



Rapport

Datum: 30 november 2010
Rapportnummer: 2010/339

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

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Heerlen haar beloften heeft gedaan over haar re-integratietraject, maar deze beloften niet is nagekomen.

Onderzoek

Op 16 april 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

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

Betrokkenen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Feiten

In 2006 werd verzoekster na een herbeoordeling in het kader van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), ingedeeld in de WAO klasse minder dan 15%. Sinds 15 juni 2009 was verzoekster fulltime werkzaam als taxichauffeur

gehandicaptenvervoer, ondanks dat zij een urenbeperking had gekregen van 20 uur per week. Op 12 september 2009 meldde verzoekster zich na een ongeval arbeidsongeschikt met nieuwe klachten. Verzoekster werd hiervoor behandeld. Op 26 februari 2010 verscheen verzoekster op het spreekuur bij de verzekeringsarts voor een geneeskundig onderzoek in het kader van de Ziektewet (Zw). De verzekeringsarts concludeerde dat verzoekster niet arbeidsongeschikt was voor de maatgevende arbeid. Verzoekster werd per 8 maart 2010 hersteld gemeld voor de 'geduide functies', dit was een beslissing van arbeidsgeschiktheid in de zin van de Zw. Tevens werd besloten haar pedicurecursus te vergoeden. Verzoekster kon zich in het voorgaande aanvankelijk vinden omdat ze in de veronderstelling was dat zij in aanmerking kwam voor een uitkering in het kader van de Werkloosheidswet (WW) en alleen via deze weg kon re-integreren en de pedicureopleiding kon afmaken.

Vervolgens schreef verzoekster zich in bij het UWV/WERKbedrijf en diende tengevolge daarvan een aanvraag WW-uitkering in. Het UWV wees deze aanvraag af omdat verzoekster niet voldeed aan de referte-eis (ze had onvoldoende weken gewerkt). Op het moment dat verzoekster bezwaar indiende omdat zij het niet eens was met de beslissing van het UWV haar in het kader van de Zw hersteld te melden, werd haar bezwaar wegens het verstrijken van de bezwaartermijn, niet-ontvankelijk verklaard. Verzoekster diende vervolgens een klacht in bij het UWV. Het UWV verklaarde verzoeksters klacht bij brief van 14 april 2010 ongegrond.

Op 16 april 2010 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Visie verzoekster

Volgens verzoekster had de betrokken verzekeringsarts ten tijde van het spreekuur aangegeven dat zij, wilde zij in aanmerking komen voor vergoeding van haar opleiding tot pedicure, zich zou moeten beter melden omdat een dergelijke re-integratie niet in het kader van de Zw zou kunnen plaatsvinden. De verzekeringsarts zou volgens verzoekster verteld hebben dat zij in aanmerking kwam voor een WW-uitkering. Ook zou de betrokken arts haar hebben beloofd dat zij van het UWV een startkapitaal zou ontvangen, teneinde een eigen bedrijf te kunnen opzetten. Zodoende stemde verzoekster in met de hersteldmelding in het kader van de Zw, ondanks dat zij - naar eigen zeggen - feitelijk niet hersteld was. Verzoekster stelde op dat moment nog onder behandeling van een arts te zijn. Toen later bleek dat zij wel degelijk vanuit de Zw had kunnen re-integreren en niet in aanmerking kwam voor een WW-uitkering, was zij te laat met het indienen van een bezwaarschrift. Haar bezwaarschrift werd dan ook niet-ontvankelijk verklaard. Ten einde raad vroeg zij het UWV en de betrokken verzekeringsarts meermalen om herziening. De verzekeringsarts zou telefonisch hebben gezegd dat zij hiertoe door een andere arts zou worden opgeroepen, maar dat is echter volgens verzoekster nooit gebeurd. Hij zou in dit telefoongesprek tevens aangegeven hebben dat, als hij dit allemaal van te voren had geweten, hij het anders zou hebben aangepakt.

Doordat zij door de verzekeringsarts op het verkeerde been werd gezet, kon zij niet optimaal gebruik maken van de rechtsmiddelen die normaliter voor een uitkeringsgerechtigde openstaan. Hoewel het UWV wel haar pedicureopleiding vergoedde, blijft verzoekster van mening dat het UWV ten onrechte haar Zw-uitkering stopte. Ook is zij van mening dat zij alsnog recht heeft op het haar, door de verzekeringsarts beloofde, startkapitaal.

Visie UWV

In de klachtafhandelingsbrief stelde het UWV dat tijdens het spreekuur van 26 februari 2010 geconcludeerd werd dat verzoekster in eenzelfde situatie verkeerde zoals bij de laatste herbeoordeling WAO. Het UWV constateerde tevens dat de behandeling van verzoekster op dat moment reeds was afgerond. Verzoekster voldeed naar de mening van het UWV dan ook niet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een Zw-uitkering. Bovendien waren er geen nieuwe medische gegevens die het terugdraaien van de beslissing rechtvaardigden. Het UWV benadrukte dat het niet mogelijk is om te re-integreren in het kader van de Zw als er geen recht op een Zw-uitkering bestaat. Verzoeksters klacht werd door het UWV ongegrond bevonden. Op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen antwoordde het UWV op 16 juni 2010 dat het uitgangspunt van het behandelteam was dat verzoekster hersteld was voor de maatstaf (de geduide functies). Bekeken werd wat men vanuit de Zw nog voor haar kon betekenen. Omdat verzoekster had aangegeven de pedicureopleiding te willen volgen en omdat zij hiertoe in het verleden al stappen ondernomen had, werd dan ook besloten verzoekster hierbij te ondersteunen door de verkorte opleiding voor pedicure financieel te vergoeden. Op de vraag van de Nationale ombudsman om te reageren op verzoeksters stelling dat zij door de verzekeringsarts op het verkeerde been was gezet en daarom instemde met de hersteldmelding, antwoordde het UWV op 8 juli 2010 onder meer dat het recht op een WW-uitkering los staat van een hersteldmelding en dat aan de vraag van verzoekster tot kostenovername van de cursus tegemoet was gekomen. Tevens meldde het UWV:

"normaliter komt de cliënte na een hersteldmelding in de WW, verzoekster bleek achteraf echter geen aanspraak hierop te kunnen maken."

Op de vraag waarom verzoekster naar eigen zeggen nooit een reactie van het UWV op haar (meerdere malen ingediende) herzieningsverzoek ontvangen had, reageerde het UWV dat uit dossieronderzoek was gebleken dat er, buiten de klacht, geen herzieningsverzoek bij het UWV was ontvangen. In de klachtafhandelingsbrief van 14 april 2010 gaf het UWV hierover aan dat de conclusie van de arts was dat verzoekster niet meer voldeed aan de voorwaarden voor een Zw-uitkering. Er zouden geen nieuwe medische gegevens zijn die het terugdraaien van deze beslissing zouden rechtvaardigen. Vervolgens werd aangegeven dat mocht verzoekster het hier niet mee eens zijn, de bezwaarprocedure voor haar openstond. Zij zou hiervan inmiddels gebruik hebben gemaakt.

Visie verzekeringsarts

De verzekeringsarts meldde op 27 mei 2010 in reactie op de door de Nationale ombudsman voorgelegde vragen het volgende:

"Van het spreekuur van 26-02-10 is er een rapportage. Er wordt hier duidelijk gemaakt dat de cliënte hersteld werd voor de geduide functies. Na het ongeval was ze met fysiotherapie behandeld zonder resultaat. Uitgaand van deze toestand en rekening houdend met de reeds bekende medische gegevens van de laatste WAO rapportage werd cliënte hersteld verklaard voor de geduide functies. Zijzelf uitte de wens haar opleiding tot pedicure af te maken. Hierop werd na overleg met de arbeidsdeskundige ingegaan, de argumenten zijn in de rapportage vermeld. Normaliter zou de cliënte hierna bij de WW zijn ingeschreven. Deze aanvraag werd echter afgewezen. Dit spijt mij oprecht maar verandert in wezen niets aan de beslissing dat de cliënte niet meer in de ziektewet thuishoorde. Daar bij de beslissing werd uitgegaan van de beperkingen, zouden in de toekomst verdere behandelingen geen invloed gehad hebben op de besluitvorming, integendeel het kan alleen maar beter worden."

Oordeel Nationale ombudsman

Verzoekster stelt dat de betrokken verzekeringsarts zou hebben aangegeven dat zij zich zou moeten beter melden om de door haar gewenste opleiding te kunnen volgen. Verzoekster ging hiermee akkoord omdat zij van de verzekeringsarts had begrepen dat zij recht had op een WW-uitkering. Zij werd per 8 maart 2010 hersteld gemeld en maakte geen gebruik van de mogelijkheid om binnen de hiervoor gestelde termijn, hiertegen bezwaar in te dienen. Op het moment dat verzoekster bemerkte dat zij niet in aanmerking kwam voor een WW-uitkering omdat zij niet voldeed aan de 'referte-eis', was zij te laat met het indienen van een bezwaarschrift tegen de hersteldmelding. De vraag die zich nu voordoet is of de verzekeringsarts verzoekster onjuist heeft voorgelicht en zo ja, of verzoekster op de door de verzekeringsarts verstrekte informatie had mogen vertrouwen.

Over de vraag of de verzekeringsarts verzoekster al dan niet terecht hersteld heeft gemeld voor de geduide functies, kan de Nationale ombudsman zich niet uitlaten. Hiervoor is de bezwaarprocedure bedoeld.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat een medewerker van een overheidsinstantie geen uitlatingen doet die een betrokkene op het verkeerde been zetten.

In antwoord op de hem door de Nationale ombudsman voorgelegde vraag antwoordde de verzekeringsarts dat 'normaliter' verzoekster na de hersteldmelding bij de WW zou zijn ingeschreven. Uit het feit dat de verzekeringsarts met zoveel woorden aangeeft dat

verzoekster "normaliter" bij de WW zou zijn ingeschreven, blijkt naar het oordeel van de Nationale ombudsman dat ook de verzekeringsarts in de veronderstelling verkeerde dat verzoekster recht zou hebben op een WW-uitkering en derhalve wellicht vanuit de WW gere-integreerd zou worden. De Nationale ombudsman kan zich dan ook voorstellen dat de verzekeringsarts in het gesprek van 26 februari 2010 tegen verzoekster gezegd heeft dat zij, nu zij hersteld bleek voor de geduide functies, een WW-uitkering zou moeten aanvragen en vanuit dit kader zou moeten re-integreren. Maar dat, zoals verzoekster stelt, de verzekeringsarts zou hebben aangegeven dat verzoekster niet vanuit de Zw zou kunnen re-integreren omdat dit alleen vanuit de WW mogelijk zou zijn, kan de Nationale ombudsman hieruit en uit de overige onderliggende stukken niet afleiden. Wat er precies tijdens het spreekuur van 26 februari 2010 is gezegd is ook na het onderzoek onvoldoende duidelijk geworden. Wel staat vast dat verzoekster naar het oordeel van de verzekeringsarts niet langer arbeidsongeschikt was voor de geduide functies. Op het moment dat verzoekster het hiermee niet eens was, had zij hiertegen bezwaar kunnen instellen. In de beslissing over de arbeidsgeschiktheid in de zin van de Zw staat aangegeven dat wanneer zij het niet eens is met de beslissing, zij hiertegen binnen twee weken bezwaar moet indienen. Omdat verzoekster kennelijk in de veronderstelling was dat zij in aanmerking kwam voor een WW-uitkering, heeft zij dit niet tijdig gedaan. Uit het onderzoek is echter tevens gebleken dat de WW-aanvraag van verzoekster op 19 maart 2010 werd afgewezen. Op dat moment had zij nog de mogelijkheid bezwaar in te stellen tegen de hersteldmelding van 8 maart 2010. Dit heeft zij echter niet tijdig gedaan en derhalve heeft zij niet optimaal haar procedurele kansen benut. De betrokken verzekeringsarts valt dit echter niet te verwijten.

De vraag of de verzekeringsarts verzoekster onjuiste informatie heeft verstrekt kan de Nationale ombudsman niet beantwoorden omdat dit uit het onderzoek onvoldoende duidelijk is geworden. De visie van verzoekster komt in ieder geval niet overeen met hetgeen in de verklaring van de verzekeringsarts en de rapportage staat vermeld.

In zoverre onthoudt Nationale ombudsman zich van een oordeel over de onderzochte gedraging. De Nationale ombudsman komt dan ook niet toe aan het beantwoorden van de vraag of verzoekster al dan niet op de door de verzekeringsarts verstrekte informatie mocht vertrouwen.

Conclusie

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de klacht.

Slotbeschouwing

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat verzoekster in een juridische complexe situatie is terechtgekomen en daarbij keuzes heeft gemaakt die voor haar nadelig uitpakten. Verzoekster wilde graag re-integreren en dat verdient alle waardering. Het blijkt

echter voor iemand van goede wil vrijwel onmogelijk om zonder specialistische juridische ondersteuning verantwoorde keuzes te maken. Om te kunnen re-integreren meende zij hersteld te moeten zijn en vertrouwde erop dat zij zo nodig een WW-uitkering zou krijgen. Vanwege het feit dat zij in de veronderstelling verkeerde dat zij in aanmerking kwam voor een WW-uitkering, heeft verzoekster niet tijdig bezwaar ingediend tegen de beslissing haar hersteld te melden. Via diverse e-mailberichten vroeg verzoekster in een later stadium aan de betrokken verzekeringsarts en in het kader van de klachtenprocedure, om herziening. Hierop ging het UWV echter niet in. Het UWV meldde de Nationale ombudsman dat, buiten de klacht, geen herzieningsverzoek in het dossier werd aangetroffen. In de klachtenprocedure werd kennelijk wel ingegaan op verzoeksters herzieningsverzoek. In de klachtafhandelingsbrief van 14 april 2010 staat hierover vermeld dat 'de conclusie van de arts was' dat verzoekster 'niet meer voldeed aan de voorwaarden voor een Zw-uitkering'. Er zouden geen nieuwe medische gegevens zijn 'die het terugdraaien van deze beslissing rechtvaardigen'. Vervolgens werd aangegeven dat, mocht verzoekster het hier niet mee eens zijn, de bezwaarprocedure openstond.

In de klachtafhandelingsbrief stond verder niets vermeld over de bezwaartermijn. Uit hetgeen in de brief van 14 april 2010 staat aangegeven had verzoekster kennelijk in de visie van het UWV moeten afleiden dat hiermee haar herzieningsverzoek was afgewezen en dat zij zich, indien zij, hierin niet kon vinden, een bezwaarschrift kon indienen. Maar uit het feit dat het UWV, nadat verzoekster op 16 april 2010 inderdaad een bezwaarschrift indiende, het bezwaar niet ontvankelijk verklaarde omdat dit niet gericht zou zijn geweest op enig rechtsgevolg, blijkt te meer dat het UWV zelf kennelijk ook van mening was dat er in de brief van 14 april 2010 geen beslissing was genomen op het herzieningsverzoek. De Nationale ombudsman constateerde dan ook dat het UWV verzoekster geen afwijzende beslissing op haar herzieningsverzoek heeft gegeven.

In de aanbiedingsbrief bij het 'Verslag van Bevindingen' heeft de Nationale ombudsman het UWV gevraagd alsnog een voor bezwaar vatbare beslissing te geven op het herzieningsverzoek van verzoekster.

Met instemming

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het UWV heeft aangegeven alsnog een voor bezwaar vatbare beslissing af te geven op het herzieningsverzoek van verzoekster.

Informatieoverzicht

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

De brief van 14 april 2010 waarmee het UWV verzoeksters klacht heeft afgehandeld;

De e-mail van verzoekster van 16 april 2010 aan de Nationale ombudsman;

De reactie van het UWV van 16 juni en 8 juli 2010.

De reactie van verzoekster van 19 juli 2010 alsmede afschriften van diverse e-mailberichten aan het UWV.

Achtergrond

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