minder bezwarende middelen voorhanden zoals het geven van een nieuwe mogelijkheid om met een andere begeleider terug te komen. Dat had eventueel ook op korte termijn gekund. Het UWV heeft daardoor in strijd gehandeld met het evenredigheidsvereiste.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het feit dat het UWV uit een op 4 april 2008 toegezonden brief kon weten dat een herkeuring van de partner van verzoeker psychisch erg belastend was in verband met dreigende suïcidaliteit

Bevindingen

12. Op 4 april 2008 zond verzoeker per aangetekende post een brief aan een bij naam genoemde verzekeringsarts van het UWV Rotterdam. In die brief bracht hij onder meer het volgende naar voren:

"Onder verwijzing naar het telefoongesprek dat ik heden met u had omtrent de (psychische) gezondheidstoestand van (mijn partner; N.o.) deel ik u hierdoor - expliciet - mede dat een dergelijk keuringsonderzoek voor haar zeer belastend is vanwege de bij (mijn partner; N.o.) aanwezige suïcidaliteit.

De oproeping op het spreekuur kan leiden tot een nieuw tentamen suïcidi, dit is het gevolg op de ervaringen die mevrouw destijds en in de loop van jaren heeft opgedaan met volslagen imbeciele bedrijfsgeneeskundigen en verzekeringsgeneeskundigen."

Verderop in de brief sommeerde hij de verzekeringsarts om opgave van zijn BIG-inschrijvingsnummer en om inzage in het medisch dossier en het uitkeringsdossier.

Volgens verzoeker heeft het UWV nimmer op deze brief gereageerd. Met de informatie die verzoeker in zijn brief had gegeven, had het UWV volgens verzoeker moeten weten dat het verzoekers partner niet zomaar kon oproepen omdat zij het onderzoek psychisch niet aankon en zeker niet alleen kon dragen.

In de interne klachtafhandelingsbrief gericht aan de partner van verzoeker van 9 december 2008 heeft het UWV op dit punt het volgende laten weten:

" Ten aanzien van het feit dat er geen reactie zou zijn geweest op een brief gericht aan de heer (verzekeringsarts; N.o.) komen wij tot een andere conclusie. Er is weliswaar nooit een formele brief over geschreven, maar naar aanleiding van hetgeen u in deze brief stelt hebben er meerdere acties plaatsgevonden waaruit blijkt dat de brief wel in behandeling is genomen. De arts heeft aanvankelijk telefonisch contact met u gezocht. Het gesprek met (verzoeker; N.o.) verliep echter dermate moeizaam dat van een constructief gesprek geen sprake was. Daarna zijn overigens wel de punten die u heeft aangekaart in de brief door ons opgepakt. Zo heeft u gebruik kunnen maken van uw inzage- en correctierecht. Daarnaast is er aan u verzocht om een machtiging te tekenen, zodat de arts de informatie dat u niet in staat bent om op het spreekuur te verschijnen kon checken in de behandelend sector.

Conclusie

U heeft formeel gelijk indien u stelt dat er geen directe schriftelijke reactie is gekomen op uw brief van april 2008. Daarbij willen wij wel benadrukken dat uit de handelingen die er na deze brief zijn verricht kon worden afgeleid dat de brief wel degelijk in behandeling was genomen. Vanuit de visie van het klachtenteam is het feit dat uit alle acties blijkt dat een brief in behandeling is genomen zwaarwegender dan dat de officiële schriftelijke bevestiging wordt verzonden. Desalniettemin achten wij uw klacht op dit punt gegrond."

13. In reactie op dit klachtonderdeel liet het UWV in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman het volgende weten:

" De uitspraken over de mogelijk psychische belasting van (verzoekers partner; N.o.) zijn van de hand van (verzoeker; N.o.) en niet van zijn partner. UWV moet beweringen van of namens cliënten kunnen toetsen. UWV heeft daartoe meermalen getracht een machtiging te verkrijgen van (verzoekers partner; N.o.), op basis waarvan het mogelijk is om medisch informatie in te winnen over onder andere de mogelijke suïcidaliteit van (verzoekers partner; N.o.). Deze machtiging heeft UWV echter niet ontvangen. UWV hanteert daarbij het standpunt dat als een dergelijke machtiging wel beschikbaar is en daarmee zicht ontstaat op het risico van suïcide, er afgezien wordt van een beoordeling in fysieke zin. Deze afweging kon echter niet worden gemaakt omdat de machtiging niet werd geretourneerd. UWV heeft dan geen reden om van een gangbare beoordelingswijze af te wijken.

(Verzoekers partner; N.o.) is meerdere keren gevraagd om de haar toegezonden machtiging te ondertekenen en te retourneren. Zij heeft daar echter niet voor gekozen. (Verzoeker; N.o.) heeft de handelswijze van zijn partner verdedigd door te stellen dat het tekenen van een dergelijke verklaring te belastend zou zijn voor (haar; N.o.). Deze uitspraak heeft UWV ten zeerste verbaasd omdat UWV over meerdere documenten beschikt die wel door (verzoekers partner; N.o.) zijn ondertekend. Bovendien heeft (verzoekers partner; N.o.) niet veel later een machtiging ondertekend en geretourneerd die benodigd was voor haar begeleiding bij een latere beoordeling. UWV acht het derhalve geheel onterecht dat het aanvaarden van het risico van suïcidaliteit, nu geheel bij UWV wordt gelegd."

14. Verzoeker zond ter onderbouwing van zijn klacht een brief van zijn huisarts van 27 oktober 2008, waarin de huisarts aan - naar mag worden aangenomen - een behandelaar bij de GGZ verzocht om nader onderzoek en begeleiding van verzoekers partner. De partner was volgens de huisarts reeds lange tijd overbelast waarbij sprake was van meerdere stressoren met name rond de zorg van haar dochter. Ook zond hij een aan de huisarts gerichte rapportage van een crisispsychiater die in het kader van de acute bereikbaarheidsdienst verzoekers partner op 31 oktober 2008 - twee dagen na de zelfmoordpoging - had gezien. De conclusie van deze psychiater was dat er sprake was van een impulsieve suïcide poging naar aanleiding van problemen met het UWV. Deze problemen kwamen boven op andere psychosociale stress. Met toestemming van verzoeker werd deze rapportage door de Nationale ombudsman aan het UWV voorgelegd. Volgens het UWV had deze rapportage geen invloed op de reacties die het UWV op verzoekers klacht had gegeven.

15. Verzoeker meent dat het UWV door zijn brief van 4 april 2008 voldoende gewaarschuwd was voor de dreigende suïcidaliteit van zijn partner. De brief was mede ondertekend door zijn partner maar is nooit door het UWV beantwoord. Ook in de

verklaring van de huisarts van 27 oktober 2008 was volgens verzoeker overduidelijk te lezen dat een herkeuring als een van de stressoren kon worden aangemerkt en in ieder geval door het UWV als waarschuwing kon worden opgevat om voorzichtig om te gaan met de belangen van verzoekers partner.

16. Door het UWV is aangegeven dat de brief van verzoeker van 4 april 2008 aanleiding was voor de verzekeringsarts van het UWV om informatie bij de huisarts op te vragen. Om dat te kunnen doen werd bij verzoekers partner een machtiging opgevraagd, deze werd pas na het incident van 29 oktober 2008 terugontvangen.

Beoordeling

17. Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel moet de vraag worden beantwoord of het UWV uit verzoekers brief van 4 april 2008 en de brief van de huisarts van 27 oktober 2008 moest afleiden dat een herkeuring van verzoekers partner psychisch zeer belastend voor haar was.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Concreet betekent dit, dat het UWV naar aanleiding van verzoekers brief of de kort voor het geplande spreekuur toegezonden brief van de huisarts moest nagaan of een oproep voor verzoekers partner dermate belastend was dat dit een levensbedreigend risico met zich mee zou brengen. In de brief van verzoeker was door verzoeker aangegeven dat een keuring voor zijn partner zeer belastend was vanwege de bij haar aanwezige suïcidaliteit en dat het oproepen aanleiding kon geven voor een nieuwe poging tot suïcide. Zoals hiervoor al bij de Bevindingen onder 12. is beschreven heeft een verzekeringsarts van het UWV naar aanleiding van die brief telefonisch contact met verzoeker gezocht, maar verliep dat gesprek zo moeizaam dat van een constructief gesprek geen sprake was. Vervolgens is een machtiging aan verzoekers partner gevraagd, zodat informatie bij haar behandelaars kon worden opgevraagd. Die machtiging is niet voor het spreekuur van 29 oktober 2009 ontvangen. De Nationale ombudsman vindt het logisch dat het UWV een en ander wilde verifiëren en daartoe een machtiging van verzoekers partner wilde hebben om informatie bij behandelaars te kunnen opvragen. Bovendien liet verzoeker zich in zijn brief nogal denigrerend uit over verzekeringsartsen waardoor de inhoud van zijn brief aan geloofwaardigheid inboette. In de brief van de huisarts van 27 oktober 2008 werd wel gerept van 'overbelasting' en 'meerdere stressoren', maar niet van een zelfmoorddreiging. Het UWV had met de toegezonden brieven van verzoeker en diens huisarts voldoende informatie tot zijn beschikking waaruit het niet hoefde af te leiden dat een oproep van verzoekers partner om voor een herkeuring op het spreekuur van een verzekeringsarts te verschijnen voor haar psychisch zeer belastend was in verband met een dreigende suïcidaliteit.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de weigering van het UWV om bekend te maken wie de op 27 oktober 2008 toegezonden brief van de huisarts had beoordeeld

Bevindingen

18. Verzoeker zond op 27 oktober 2008 een fax naar het UWV met bijgevoegd een brief van de huisarts over de psychische toestand van zijn partner. Hieruit had volgens hem voor het UWV duidelijk moeten zijn dat haar psychische toestand niet voldoende was om het herbeoordelingsonderzoek op 29 oktober 2008 te ondergaan. Het UWV liet verzoekers partner bij brief van 30 oktober 2008 (ondertekend door de manager claim) weten dat het UWV uit de toegezonden verklaring niet was gebleken dat zij niet in staat zou zijn om naar het spreekuur te komen of een onderzoek van de verzekeringsarts te ondergaan. Verder ging de brief in op de zelfmoordpoging van verzoekers partner: het UWV wilde graag weten of zij naar aanleiding daarvan opgenomen was geweest, zo ja waar, en wie haar behandelaar was. Er was een machtigingsformulier met de brief meegezonden zodat de verzekeringsarts bij behandelend arts en/of huisarts informatie kon opvragen.

19. Omdat de brief van 30 oktober 2008 was opgesteld door de manager claim gaat verzoeker ervan uit dat de verklaring van de vervangend huisarts door een niet-arts is beoordeeld en niet is voorgelegd aan een verzekeringsarts. Verzoeker werd in dit vermoeden gesterkt omdat het klachtenbureau van het UWV hem naar zijn zeggen mondeling meedeelde dat het UWV niet wilde aangeven welke persoon de verklaring had beoordeeld.

20. In reactie op dit klachtonderdeel bracht het UWV naar voren dat het niet bij het UWV bekend was dat verzoeker expliciet had gevraagd om de naam van de medewerker die de toegezonden verklaring van de huisarts had beoordeeld. Omdat de verklaring werd opgeborgen in het medisch dossier van verzoekers partner en dat dossier uitsluitend toegankelijk is voor de verzekeringsartsen, mag er volgens het UWV van worden uitgegaan dat de verklaring door een verzekeringsarts is getoetst. Het UWV heeft daarbij opgemerkt dat het geen toestemming had gekregen om aanvullende informatie bij de behandelend sector op te vragen.

21. Volgens verzoeker is het vrijwel zeker dat de brief van de huisarts nooit aan een keuringsarts is voorgelegd maar slechts in het bezit is gebleven van de manager claim, die op 30 oktober 2008 in zijn brief had opgemerkt dat de verklaring van de huisarts onvoldoende was. Het is voor verzoeker een raadsel hoe de brief uiteindelijk toch in het medisch dossier is terechtgekomen.

22. In een aanvullende toelichting op dit klachtonderdeel heeft het UWV opgemerkt dat de verklaring van de huisarts is beoordeeld door de stafverzekeringsarts die bij de beoordeling was betrokken. Om haar te beschermen is de brief die deze arts vervolgens op 30 oktober 2008 aan verzoekers partner had gezonden ondertekend door de manager

claim.

Beoordeling

23. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat overheidsinstanties zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

Het UWV heeft de naam van de verzekeringsarts die de verklaring van de huisarts van 27 oktober 2008 heeft beoordeeld niet genoemd. Omdat over die verklaring wel is geschreven in de brief van het UWV van 30 oktober 2008, en die brief leek te zijn opgesteld door de manager claim die zelf geen arts is, kan terecht bij verzoeker de indruk zijn gewekt dat de verklaring door een niet-arts is beoordeeld. Het UWV heeft aangegeven dat de verklaring van de huisarts was beoordeeld door een stafverzekeringsarts en dat die arts ook de brief van 30 oktober 2008 heeft opgesteld. Uitsluitend om deze functionaris te beschermen werd de brief ondertekend door de manager claim. Volgens het UWV is de verklaring van de huisarts in het medisch dossier van verzoekers partner opgeborgen en dat dossier is uitsluitend toegankelijk voor verzekeringsartsen. Dat die verklaring is opgeborgen in het medisch dossier en volgens het UWV door de stafverzekeringsarts is beoordeeld, kan de gewekte schijn dat de verklaring door een niet-arts is beoordeeld echter niet wegnemen. Dit komt vooral door het feit dat de verklaring wordt genoemd in een brief die door een niet-arts lijkt te zijn opgesteld en het UWV de naam van de verzekeringsarts die de verklaring beoordeeld heeft, niet heeft genoemd. Volgens het UWV is dit gedaan om de stafverzekeringsarts die de brief daadwerkelijk had opgesteld in bescherming te nemen. Het UWV had dat laatste ook kunnen bereiken door in de brief van 30 oktober 2008 expliciet te vermelden dat die door een verzekeringsarts was opgesteld maar was ondertekend door een andere functionaris. Nu dat niet is gebeurd, heeft het UWV gehandeld in strijd met het verbod van vooringenomenheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

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

- gegrond ten aanzien het opleggen van een pandverbod aan verzoeker op het moment dat die als begeleider met zijn partner naar een keuring was meegekomen, wegens schending van het evenredigheidsvereiste;
- gegrond ten aanzien van de weigering om bekend te maken wie de verklaring van de huisarts van 27 oktober 2008 heeft beoordeeld, wegens schending van het verbod van vooringenomenheid.

- niet gegrond ten aanzien van het feit dat het UWV uit een op 4 april 2008 toegezonden brief kon weten dat een herkeuring van de partner van verzoeker psychisch erg belastend was in verband met dreigende suïcidaliteit.

Onderzoek

Op 20 januari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Hellevoetsluis, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Rotterdam.

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 UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

De van het UWV ontvangen reactie werd aan verzoeker voor commentaar voorgelegd. Verzoeker maakte van de gelegenheid gebruik om dat commentaar te geven.

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

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

Vervolgens werden een drietal medewerkers van het UWV (een verzekeringsarts en de manager Sociaal Medische Zaken van het UWV Rotterdam en een medewerker van het Klachtenbureau UWV) uitgenodigd om in een gesprek het standpunt van het UWV nader toe te lichten. Deze toelichting was aanleiding om het verslag op enkele punten aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Brief van verzoeker aan een verzekeringsarts van het UWV van 4 april 2008

Brief van het UWV aan verzoeker inzake machtiging van 24 september 2008

E-mail van het Klantcontactcentrum van 24 oktober 2008

Niet verzonden klaagschrift voor het medisch tuchtcollege van 27 oktober 2008

Brief/verklaring van de huisarts van 27 oktober 2008

Interne telefoonnotitie van het UWV van 28 oktober 2008

Beslissing van het UWV aan verzoekers partner inzake stopzetting WAO-uitkering van 29 oktober 2008

Brief van het UWV aan verzoeker inzake opleggen pandverbod van 29 oktober 2008

Brief van het UWV aan verzoekers partner inzake het bezoek aan het UWV met verzoek om machtiging terug te sturen van 30 oktober 2008

Klacht van verzoeker aan het UWV van 30 oktober 2008

Brief van de crisispsychiater aan de huisarts van verzoeker inzake de zelfmoordpoging (ongedateerd waarschijnlijk van 31 oktober 2008)

Verzoekschrift van verzoeker en partner aan de Nationale ombudsman van 13 november 2008

Klachtafhandelingsbrief van het UWV van 9 december 2008

Brief van de Nationale ombudsman aan verzoeker van 19 december 2008 (geen onderzoek)

Verzoekschrift van verzoeker en partner aan de Nationale ombudsman van 19 januari 2009

Brief van het UWV aan de Nationale ombudsman van 30 maart 2009 (reactie op klacht)

Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 29 april 2009

E-mail van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 17 mei 2009

E-mail van het UWV aan de Nationale ombudsman van 17 juli 2009

E-mail van het UWV aan de Nationale ombudsman van 18 augustus 2009

E-mail van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 25 augustus 2009

E-mail van het UWV aan de Nationale ombudsman van 14 september 2009

Fax van het UWV aan de Nationale ombudsman van 29 september 2009

E-mail van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 1 oktober 2009

Fax van het UWV aan de Nationale ombudsman van 12 oktober 2009

Fax van het UWV aan de Nationale ombudsman van 26 oktober 2009

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond