



Rapport

Datum: 14 januari 2011

Rapportnummer: 2011/013

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) naar aanleiding van de aanvraag deskundigenoordeel van zijn werkgever onzorgvuldig heeft gehandeld.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Het UWV stuurde verzoeker op 28 juni 2010 een brief met een uitnodiging om op maandag 5 juli 2010 om 11:00 uur voor een gesprek langs te komen bij een arbeidsdeskundige van het UWV. Het UWV gaf als reden voor de uitnodiging dat verzoekers werkgever een deskundigenoordeel bij het UWV had aangevraagd over de re-integratie-inspanningen van verzoeker en dat men graag zijn kant van de zaak wilde horen. Het UWV schreef verder dat, indien verzoeker nog vragen had of verhinderd was om op 5 juli 2010 te komen, hij (telefonisch) contact kon opnemen met de arbeidsdeskundige. Zonder tegenbericht rekende het UWV op zijn komst, zo gaf het UWV aan. Het UWV zond geen aanvullende informatie met de uitnodiging mee. In de periode tussen 28 juni en 3 juli 2010 nam verzoeker naar aanleiding van de uitnodiging telefonisch contact op met de arbeidsdeskundige van het UWV. In dit telefoongesprek vroeg hij de arbeidsdeskundige wat de reden was voor de uitnodiging voor een gesprek. De arbeidsdeskundige gaf uitleg aan verzoeker (in reactie op het verslag van bevindingen gaf verzoeker aan dat het UWV hem helemaal geen uitleg van de procedure had gegeven). Verzoeker liet de arbeidsdeskundige weten dat hij geen enkele basis zag voor het deskundigenoordeel van zijn werkgever. Op de vraag van de Nationale ombudsman aan verzoeker wat er in het telefoongesprek met de arbeidsdeskundige was besproken, gaf verzoeker aan dat het een kort gesprek was geweest en dat hij zich niet kon herinneren dat er afspraken waren gemaakt.

2. Op zaterdag 3 juli 2010 om 18:41 uur stuurde verzoeker een fax naar de arbeidsdeskundige van het UWV. Hij gebruikte hiervoor het faxnummer dat bovenaan de uitnodigingsbrief van de arbeidsdeskundige stond. Verzoeker schreef in zijn fax dat hij pas een afspraak met de arbeidsdeskundige wilde inplannen nadat zij hem een aantal stukken zou opsturen. Verzoeker verzocht om een afschrift van de aanvraag deskundigenoordeel die zijn werkgever had ingediend, een afschrift van de 'motivatiebrief' die zijn werkgever bij de aanvraag zou hebben bijgesloten en afschriften van alle andere documenten die zijn werkgever bij de aanvraag deskundigenoordeel had meegestuurd. Tevens verzocht hij de arbeidsdeskundige opheldering over een aantal praktische zaken, zoals waarom het gesprek in Amsterdam moest plaatsvinden. Verzoeker sloot zijn fax af met de opmerking

'zodra ik uw antwoorden krijg, kunnen we verder samenwerken'. Verzoeker kreeg na verzending van zijn fax een transmissiebericht dat zijn fax was verzonden. Het faxbericht bereikte de arbeidsdeskundige niet voor de geplande afspraak op 5 juli om 11:00 uur. De arbeidsdeskundige stuurde om die reden op 5 juli 2010 een brief naar verzoekers werkgever met de mededeling dat verzoeker zonder tegenbericht niet op de afspraak was verschenen.

3. Verzoeker ontving op 12 juli 2010 van zijn werkgever een afschrift van de brief, die de arbeidsdeskundige op 5 juli 2010 had gestuurd. Op 15 juli 2010 wendde verzoeker zich per e-mail tot de arbeidsdeskundige met de opmerking dat haar mededeling aan zijn werkgever niet juist was. Hij had immers op 3 juli 2010 een fax naar haar gestuurd met het verzoek om aanvullende informatie op te sturen alvorens hij een afspraak in het kader van het deskundigenoordeel wilde inplannen. Hij verzocht de arbeidsdeskundige om de vragen in zijn faxbericht alsnog te beantwoorden en bovendien een bericht aan zijn werkgever te sturen waarin zij haar eerdere berichtgeving over het niet verschijnen van verzoeker zou corrigeren. Diezelfde dag, 15 juli 2010, zond de arbeidsdeskundige een brief naar verzoekers werkgever, waarin zij aangaf dat de brief een correctie was op haar eerdere brief van 5 juli 2010. Zij schreef dat haar op 15 juli 2010 was gebleken dat verzoeker de afspraak van 5 juli 2010 per fax had geannuleerd. En omdat het faxnummer niet meer in gebruik was, had de afzegging haar niet tijdig bereikt. De arbeidsdeskundige merkte in de brief ook nog op dat verzoeker haar in het telefoongesprek voorafgaand aan het gesprek van 5 juli 2010 had toegezegd naar het gesprek te zullen komen. Zij sloot haar brief af met de mededeling dat bij een deskundigenoordeel hoor en wederhoor moet worden toegepast en nu dit niet mogelijk was geweest de aanvraag deskundigenoordeel niet verder in behandeling kon worden genomen. Het UWV stuurde per gelijke post verzoeker een afschrift van de brief van de arbeidsdeskundige.

4. Op 26 juli 2010 diende verzoeker een klacht in bij het UWV. Hij klaagde erover dat zijn werkgever de loonbetaling per 20 juli 2010 had stopgezet als gevolg van de brief van het UWV, waarin stond dat hij zonder tegenbericht niet op de afspraak in verband met het deskundigenoordeel was verschenen. Verder klaagde verzoeker erover dat de arbeidsdeskundige hem op 15 juli per e-mail had toegezegd een gecorrigeerde brief aan zijn werkgever te sturen, maar dat hij tot op dat moment nog geen afschrift had ontvangen. Bovendien had de arbeidsdeskundige nog steeds de vragen uit zijn fax van 3 juli 2010 niet beantwoord noch afschriften van stukken opgestuurd. In reactie op zijn klacht kreeg verzoeker een e-mail van de klachtenambassadeur met daarin de tekst van de brief die de arbeidsdeskundige op 15 juli 2010 aan zijn werkgever had gestuurd. Op 12 augustus 2010 handelde het UWV verzoekers klacht schriftelijk af. Het UWV concludeerde dat het faxnummer dat verzoeker op 3 juli 2010 had gebruikt nog wel in gebruik was, maar bij een ander team en niet meer bij de arbeidsdeskundige. Faxberichten die binnenkomen worden geruime tijd in een mailbox bewaard, zo liet het UWV weten. In die mailbox had het UWV echter niet de fax van verzoeker aangetroffen. Verder gaf het UWV aan dat het in eerste

instantie verzoekers werkgever correct had geïnformeerd dat verzoeker niet op het gesprek was verschenen. Later had de arbeidsdeskundige zijn werkgever een gecorrigeerd bericht gestuurd met de mededeling dat verzoeker de afspraak met een faxbericht had afgezegd. Het UWV was het absoluut niet eens met de stelling van verzoeker dat zijn werkgever door toedoen van het UWV de loonbetaling had stopgezet. Immers, zijn werkgever had op ieder moment een nieuwe aanvraag voor een deskundigenoordeel kunnen indienen. De Nationale ombudsman vroeg verzoeker of zijn werkgever hem had meegedeeld dat de brief van het UWV de reden was geweest om de loonbetaling stop te zetten en later ook zijn contract te ontbinden. Verzoeker deelde de Nationale ombudsman mee dat zijn werkgever hem dat inderdaad formeel had meegedeeld.

II. Beoordeling

5. De gedraging waarover verzoeker klaagt is dat het UWV onzorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van de aanvraag deskundigenoordeel van verzoekers werkgever.

6. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat het UWV voorafgaand aan een gesprek in het kader van het deskundigenoordeel de wederpartij van de aanvrager zo volledig mogelijk informeert over het hoe en waarom van het deskundigenoordeel. Dit vereiste impliceert ook dat het UWV de aanvrager van een deskundigenoordeel zo volledig mogelijk informeert over de reden waarom de aanvraag niet verder in behandeling kan worden genomen.

7. Het UWV heeft bij de brief van 28 juni 2010 met de uitnodiging voor een gesprek over het door verzoekers werkgever aangevraagde deskundigenoordeel geen aanvullende informatie bijgesloten. Deze aanvullende informatie had kunnen bestaan uit een afschrift van de door de werkgever ingediende aanvraag en algemene informatie over de procedure. Wel heeft het UWV verzoeker in de uitnodiging de gelegenheid geboden om telefonisch contact op te nemen voor het geval hij vragen had of verhinderd was om op de afspraak te komen. Gelet op de aanbevelingen, die de Nationale ombudsman in eerdere rapporten aan het UWV heeft gedaan (zie Achtergrond onder 1 en 2), had het UWV aanvullende informatie met de uitnodiging aan verzoeker moeten meesturen. Ook na verzoekers faxbericht van 3 juli 2010 bleef verzending van die informatie achterwege.

8. De Nationale ombudsman kwalificeert verzoekers faxbericht van 3 juli 2010 overigens als een annulering van de afspraak van 5 juli 2010. Verzoeker wilde namelijk pas op gesprek komen als hij aanvullende informatie van de arbeidsdeskundige zou krijgen. Het is niet aan verzoeker te wijten dat hij een faxnummer heeft gebruikt dat niet meer bij de arbeidsdeskundige in gebruik was. Het door verzoeker gebruikte faxnummer staat immers op de uitnodigingsbrief, dus verzoeker mocht ervan uitgaan dat het faxbericht de

arbeidsdeskundige, vroeg of laat, zou bereiken. De Nationale ombudsman komt echter tot de conclusie dat het terecht is dat het UWV verzoekers werkgever op 5 juli 2010 per brief heeft ingelicht dat verzoeker zonder tegenbericht niet is verschenen. De reden waarom de Nationale ombudsman dit terecht vindt, is de volgende. Verzoeker heeft naar aanleiding van de uitnodiging van het UWV in de periode tussen 28 juni en 3 juli 2010 telefonisch contact opgenomen met de arbeidsdeskundige. Volgens de arbeidsdeskundige heeft verzoeker in het telefoongesprek laten weten dat hij op 5 juli 2010 op de afspraak zou verschijnen. Verzoeker liet de Nationale ombudsman weten zich niet te kunnen herinneren dat er afspraken zijn gemaakt tijdens dit telefoongesprek. Verzoeker stelt echter niet dat hij zich tijdens het telefoongesprek heeft afgemeld voor het gesprek op 5 juli 2010. De arbeidsdeskundige mocht er dus op vertrouwen dat verzoeker voor het gesprek zou verschijnen. Blijkbaar heeft verzoeker zich na het telefoongesprek bedacht en om die reden op 3 juli 2010 een faxbericht naar de arbeidsdeskundige gestuurd. Verzoeker verstuurdte dit faxbericht op zaterdagavond 3 juli 2010 om 18:41 uur. De afspraak met de arbeidsdeskundige stond gepland op maandagochtend 5 juli 2010 om 11:00 uur. Verzoeker had, gelet op de korte termijn tot aan het gesprek en het feit dat de dag na de verzending van zijn faxbericht geen werkdag was, er niet op mogen vertrouwen dat zijn faxbericht de arbeidsdeskundige voor 11:00 uur die maandagochtend zou bereiken. Verzoeker had zekerheidshalve maandagochtend telefonisch contact kunnen opnemen met de arbeidsdeskundige om na te gaan of zij zijn faxbericht had ontvangen en om zich ervan te verzekeren dat de afspraak van 5 juli niet door zou gaan. Het UWV heeft daarom in alle redelijkheid op 5 juli 2010 verzoekers werkgever kunnen informeren dat verzoeker, zonder tegenbericht, niet is verschenen, omdat het faxbericht de arbeidsdeskundige -nog- niet had bereikt.

9. Nadat verzoeker op 15 juli 2010 het UWV erop heeft geattendeerd dat er ten onrechte op 5 juli 2010 een brief aan zijn werkgever is gestuurd, stuurde het UWV een gecorrigeerde brief naar verzoekers werkgever. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de informatie in de gecorrigeerde brief niet de lading dekt. De enige toevoeging ten opzichte van de brief van 5 juli 2010 is dat het UWV heeft geschreven dat alsnog is gebleken dat verzoeker de afspraak per fax heeft geannuleerd, maar dat deze annulering de arbeidsdeskundige niet tijdig heeft bereikt. Uit deze brief blijkt niet dat verzoeker wel wilde meewerken aan het deskundigenoordeel, maar dat hij eerst meer informatie van het UWV wilde ontvangen. Verzoeker geeft namelijk in zijn faxbericht expliciet aan dat hij wil meewerken. Bovendien laat de arbeidsdeskundige verzoekers werkgever uitsluitend weten dat de aanvraag deskundigenoordeel niet verder in behandeling genomen kan worden, omdat de afspraak van 5 juli 2010 niet door is gegaan. De werkgever wordt er niet op gewezen dat hij een nieuw deskundigenoordeel kan aanvragen. In de klachtafhandelingsbrief van 12 augustus 2010 gericht aan verzoeker merkt het UWV hierover op dat zijn werkgever elk moment een nieuw deskundigenoordeel had kunnen aanvragen. Dit blijkt echter niet uit de brief die de arbeidsdeskundige op 15 juli 2010 aan de werkgever heeft gestuurd.

10. De Nationale ombudsman concludeert dat de informatieverstrekking door het UWV onvoldoende is geweest. Het UWV had verzoeker gelijk bij de uitnodiging een afschrift moeten verstrekken van de aanvraag van zijn werkgever alsmede algemene informatie over de procedure. Ook had het UWV de werkgever in de brief van 15 juli 2010 uitgebreider moeten informeren over de inhoud van het faxbericht van verzoeker. Deze handelwijze heeft de Nationale ombudsman al in twee eerdere rapporten (2008/228 en 2009/010) aanbevolen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Dit geeft aanleiding om aan dit rapport opnieuw een aanbeveling te verbinden.

De Nationale ombudsman heeft tijdens het onderzoek niet kunnen vaststellen dat verzoekers werkgever daadwerkelijk als gevolg van de brieven van het UWV de loonbetaling heeft stopgezet en een ontslagprocedure heeft gestart. Verzoeker wenste uit privacyoverwegingen geen afschriften te verstrekken van de correspondentie met zijn werkgever.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV uit Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de Raad van bestuur van het UWV in overweging om te waarborgen dat de wederpartij van de aanvrager van een deskundigenoordeel in alle gevallen een afschrift krijgt van de aanvraag deskundigenoordeel alsmede algemene informatie over de procedure.

Onderzoek

Op 5 september 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. uit Hoofddorp, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het UWV, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd verzoeker alsmede het UWV verzocht op de bevindingen 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.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Rapport Nationale ombudsman 2008/228 van 16 oktober 2008

"AANBEVELING

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om bij de procedure deskundigenoordeel re-integratie-inspanningen werkgever meteen na ontvangst van de aanvraag voor het deskundigenoordeel de werkgever hierover schriftelijk te informeren, daarbij algemene informatie over de procedure te verstrekken en te berichten dat (telefonisch) contact met de werkgever zal worden opgenomen om hem zodoende de gelegenheid te geven adequaat te reageren op de aanvraag van zijn werknemer."

2. Rapport Nationale ombudsman 2009/010 van 19 januari 2009

"AANBEVELING

(...)

2. De Raad van bestuur wordt voorts in overweging gegeven om een aanvraag deskundigenoordeel in alle gevallen toe te sturen aan de wederpartij van de aanvrager."