



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

1. een verzekeringsarts, werkzaam voor het Uitvoeringsinstituut werknemers-verzekeringen (UWV) te Rotterdam, hem ten tijde van het spreekuur op 3 juli 2009 onheus heeft bejegend door discriminerende uitlatingen te doen op basis van zijn ziektebeeld en zonder kennis van zijn achtergrond, persoon of werkverleden ongegrond twijfels heeft geuit over zijn capaciteiten;
2. het UWV te Breda zijn klacht niet op de juiste manier heeft afgehandeld:
 - a. door niet daadwerkelijk in te gaan op de klacht;
 - b. door verzoeker niet in de gelegenheid te stellen zijn klacht mondeling toe te lichten.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

Per 18 november 2008 viel verzoeker wegens ziekte uit voor zijn werk als callcentermedewerker; aan hem werd een Ziektewetuitkering toegekend. Op 3 juli 2009 werd hij gezien door een verzekeringsarts van het UWV te Rotterdam. Doel van het onderzoek was om te bepalen of verzoeker weer geschikt was te achten voor zijn eigen werk, wat zijn belastbaarheid was en of er relevante re-integratiemogelijkheden waren.

In de rapportage die de verzekeringsarts naar aanleiding van het spreekuurcontact opstelde was onder meer aangegeven dat dossieronderzoek was verricht. Uit een rapportage van 26 maart 2009 bleek dat verzoeker aan een bipolaire stoornis leed en in een depressieve fase zat. De prognose was onduidelijk. Hij werd behandeld met Lithium en werd begeleid door een sociaal psychiatrisch verpleegkundige.

Verzoeker was zelf van mening dat hij zijn eigen werk op dat moment niet kon doen, zo tekende de arts verder aan. Hij kon geen stress verdragen en vond het werk ook heel saai.

Uit het psychiatrisch onderzoek dat de arts op 3 juli 2009 verrichtte kwamen geen bijzonderheden naar voren. Verder tekende de verzekeringsarts aan dat zij informatie bij verzoekers behandelaar wilde opvragen; die had ze echter nog niet kunnen bereiken. Herstel voor het eigen werk was naar haar mening niet te verwachten; daarom moest verzoeker aangemeld worden voor re-integratie naar passend werk.

Verzoeker had zelf al een MBO-opleiding tot hulpverlener in de psychiatrie uitgezocht. Hij had bij verzekeringsarts aangegeven dat hij deze opleiding graag zou willen volgen; hij had al een intakegesprek bij de school gehad. De arts noteerde hierover dat zij verzoeker heel voorzichtig had gezegd dat zij het werk als zorgverlener in de psychiatrie niet geschikt voor hem vond, gezien zijn stoornis. Daarmee was verzoeker het niet eens geweest; hij vond dat zij vooroordelen jegens hem had en hij wilde door een andere arts beoordeeld worden. Zij had hierop aangegeven dat hij een verzoek om een andere arts via het management kon aanvragen.

Uit stukken die verzoeker de Nationale ombudsman toestuurde bleek dat zijn sociaal psychiatrisch verpleegkundige op 21 juli 2009 telefonisch met de verzekeringsarts had gesproken. De arts had haar toen verteld dat verzoeker naar haar mening geen duurzaam arbeidzaam leven kon leiden als gevolg van zijn bipolaire stoornis. De verpleegkundige had hierop aangegeven dat verzoeker naar haar mening op zijn minst een kans zou moeten krijgen om te starten met de opleiding. Zij ging uit van kansen en mogelijkheden en zij was van mening dat je bij niemand garanties krijgt voor een duurzaam werkzaam leven. De verzekeringsarts was het hiermee niet eens geweest.

Op 11 september 2009 had verzoekers huisarts hem, met een e-mailbericht, geïnformeerd over het telefoongesprek dat zij met de verzekeringsarts van het UWV had gehad. Zij schreef hem dat de verzekeringsarts haar oordeel over verzoeker deels had gebaseerd op verzoekers diagnose, deels op het feit dat hij al een jaar in de Ziektewet zat in verband met stressklachten als gevolg van zijn baan als callcentermedewerker. Zij kreeg de indruk dat de verzekeringsarts met ongeloof reageerde toen zij haar vertelde dat zij vaker patiënten had meegemaakt die, ondanks hun psychiatrische diagnose, prima functioneerden in een medisch/psychiatrisch beroep.

Op 9 juli 2009 diende verzoeker bij het UWV, via internet, een klacht in over de verzekeringsarts. Hij schreef dat de arts hem bevooroordeeld en onprofessioneel had bejegend en kwetsende uitlatingen had gedaan. Zij deed discriminerende uitlatingen op basis van zijn ziektebeeld, zonder enige kennis van zijn achtergrond, zijn persoon en zijn (werk)verleden en zij uitte ongegronde twijfels over zijn capaciteiten. Dit alles was blijkbaar gebaseerd op een vooroordeel van de verzekeringsarts over zijn ziektebeeld. Verzoeker verwachtte schriftelijke excuses van de arts en wilde voortaan door een andere arts gezien worden.

Op 14 juli 2009 stuurde het UWV verzoeker een ontvangstbevestiging van zijn klacht. Aangegeven werd onder meer dat hij zijn klacht nader kon toelichten. Als hij dat inderdaad wilde, kon hij dat binnen een week kenbaar maken. Als geen bericht van hem werd ontvangen zou het UWV ervan uitgaan dat verzoeker een toelichting niet nodig vond.

Op 16 juli stuurde verzoeker nog een verduidelijking van zijn klacht naar het UWV; hij vond dat de klacht in de ontvangstbevestiging niet correct was samengevat. Ook miste hij

belangrijke delen uit zijn brief.

Met een brief van 30 juli 2009 gaf het UWV een inhoudelijke reactie op verzoekers klacht. Het UWV gaf aan dat verzoeker geen gebruik had gemaakt van de mogelijkheid, zijn klachten mondeling toe te lichten. Verder schreef het UWV verzoeker, dat de arts haar conclusies had gebaseerd op een objectieve vaststelling. Verzoekers mening dat zij zich discriminerend uitliet op basis van zijn ziektebeeld werd door het UWV gerespecteerd, maar niet gedeeld. De arts had niet de intentie gehad verzoeker te kwetsen of hem niet serieus te nemen.

De verzekeringsarts had verzoeker aangemeld voor re-integratie naar passend werk; dit betekende dat hij niet meer bij deze arts hoefde te komen. Alleen bij veranderingen in de medische situatie zou hij nog worden opgeroepen.

De verzekeringsarts had verzoeker zeer serieus genomen en met respect behandeld, het was echter duidelijk dat verzoeker het niet eens was met haar oordeel. Over de inhoudelijke beoordeling door de arts kon in de klachtenprocedure echter geen uitspraak worden gedaan.

De klacht werd ongegrond geacht.

Op 1 september 2009 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij gaf onder meer aan dat het UWV niet daadwerkelijk op zijn klacht had gereageerd. Het ging hem niet om de beslissing maar over de manier waarop de verzekeringsarts hem te woord had gestaan en het oordeel dat zij uitte over zijn ziektebeeld. Ook was hij nooit in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten, terwijl het UWV nu wel schreef dat hij van die mogelijkheid geen gebruik had gemaakt.

Op 2 oktober 2009 opende de Nationale ombudsman het onderzoek naar de klacht. Het UWV en de betrokken arts werden om een reactie gevraagd.

In een reactie van 19 oktober gaf het UWV onder meer aan dat de arts van mening was dat, op basis van de medische situatie van verzoeker, een functie in de psychiatrie niet duurzaam zou kunnen worden uitgeoefend en te belastend zou zijn. De arts had dat ook aan verzoeker laten weten. Het UWV betreurde het dat verzoeker dit als een persoonlijke aanval interpreteerde en als discriminerend ervoer. Dit viel echter niet te voorkomen omdat verzoeker zich gediscrimineerd voelde op basis van zijn ziektebeeld, terwijl het ziektebeeld juist mede de reden was waarom zijn verzoek niet gehonoreerd werd.

Op basis van het ziektebeeld en op basis van de uit het verleden verkregen (medische) informatie en het spreekuurcontact, was twijfel gerezen aan de duurzaamheid. De verzekeringsarts had dit aan verzoeker laten weten. Verzoeker herkende dat echter niet en kenschetste de afweging die de arts had gemaakt als "ongegronde twijfels". Naar de mening van het UWV was de twijfel van de arts, op basis van het medische dossier en het

spreekuur, juist gegrond. Het UWV was van mening dat het oordeel over het scholingsverzoek niet gebaseerd was op discriminerende overwegingen. Ook had de arts, naar het oordeel van het UWV, verzoeker niet onheus bejegend.

Verder gaf het UWV, daarnaar gevraagd, aan dat geen zogenoemd driehoeksgesprek over de klacht had plaatsgevonden en dat verzoeker ook niet was gehoord. Verzoeker had in het klachtenformulier aangegeven een schriftelijke terugkoppeling op de klacht te willen. Daarom was het UWV ervan uitgegaan dat hij niet gehoord wilde worden. Hoewel het UWV een proactieve houding wilde innemen ten opzichte van het horen van klagers, was de wens van verzoeker om een schriftelijke afhandeling te krijgen gerespecteerd. Het UWV had zich daarom een oordeel over de klacht gevormd op basis van de beschikbare informatie van verzoeker. Ook was de betrokken arts benaderd en verzocht om een reactie. Vanuit dat oogpunt was het ook niet nodig om een driehoeksgesprek te initiëren.

Indien verzoeker dat wenste zou met hem nog een gesprek kunnen plaatsvinden, zo gaf het UWV ten slotte aan.

Op 26 oktober werd de reactie van de verzekeringsarts door de Nationale ombudsman ontvangen. Over het verloop van het gesprek met verzoeker schreef zij dat het een gewoon beoordelingsgesprek was geweest. Het gesprek verliep in harmonie en in goede sfeer. Op het moment dat zij verzoeker confronteerde met haar zorg dat het werk in de psychiatrie te belastend voor hem zou zijn en aangaf dat zij haar twijfels had of hij dit werk duurzaam zou kunnen doen, werd de sfeer wat gespannen. Verzoekers vriendin mengde zich in het gesprek; zij werd emotioneel.

De arts had het gesprek met verzoeker niet anders dan normaal ervaren. Teleurstelling van de cliënt was voor haar begrijpelijk, maar dat had het gesprek niet negatief beïnvloed.

Ten slotte gaf de verzekeringsarts aan zich absoluut niet te herkennen in verzoekers klacht. Zij had geen discriminerende uitlatingen gedaan en begreep niet wat verzoeker hiermee bedoelde. Zij had zijn capaciteiten niet in twijfel getrokken; zij had aangegeven dat zij het werk in een dergelijke setting te belastend achtte voor verzoeker en dat zij twijfelde of hij dat werk duurzaam zou kunnen verrichten.

Zij had hem aangemeld voor re-integratie naar passend werk. Omdat het UWV uitgaat van de "kortste weg naar arbeid", werd de door de verzoeker gewenste opleiding ook door de arbeidsdeskundige niet gehonoreerd.

Op 30 november 2009 gaf het UWV nog nader aan waarom verzoeker niet gehoord was. Bij het invullen van het klachtenformulier op internet had verzoeker aangegeven een schriftelijke reactie op zijn klacht te wensen. Op 14 juli 2009 had het UWV geprobeerd hem telefonisch te bereiken over het eventueel toelichten van de klacht; dat lukte niet en daarom werd er een bericht ingesproken. In de ontvangstbevestiging van diezelfde dag

werd vervolgens aangegeven dat verzoeker het kon laten weten als hij zijn klacht wenste toe te lichten. Het feit dat hij om een schriftelijke reactie had gevraagd maakte dus niet uit; in zo'n geval wordt de klager toch in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten. Verzoeker had, voor zover bekend, ook niet meer gereageerd op de uitnodiging om hierover contact te zoeken.

Op 15 december 2009 werd door het UWV een beslissing genomen op verzoekers bezwaarschrift. In deze beslissing werd onder meer het volgende aangegeven:

"U heeft op 18 augustus 2009 bezwaar gemaakt tegen onze beslissingen van 3 juli 2009 en 20 juli 2009. In de beslissing van 3 juli 2009, de bijstelling op de probleemanalyse, deelden wij u onder meer mee wat uw beperkingen zijn.

U werd ongeschikt geacht voor uw eigen werk als callcentermedewerker en re-integratie naar passend werk zou worden gestart. Naar aanleiding van de door u gekozen opleiding geeft de arts aan van mening te zijn dat zij het werk als zorgverlener in de psychiatrie op basis van uw beperkingen niet geschikt acht.

In de beslissing van 20 juli 2009 staat vermeld dat de inzet re-integratie naar passend werk is. Geen goedkeuring werd verleend voor het volgen van de door u gekozen driejarige opleiding tot Begeleider GGZ. Het is niet de kortste weg naar werk en het werk dat eruit voortvloeit zou, gezien uw beperkingen, niet geschikt voor u zijn.

(...)

Uw bezwaren

U heeft de volgende bezwaren naar voren gebracht. In uw bezwaarschrift geeft u onder meer aan dat u de mening van de verzekeringsarts ongefundeerd vindt. U heeft om dit te ondersteunen informatie ingewonnen bij uw behandelende sector. De probleemanalyse had nooit op deze manier gemaakt mogen worden.

De probleemanalyse is ten onrechte gebaseerd op een medisch verleden en een stoornis waarin u alweer 14 jaar stabiel bent. Er is niet gekeken naar het hier en nu. Het oordeel van de huisarts en sociaal psychiatrisch verpleegkundige over de huidige gezondheidstoestand is ten onrechte niet voldoende meegenomen. Uw ziekmelding per november 2008 is werkgerelateerd. Deze staat los van uw medisch verleden, zo geeft u aan.

(...)

Heroverweging

Naar aanleiding van uw bezwaren hebben wij de beslissingen waartegen u bezwaar maakt heroverwogen.

(...)

De bezwaarverzekeringsarts is van mening dat de visie van de arts, (...), niet gehandhaafd kan worden. De beperkingen zoals door deze arts weergegeven, zijn niet juist vastgesteld. Ook klopt de conclusie van de verzekeringsarts niet, dat werkzaamheden in de psychiatrie voor u niet zouden zijn aangewezen omdat dit niet duurzaam zou zijn.

(...)

De conclusie dat de opleiding Begeleider GGZ met ervaringsdeskundigheid niet de kortste weg naar werk zou zijn, is door u niet bestreden en het tegendeel is daarvan dan ook niet gebleken.

Beslissing op bezwaar

Gelet op het voorgaande verklaren wij uw bezwaren gedeeltelijk gegrond. Dit houdt in dat wij de beslissingen waartegen u bezwaar heeft gemaakt herroepen voor zover het uw daarin beschreven beperkingen bevat. Ook komt de conclusie te vervallen dat werkzaamheden in de psychiatrie voor u niet geschikt zouden zijn omdat deze niet duurzaam zouden zijn. De conclusie dat het volgen van de opleiding niet de kortste weg naar werk is, blijft in stand aangezien deze door u niet werd bestreden."

Uit de rapportage van de bezwaarverzekeringsarts van 7 december 2009 bleek, dat deze zijn oordeel onder meer had gebaseerd op informatie van verzoekers huisarts van 12 augustus 2009. Deze had schriftelijk laten weten dat verzoeker zeer gemotiveerd was om een opleiding tot begeleider met ervaringsdeskundigheid te volgen. Hij was al ruim 15 jaar klachtenvrij met behulp van Lithium en al die tijd stond hij onder controle van een sociaal psychiatrisch verpleegkundige. De behandelend psychiater, waarmee de huisarts contact had opgenomen, had bevestigd dat verzoeker al vele jaren stabiel was. De huisarts was van mening dat er geen medische indicatie bestond om verzoeker een dergelijke opleiding te verbieden.

Overigens blijkt uit deze rapportage ook dat verzoeker per 21 november 2009, door een andere ziektearts, hersteld werd geacht voor het eigen werk omdat hij hiervoor geen beperkingen had.

Op 11 maart 2010 liet verzoeker een medewerkster van de Nationale ombudsman, daarnaar gevraagd, weten dat hij niet openstond voor een bemiddelingsgesprek met de verzekeringsarts. Hij hoopte dat de Nationale ombudsman nu voldoende informatie had om zijn conclusies op te baseren. Op 26 juli 2010 ten slotte liet verzoeker nog weten dat de aangehaalde notitie van de verzekeringsarts, dat zij informatie bij verzoekers behandelaar

wilde opvragen, naar zijn mening niet waarheidsgetrouw was. Ze had dat in eerste instantie niet nodig gevonden; verzoeker zelf had erop aangedrongen dat de verzekeringsarts contact zou opnemen met een behandelaar.

II Beoordeling

Verzoeker klaagt erover dat een verzekeringsarts van het UWV te Rotterdam hem tijdens het spreekuurcontact op 3 juli 2009 onheus heeft bejegend. Zij deed discriminerende uitlatingen op basis van zijn ziektebeeld en zij uitte twijfels over zijn capaciteiten zonder kennis van zijn achtergrond, persoon of werkverleden, zo gaf verzoeker aan.

Discriminerende uitlatingen

Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dat betekent dat het UWV en verzekeringsartsen in het bijzonder bij het bespreken van de beperkingen van cliënten met respect omgaan met het ziektebeeld waaruit die beperkingen voortvloeien.

Verzoeker heeft de opmerkingen van de verzekeringsarts als discriminerend ervaren. De Nationale ombudsman betreurt dat maar is van oordeel dat de verzekeringsarts met haar opmerkingen de grenzen van het respect voor verzoeker niet heeft overschreden. Zij heeft tijdens haar onderzoek een oordeel moeten geven over verzoekers geschiktheid voor de door hem gewenste opleiding; het enkele feit dat dit oordeel - onder meer - was gebaseerd op zijn ziektebeeld is onvoldoende om te kunnen spreken van discriminerende uitlatingen. Het maken van dergelijke inschattingen en het bespreken hiervan met cliënten maakt onderdeel uit van het werk van een verzekeringsarts. Dat haar oordeel geen stand kon houden maakt dat niet anders. Het vereiste van correcte bejegening is niet geschonden.

De gedraging is behoorlijk.

De informatie van verzoekers behandelaar

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit houdt ook in dat een verzekeringsarts, als deze voornemens is informatie bij de behandelaar(s) op te vragen, zijn oordeel in beginsel pas vaststelt als deze informatie daadwerkelijk is verkregen.

De arts was van mening dat werk als zorgverlener in de psychiatrie niet geschikt was voor verzoeker, gezien zijn bipolaire stoornis. Zij maakte zich vooral zorgen over de vraag of hij dit werk duurzaam zou kunnen verrichten. Zij maakte dit, tijdens het spreekuurcontact, ook kenbaar aan verzoeker. Uit hetgeen zij in de rapportage vermeldde blijkt dat zij dit oordeel baseerde op informatie die zich al in verzoekers dossier bevond.

De Nationale ombudsman kan zich niet uitlaten over het medisch-inhoudelijk oordeel van de verzekeringsarts; daarvoor is de bezwaarprocedure bedoeld. Hij kan zich dus niet uitspreken over het oordeel van de verzekeringsarts, dat verzoeker gezien zijn stoornis niet in staat is om duurzaam arbeid te verrichten in het door hem gewenste beroep.

Wel stelt hij vast dat de verzekeringsarts tijdens het spreekuurcontact niet beschikte over aanvullende informatie van verzoekers behandelaar, omdat ze er toen nog niet in was geslaagd contact te leggen.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de verzekeringsarts er goed aan gedaan de actuele informatie van verzoekers behandelaar(s) ook daadwerkelijk te betrekken bij haar oordeelsvorming. Nu zij dit heeft nagelaten heeft bij verzoeker het beeld kunnen ontstaan dat de arts zich vooral baseerde op verzoekers ziektebeeld en niet zozeer op de wijze waarop verzoeker, met zijn stoornis, functioneerde.

De arts heeft in dit opzicht gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

Verzoeker klaagt verder over de afhandeling van zijn klacht door het UWV. Hij vindt dat het UWV te Breda zijn klacht niet op de juiste manier heeft afgehandeld door niet daadwerkelijk in te gaan op de bejegeningklacht over de arts en door hem niet in de gelegenheid te stellen zijn klacht mondeling toe te lichten.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit houdt ook in dat deze informatie wordt verworven op de wijze die, gezien de omstandigheden van het geval, het meest passend is.

Op het internetformulier had verzoeker aangegeven dat hij een schriftelijke afhandeling van zijn klacht wenste. Het UWV had hieruit afgeleid dat hij niet gehoord wilde worden. Overigens was volgens het UWV wel een poging ondernomen om verzoeker telefonisch te bereiken. Ook was in de ontvangstbevestiging aangegeven dat verzoeker het kon laten weten als hij een toelichting wilde geven.

Uit de klachtafhandelingsbrief die het UWV verzoeker stuurde komt naar voren dat nauwelijks aandacht is besteed aan de wijze waarop verzoeker zich door de verzekeringsarts bejegend voelde. Het UWV geeft slechts aan dat de arts haar conclusies heeft getrokken op basis van een objectieve vaststelling. Verder wordt aangegeven dat de arts verzoeker serieus heeft genomen en met respect heeft behandeld. Waarop deze conclusie wordt gebaseerd, wordt niet aangegeven.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het UWV hiermee de strekking van verzoekers klacht onvoldoende onderkend.

Sinds april 2007 gelden binnen het UWV werkafspraken voor de afhandeling van bejegeningklachten als deze. Uit de werkinstructie van het UWV blijkt dat er van de klachtenambassadeur van het UWV wordt verwacht dat hij zich actief opstelt om binnen een week telefonisch contact met de klager te krijgen. De bedoeling van het telefonisch contact is onder meer om het probleem en de oplossingsmogelijkheden te inventariseren en een gesprek te arrangeren met de klager. Als het niet lukt om een probleem telefonisch op te lossen, dient de klachtenambassadeur een gesprek te organiseren tussen de klager en een vertegenwoordiger van het UWV en eventueel ook de betrokken medewerker. In voorkomende gevallen kan ook externe mediation plaatsvinden.

Het initiatief om te komen tot bovenbedoeld telefonisch contact is grotendeels bij verzoeker gelegd, zo is de Nationale ombudsman gebleken. De klacht werd afgedaan zonder dat verzoeker was gehoord. Gezien de aard van de klacht had het UWV niet voor deze uitsluitend schriftelijke afhandeling mogen kiezen. Bovendien heeft het UWV in afwijking van de eigen werkinstructie gehandeld.

Het UWV heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Breda, is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

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

- gegrond ten aanzien van de beschikbaarheid van informatie van de behandelend sector, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- niet gegrond ten aanzien van het doen van discriminerende uitlatingen.

Onderzoek

Op 1 september 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van diezelfde datum van de heer A. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Breda en over een verzekeringsarts van

het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Rotterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekers reactie gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 1 september 2009.
2. Telefonische contacten tussen verzoeker en een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman.
3. Nadere stukken van verzoeker, ontvangen op 10 september 2009:
 - de reactie van het UWV op verzoekers klacht;
 - de ontvangstbevestiging;
 - verzoekers aan het UWV gerichte klacht.
4. De reactie van het UWV op de klacht, aan de Nationale ombudsman verzonden op 19 oktober 2009.
5. De rapportage van de verzekeringsarts.
6. De reactie van de verzekeringsarts op de klacht, ontvangen op 26 oktober 2009.
7. Nadere reacties van het UWV en verzoeker.
8. Nadere stukken van verzoeker, waaronder:
 - de beslissing op zijn bezwaarschrift;

- de rapportage in de bezwaarprocedure;
- een e-mailbericht van zijn huisarts.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond