



Rapport

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Tilburg weigert een telefonische conferentieschakeling te realiseren waardoor zijn gemachtigde hem niet kan bijstaan in gesprekken met het UWV;

het UWV te Heerlen zijn klacht hierover ongegrond heeft verklaard.

Feiten

Namens zijn cliënt verzocht de gemachtigde van verzoeker op 1 februari 2010 een met naam genoemde verzekeringsarts, werkzaam bij het UWV te Tilburg, een telefonische conferentieschakeling te realiseren opdat hij zijn cliënt ten tijde van een spreekuur met de betreffende verzekeringsarts telefonisch bijstand kon verlenen. De gemachtigde, kantoorhoudend in Almelo, wilde zijn cliënt niet op hoge kosten jagen, wat het geval zou zijn geweest indien hij naar Tilburg had moeten komen.

De verzekeringsarts meldde echter dat niet aan het verzoek kon worden voldaan door de afwezigheid van de benodigde hard- en software. De gemachtigde diende daarom op 22 februari 2010 een klacht in bij het UWV. Hij stelde onder meer dat UWV tot dan toe op verzoek altijd een conferentieschakeling regelde en dat dit de eerste keer was dat een verzekeringsarts hieraan niet wilde meewerken. Het argument van de verzekeringsarts dat de benodigde hard- en software niet aanwezig was vond de gemachtigde vreemd, omdat er geen software nodig zou hoeven zijn, maar alleen een telefoon met een microfoon en

luidspreker. Hij kon zich dan ook niet aan de indruk onttrekken dat er sprake was van onwil.

Bij brief van 23 maart 2010 reageerde het UWV Heerlen op de klacht van verzoeker. Het UWV liet weten dat de desbetreffende verzekeringsarts in het onderzoek naar verzoekers klacht had benadrukt dat er van zijn kant geen sprake was van onwil of onheuse bejegening. Wel was inmiddels duidelijk geworden dat de opmerking van de verzekeringsarts dat het UWV niet over de juiste apparatuur zou beschikken, onjuist was. Dit onderdeel van verzoekers klacht werd dan ook gegrond geacht. Voor het overige oordeelde het UWV dat de verzekeringsarts terecht geweigerd had een conferentie-schakeling te realiseren. Het UWV stelde dat het bij een zogenaamde conferentieverbinding niet mogelijk is na te gaan of aan de andere kant van de verbinding vertrouwelijke gegevens al dan niet worden opgenomen. Dit was voor het UWV dan ook de belangrijkste reden niet een directe open telefoonverbinding toe te staan. Dit onderdeel van de klacht werd door het UWV ongegrond verklaard.

Verzoeker diende vervolgens op 29 april 2010 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Daarin vroeg hij de Nationale ombudsman een oordeel te vellen over de principiële vraag of een cliënt van het UWV het recht heeft van het UWV te eisen dat hij zich door middel van een telefonische conferentieschakeling door een gemachtigde kan laten bijstaan.

Visie verzoeker

Volgens verzoeker zou een cliënt van het UWV zich, indien hij wordt uitgenodigd voor een gesprek bij het UWV met een verzekeringsarts of met een arbeidsdeskundige dan wel bij een hoorzitting, te allen tijde moeten kunnen laten bijstaan door een gemachtigde. De wijze waarop dit wordt gerealiseerd is aan de cliënt om te bepalen.

Bijgestaan worden door een gemachtigde, brengt bepaalde kosten met zich mee. Zeker wanneer het gaat om gesprekken die niet in de directe nabijheid van de standplaats van de gemachtigde plaatsvinden. Bovendien zijn volgens de gemachtigde de gesprekken in de regel zeer kort. De kosten die een cliënt in zo'n geval moet maken, wegen niet op tegen de lijfelijke aanwezigheid van de gemachtigde. Dit was dan ook de reden dat de gemachtigde het UWV had gevraagd een telefonische conferentieschakeling open te stellen. Hij wilde zijn cliënt niet onnodig op hoge kosten jagen. Volgens de gemachtigde was de telefonische conferentieschakeling eerder een uiterst effectief middel gebleken om cliënten bij te staan. Tot op het moment waarop verzoeker een klacht indiende, had het UWV wel aan de verzoeken van gemachtigde voldaan. Gemachtigde wees op een door UWV Den Haag in juli 2009 gerealiseerde telefonische conferentieschakeling tijdens een hoorzitting in een bezwarenprocedure. Ook had een verzekeringsarts van het UWV Arnhem in december 2009 een telefonische conferentieschakeling gerealiseerd.

Verzoeker bracht naar voren dat het UWV zich ten aanzien van zijn klacht verstopte achter het argument, dat vertrouwelijke medische gegevens mogelijk worden opgenomen. Dat kan volgens hem altijd gebeuren. Verzoeker meende dat het door het UWV gestelde niet opging omdat een gemachtigde door zijn cliënt wordt gevolmachtigd om over alle gegevens te beschikken, inclusief de medische gegevens. De volmachtgever heeft immers nadrukkelijk daartoe een volmacht verstrekt, aldus verzoeker. Overigens zou de vertrouwelijkheid van gegevens volgens verzoeker altijd zijn gewaarborgd omdat het UWV - bij het aanleggen van een conferentieschakeling - alleen het telefoonnummer van gemachtigde dient te bellen. Dit telefoonnummer is bij alle partijen bekend; een derde kan dan ook geen invloed op de procedure uitoefenen. Aldus is volgens verzoeker de vertrouwelijkheid van de gegevens gewaarborgd.

Daarbij stelde verzoeker dat het argument van vertrouwelijke medische gegevens niet te rijmen valt met het aanwezig zijn van een gemachtigde op een hoorzitting. Ook daar komen vertrouwelijke medische gegevens op tafel en vaak nog veel uitvoeriger. Verzoeker meende bij het UWV meer een soort angst voor mogelijk opnemen van gesprekken te bespeuren -iets waarvan zijn gemachtigde zich overigens uitdrukkelijk wenste te distantiëren- dan van andere overwegingen.

Visie UWV

In reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht en aanvullende vragen reageerde het UWV met de mededeling dat de regionale stafverzekeringsarts had aangeraden om geen toestemming te geven voor een open telefoonverbinding, omdat een open telefoonverbinding de mogelijkheid van het maken van geluidopnamen creëert. Dit zou ertoe kunnen leiden dat de opnames op het internet verschijnen en dit moet worden voorkomen. Volgens de regionale stafverzekeringsarts kan een open conferentieverbinding met een raadsman niet de garantie geven dat er geen opnames worden gemaakt. Daarbij is het aan de arts voorbehouden om na te gaan of het mogelijk maken van een open telefoonverbinding hem te veel belast op het spreekuur. Het feit dat sommige artsen het wel toestaan, zou geen reden zijn dat iedere arts dit moet toestaan. Het UWV deelde desgevraagd mede dat er geen specifieke beleidsregels zijn met betrekking tot het telefonisch bijwonen van gesprekken door een gemachtigde.

De Nationale ombudsman vroeg het UWV of de gedragscode voor verzekeringsartsen werkzaam voor de uitvoeringsinstellingen SV van januari 1997 (zie Achtergrond onder 1.) nog steeds van kracht was. Daarin stond aangegeven dat een verzekeringsarts in beginsel het gebruik van door de cliënt meegenomen opname-apparatuur accepteert. De Nationale ombudsman vroeg ook of het UWV aanleiding zag de eerdere reactie te herzien. In reactie daarop deelde het UWV op 26 juli 2010 onder meer het volgende mede:

"De genoemde gedragscode voor verzekeringsartsen is nog steeds van toepassing. Er staat geen nieuwe versie op stapel. Er vindt wel een verdere uitkristallisering plaats via

verzekeringsgeneeskundige protocollen, het Beheer Medische gegevens, Schattingsbesluit etc. Daarin is ook voorzien onder paragraaf 4 van de gedragscode.

Op het punt van geluids- en beeldopnames heeft er op 8-12-2008 een uitbreiding plaatsgevonden. Toen heeft de directie van de toenmalige divisie AG besloten geen beeld- of geluidsoptnamen van spreekuurbezoeken toe te staan. Hiermee werd de oude gedragscode overruled."

Op aanvullende vragen van de Nationale ombudsman antwoordde het UWV bij brief van 22 september 2010 als volgt:

"... Zoals wij eerder aangaven bestaat er op dit moment niet de intentie de gedragscode voor verzekeringsartsen bij het UWV, zoals beschreven door het voormalig Lisv, te veranderen. Deze code is algemeen en naar de kern beschreven.

In hoofdstuk 4 wordt aangegeven dat de va (verzekeringsarts; N.o.) regels en aanwijzingen van de opdrachtgever opvolgt tenzij deze strijdig zijn met de professionele standaard. De professionele standaard kristalliseert uit in bijzondere wetgeving, standaarden, protocollen, etc. Het betekent dus niet dat als daar iets wijzigt of beschreven wordt, dat dat dan ook leidt tot een wijziging van de gedragscode van het Lisv.

De eerder aan u toegezonden bijlage over de beeld- en geluidsoptnames tijdens het spreekuur van de va betreft een notitie aan de directie AG. Hierop is de directie AG op 1-9-2008 akkoord gegaan met de conclusie dat UWV cliënten geen toestemming geeft om geluids- of beeldopnames te maken tijdens spreekuuronderzoeken. Belangrijk daarbij vond de directie AG dat voldoende compensatie voor de klant aanwezig is in zijn informatiebehoefte en voorziening bij afwijzing van een verzoek tot opname (...).

De status van het stuk: het is een interne huisregel die met een akkoord van de toenmalige leiding van het UWV gecommuniceerd werd in de vakoverleggen van verzekeringsartsen. De verzekeringsarts zal deze huisregel moeten opvolgen. Dat betekent dat hij de klant verzoekt, als die erom vraagt of zichtbaar en merkbaar een apparaat start, dat niet te doen. Hij biedt alternatieven conform beschreven onder a t/m c (*zie Achtergrond onder punt 2.; N.o.*) aan.

Er wordt tijdens het spreekuur geen geheimhoudingsverklaring getekend. Het gesprek voltrekt zich conform het medisch beroepsgeheim...."

Oordeel Nationale ombudsman

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit impliceert dat het UWV, voordat het een burger weigert een open telefoonverbinding met diens gemachtigde te realiseren, de belangen van de eigen organisatie afweegt tegen de belangen van de

betreffende burger. Er mag geen sprake zijn van willekeur.

Aanvankelijk stelde de betrokken verzekeringsarts naar aanleiding van het verzoek een conferentieschakeling mogelijk te maken, dat het UWV hiertoe niet de mogelijkheid bezat, wegens het ontbreken van de juiste apparatuur. Het UWV heeft hierover in de klachtprocedure aangegeven dat dit niet juist was en achtte verzoekers klacht op dit punt gegrond. Wel merkte het UWV in de klachtafhandelingsbrief op dat het realiseren van een open telefoonverbinding tussen een cliënt en een gemachtigde tijdens een spreekuur met een verzekeringsarts, de mogelijkheid creëert van het maken van geluidsopnames van vertrouwelijke gegevens die vervolgens op open media terecht kunnen komen. Dit was dan ook voor het UWV de belangrijkste reden het gebruik van een telefonische conferentieschakeling niet toe te staan.

De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat het UWV in het algemeen terughoudend is bij het toewijzen van een verzoek om een open telefoonverbinding te realiseren, met name wanneer het gaat om een (spreekuur)contact met een verzekeringsarts. In dit kader worden immers vertrouwelijke medische gegevens besproken en de vraag of de meeluisterende derde de gevolmachtigde is, die hij zegt te zijn, is moeilijker vast te stellen dan wanneer deze persoon zijn cliënt persoonlijk vergezelt. Dat het UWV een dergelijk verzoek afwijst alleen op basis van de veronderstelling dat een open telefoonverbinding de mogelijkheid creëert geluidopnames te maken, vindt de Nationale ombudsman echter te kort door de bocht.

De Nationale ombudsman overweegt hierbij dat het UWV het verzoek heeft geweigerd, zonder dat hiervoor nadere regels zijn vastgesteld (er zijn kennelijk met betrekking tot het telefonisch bijwonen van gesprekken door gemachtigden geen specifieke beleidsregels) en zonder dat dit in dit specifieke geval nader gemotiveerd werd. Verzoeker kreeg immers in eerste instantie slechts te horen dat UWV niet over de juiste apparatuur beschikte, wat later niet juist bleek te zijn, en in tweede instantie - pas tijdens de klachtprocedure - dat het verzoek was afgewezen omdat het spreekuurcontact mogelijk opgenomen kon worden.

Het UWV heeft naar het oordeel van de Nationale ombudsman het niet toestaan van een open telefoonverbinding te absoluut toegepast en nagelaten te onderzoeken of er daadwerkelijk andere mogelijkheden waren, zoals bijvoorbeeld het maken van afspraken over het niet opnemen van de gesprekken dan wel het laten ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring. Het UWV had meer oog moeten hebben voor de situatie van verzoeker en zijn gemachtigde en op basis van de concrete omstandigheden van het geval moeten bepalen of in deze situatie een open telefoonverbinding al dan niet realiseerbaar was. Door dit na te laten heeft het UWV niet correct gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsevereiste.

Onderzoek

Op 29 april 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Tilburg en Heerlen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het 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. Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op de reactie van het UWV te reageren. Hiervan maakte verzoeker geen gebruik.

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

Noch het UWV noch verzoeker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

Brief van 22 februari 2010 met een klacht over het UWV.

Reactie van UWV op verzoekers klacht van 23 maart 2010.

Verzoekschrift van 29 april 2010 van verzoeker aan de Nationale ombudsman.

Reactie van het UWV van 6 juli 2010.

Reactie van het UWV van 26 juli 2010.

Reactie van het UWV van 22 september 2010.

Achtergrond

1. Gedragscode voor verzekeringsartsen werkzaam voor de uitvoeringsinstellingen SV (Lisv) van januari 1997.

"2.3 Overige aspecten

(...)

2. De verzekeringsarts accepteert het gebruik van door de cliënt meegenomen opname-apparatuur, tenzij hij van mening is dat beoordelingsgesprek en onderzoek daardoor onevenredig worden bemoeilijkt...."

2. Notitie van de divisie AG van 8 december 2008, akkoord bevonden door de directie AG op 1 september 2008.

Gegevens en weging beeld en geluidsopnames

Argumenten van de cliënt

De cliënt wil het als geheugensteun om later nog eens te horen wat de va heeft gezegd.

De cliënt wil die informatie nog eens aan een ander laten horen (bijvoorbeeld aan belangenbehartiger, arts, partner of familielid).

De cliënt wil het hebben als "bewijs" (...).

De cliënt wil het hebben om de arts onder druk te zetten, (...)

Reactie op argumenten van de cliënt:

In beginsel zijn er voor de argumenten a), b) en c) voldoende alternatieven.

Ad a) In de eerste plaats heeft cliënt de mogelijkheid om zich tijdens het spreekuurcontact te laten vergezellen door partner, familielid, vertrouwens- persoon of belangenvertegenwoordiger...."

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.