



Rapport

Datum: 19 januari 1999

Rapportnummer: 1999/015

Klacht

Op 4 augustus 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw J. te Aalsmeer, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Op 19 juli 1998 heeft door Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem, ten aanzien van verzoekster een onderzoek plaatsgevonden. Verzoekster klaagt over:

1. de uitspraken die de verzekeringsarts naar zij stelt tijdens dit onderzoek jegens haar heeft gedaan.
2. de wijze waarop het betreffende kantoor van Gak Nederland BV een door haar ingediende klacht op dit punt heeft afgehandeld.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen (hierna: het Lisv) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd betrokken verzekeringsarts de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Tevens werd het Lisv een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De betrokken verzekeringsarts liet weten dat hij zich kon vinden in de weergave van zijn standpunt onder D. Het LISV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoekster diende op 16 juli 1998 bij Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem (hierna: het Gak), een klacht in over de handelwijze van een verzekeringsarts tijdens een op 19 juni 1998 plaatsgevonden onderzoek. De inhoud van de klachtbrief luidt als volgt: "...Naar aanleiding van het onderzoek dat de heer W. op vrijdag 19 juni jl. verricht heeft, wil ik een klacht indienen tegen de uitspraken die de heer W. gedaan heeft. De heer W. vertelde mij dat:
- er collega's van hem zullen zijn die wel in mijn verhaal mee zullen gaan; - als ik mijn

brood niet kan snijden, ik mijn boterham gewoon dubbel moet klappen en zo in mijn mond kan steken; - er mensen van veertig jaar zijn die vinden dat ze lang genoeg gewerkt hebben en daarom een reden bedenken om zich af te kunnen laten keuren; - er mensen zijn van wie de hele familie werkloos thuis zit en aangezien deze mensen dat thuiszitten wel gezellig vinden zij zich ook willen laten afkeuren; - hij zich afvroeg hoe ik aan een revalidatiearts kom die werkzaam is in Maastricht, hoe ik deze afstand overbrug en voegde daaraan toe dat ik nu eindelijk iemand gevonden heb die in mijn verhaal gelooft; - hij mij zou onderzoeken op onder andere arthrose, maar als hij niets kon vinden ik volgens hem niets had, of woorden van gelijke strekking. De heer W. zou toch moeten weten of in ieder geval moeten beseffen dat klachten zoals de mijne niet aan de buitenkant te zien zijn. Ik vertelde dat de revalidatiearts, welke gespecialiseerd is in klachten zoals de mijne, mij ruim een uur onderzocht had en naar aanleiding van mijn verhaal dacht aan RSI. Volgens de heer W. werden door allerlei nieuwe ziektes patiëntenverenigingen opgericht waar mensen die menen dat ze deze klachten hebben zich bij aansluiten, omdat ze het idee hebben dat ze sterker staan. In eerste instantie verbaasde het de heer W. ook dat ik in mijn eerste beoordeling geacht werd schoenen te kunnen stikken, maar aan het eind van het gesprek vertelde hij wel dat als schoenenstikken weer aan de orde zou zijn, ik geacht word dit werk te kunnen verrichten. Ik ben van mening dat iemand die zulke uitspraken deponeert mij nooit objectief kan beoordelen, want uit bovenstaande blijkt wel dat de heer W. wat mijn klachten betreft al een oordeel klaar heeft gehad. Tevens verbaast het mij want hieruit kan je opmaken dat het wel degelijk uitmaakt welke verzekeringsarts tegenover je zit, dit heb ik de heer W. ook tijdens het gesprek meegedeeld. Er wordt dus kennelijk met meerdere maten gemeten..."

2. Gak Nederland BV reageerde nadat op 21 juli 1998 een gelijkkluidende brief van de staf-verzekeringsarts, de heer X., inzake de medisch inhoudelijke beoordeling door dokter W. aan verzoekster was

gezonden - op 24 juli als volgt op de klacht van verzoekster:

"...In uw brief geeft u aan dat u bezwaar aantekent tegen een aantal uitspraken die de heer W. volgens u gedaan heeft tijdens het gesprek dat hij met u had op 19 juni 1998. U betwijfelt op grond daarvan dat hij een objectief onderzoek heeft ingesteld, hij zou zijn oordeel al voordien klaar hebben. Naar aanleiding van uw schrijven heb ik het dossier doorgenomen en aan dokter W. toelichting gevraagd. De volgende, in dit kader relevante gegevens kwamen daaruit naar voren. Op 5 augustus 1996 heeft u zich ziekgemeld. U werkte toen (volgens uw informatie) sinds 1 april 1993 (volgens verzoekster sinds 1 mei 1995; N.o.) als secretaresse bij Y. Productions, 40 uur per week, op de afdeling Public Relations. De bedrijfsarts heeft op 7 november 1996 aangegeven dat u wegens een peesontsteking aan de rechterschouder, mogelijk RSI, beperkt was in alle bewegingen aan rechterhand en arm. De oorzaak was niet geheel duidelijk: deels werkgebonden (beeldschermwerk, hoge werkdruk), deels spanningen. Gedeeltelijke werkhervatting was mislukt. Op 13 maart 1997 vroeg u een uitkering WAO aan. Op 4 april 1997 bent u toen voor een keuring bij dokter W. geweest. Op 10 april 1997 stuurde hij u een brief waarin hij

globaal aangaf aan wat voor voorwaarden arbeid in uw omstandigheden moet voldoen. De werkgever vroeg bij brief van 9 september te beoordelen of u voor 2 alternatieve functies geschikt was. De uitslag was dat u zowel voor de functie van telefoniste-receptioniste, als voor PZ-functionaris (volgens verzoekster medewerkster reserveerlijn; N.o.) geschikt werd bevonden. Op 16 december 1997 ontving u een brief van de heer A., arbeidsdeskundige, met die inhoud. Op 20 april 1988 rapporteert de heer S., arbeidsdeskundige, dat u geleidelijk in de functie telefoniste-receptioniste heeft hervat, u zou op 1 april 1988 volledig gaan werken, doch per die datum bent u weer volledig uitgevallen met hetzelfde klachtenbeeld. Parttime werk heeft de werkgever om "organisatorische" reden niet. Wegens deze uitval moest er een nieuwe beoordeling van uw belastbaarheid plaatsvinden. Op 19 juni 1998 bent u dus voor een nieuwe beoordeling weer bij dokter W. geweest. Daarbij stonden de volgende vragen centraal. 1. Was er uitval op grond van dezelfde ziekteoorzaak? 2. Wat is de actuele belastbaarheid? De eerste vraag heeft hij bevestigend beantwoord. Het antwoord op de tweede vraag luidde dat u in grote lijnen in vergelijkbare mate belastbaar bent als geformuleerd op 4 april 1997. Omdat u ondertussen onder behandeling was gekomen bij een revalidatiearts te Maastricht, heeft hij uit zorgvuldigheid informatie opgevraagd, mochten daar onvoorziene aspecten uit naar voren komen dan kan de beoordeling worden aangepast. Op 8 juli was u uitgenodigd bij de heer S., arbeidsdeskundige, u verscheen niet en hij heeft u op 10 juli 1998 een brief gezonden waarin is gemeld dat het arbeidsongeschiktheidspercentage ongewijzigd 25-35% blijft. De reactie van de heer W. op uw brief is dat hij allereerst wil aangeven dat hij elke uitspraak die u mogelijk gekwetst heeft, of die in uw ogen wees op een gebrek aan objectiviteit ten zeerste betreurt. Hij kon zich het gesprek met u goed herinneren. Hetgeen u aangeeft dat hij gezegd zou hebben, herkent hij niet als citaten. Dergelijke onderwerpen zijn wel genoemd, doch in een ander daglicht. Zo heeft hij zeker aandacht besteed aan het feit dat u nu onder behandeling bent bij een arts in Maastricht, immers dat is niet gebruikelijk in deze regio. Dat deze arts nu eindelijk iemand is die u gelooft, is een voorbeeld van een uit zijn verband gerukte opmerking, zo gaf hij aan. Hij gaf ook aan dat er een gedachtenwisseling heeft plaatsgevonden, omdat hij aangaf zich te moeten houden aan objectief vaststelbare afwijkingen en stoornissen. In de discussie die daarop volgde is er ook gesproken over mensen, die wel of niet met geldige reden "thuis zitten". Maar wel in een andere context dan u suggereert in uw brief. Hij heeft informatie opgevraagd in Maastricht, deze is nog niet binnen. Uitvoerig ben ik ingegaan op de voorgeschiedenis. Ik heb dat gedaan omdat daaruit naar mijn oordeel blijkt hetgeen u zelf aan het einde van uw brief meldt: u twijfelt aan de objectiviteit van de beoordeling van dokter W., en daarmee zo meen ik, aan zijn goede trouw. Hij heeft een uitvoerige rapportage van uw laatste onderzoek opgesteld, daaruit blijkt dat hij alle onderdelen die bij een dergelijke beoordeling gedaan moeten worden, zorgvuldig heeft verricht. Ook uw gevoel over het wel of niet geaccepteerd worden van uw klachtenbeeld heeft hij verwoord. Ik kom uiteindelijk tot de conclusie dat de heer W. te goeder trouw en naar behoren uw beoordeling heeft verricht..."

3. Vervolgens wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT**, en naar haar klachtbrief van 16 juli 1998 (zie **Feiten** onder 1.). Voorts merkte verzoekster in haar verzoekschrift nog het volgende op:

"...Naar aanleiding van de brief van de heer X. (staf-verzekeringsarts; N.o.) (...) heb ik direct telefonisch contact met de heer X. gezocht omdat ik mijn ongenoegen wilde uitspreken. Ik heb de heer X. tijdens dit gesprek gezegd dat:

- ik het flauw vind om zo'n antwoord terug te krijgen, maar dat ik eigenlijk niet anders verwacht had; - mijn ervaring is dat artsen elkaar indekken, want zij moeten met elkaar nog door één deur; - mijn partner bij dit gesprek aanwezig is geweest, en dat hij kan beamen dat de heer W. wel degelijk deze uitspraken heeft gedaan; - ik uit de reactie van de heer X. kan opmaken dat hij klakkeloos aanneemt wat de heer W. heeft gezegd, dit terwijl de heer X. niet eens bij dit gesprek gezeten heeft; - mijn partner expres mee is gegaan en wat ik nog meer had kunnen doen om te bewijzen dat de heer W. wel degelijk deze uitspraken gedaan heeft. Misschien had ik het gesprek beter op kunnen nemen; (...) Ik heb na verloop van tijd dit gesprek beëindigd en de heer X. verteld dat het toch geen zin heeft om met hem verder te praten, omdat ik daar niet verder mee kwam. Dit kon de heer X. beamen. Over de beoordeling wilde de heer X. geen uitspraken doen, omdat hij na het lezen van mijn dossier vindt dat de heer W. correct gehandeld heeft. Ik dien bij het GAK een klacht in tegen een aantal uitspraken die de heer W. heeft gedaan en ik krijg als antwoord het verloop van mijn ziek zijn, alsof ik niet weet wat in mijn dossier vermeld staat, maar een fatsoenlijk en eerlijk antwoord op mijn werkelijke klacht krijg ik niet..."

C. Standpunt Landelijk instituut sociale verzekeringen

In reactie op de klacht stuurde het Lisv een brief van Gak Nederland BV te Amsterdam van 22 september 1998. Het Lisv gaf aan zich met het standpunt van het Gak, zoals verwoord in deze brief, te kunnen verenigen. De inhoud van de brief van het Gak luidde als volgt:

"...De gewraakte uitspraken (...) zijn door de direct leidinggevende (de stafarts) met de heer W. besproken. Deze heeft zoals eerder aangegeven, gesteld dat hij deze uitspraken niet herkende als citaten ("letterlijke weergaven"). Het gesprek is gevoerd op 19 juni 1998. De klacht is bijna een maand later ontvangen. Omdat (verzoekster; N.o.) al tijdens het gesprek aangaf zich niet goed begrepen te voelen, is het gesprek zo goed in de herinnering

gebleven. Vandaar ook dat de verzekeringsarts zo stellig is. Omdat hij haar de ruimte wilde geven in haar beleving van het gesprek, heeft hij haar duidelijk aan willen geven zelfs niet de bedoeling te hebben (gehad) haar te kwetsen. Omdat (verzoekster; N.o.) een uitvoerige brief heeft opgesteld met gedetailleerde klachten, die zij ook telefonisch tegenover mij heeft herhaald, heb ik haar niet uitgenodigd voor een gesprek. De verwijten harerzijds liggen in de sfeer van stellen en ontkennen. (...) Betrokkene is niet uitgenodigd voor een gesprek ("hoor en wederhoor"). Zij heeft duidelijk weergegeven waar zij zich aan stoort en zij is bang verkeerd beoordeeld te zijn. Zij meent dat de heer W. geen objectieve beoordeling kon verrichten. Vanuit dat oogpunt is een onderzoek ingesteld. Aan de hand van hetgeen feitelijk is geschied kan geconcludeerd worden dat het onderzoek volgens de

regelen der kunst is geschied. Tot slot een opmerking over de redactie van de brieven (van 21 en 24 juli 1998, zie **Feiten** onder 2.; N.o.). In eerste instantie is een onderzoek ingesteld en daarom aan (verzoekster; N.o.) uitsluitel gegeven. Vervolgens was het de bedoeling dat de directeur een officiële reactie zou geven. Door een misverstand is de brief nogmaals ingelezen in een tekstverwerker, voorgelegd aan en vervolgens ondertekend door de directeur. Bij deze onze verontschuldiging voor de gang van zaken. Bijgaand treft u als bijlagen aan: afschriften van (...)de beslissing van 14 juli 1998. Tot slot kunnen wij u meedelen dat (verzoekster; N.o.) tegen de beslissing van 14 juli 1998 inmiddels een bezwaarschriftenprocedure heeft gestart..."

D. Standpunt betrokken verzekeringsarts

1. De betrokken verzekeringsarts liet in reactie op de klacht het volgende weten:

"...De klacht (...) is zoals bekend binnen het kantoor (het Gak; N.o.) afgehandeld (...) (zie **Feiten**, onder 2.; N.o.). Belanghebbende voelt zich onheus bejegend en gegriefd door uitspraken mijnerzijds. Ook twijfelt ze aan mijn objectiviteit. Uiteraard spijt mij dit zeer. Ik heb op dit moment niets toe te voegen aan hetgeen in de klachtbehandeling reeds is aangegeven..."

2. In reactie op nadere vragen over de context waarin de door ver-

zoekster gestelde uitspraken zouden zijn gedaan, liet de betrokken verzekeringsarts telefonisch weten die uitspraken niet als citaten te herkennen. De onderliggende onderwerpen zijn wel aan de orde geweest, maar zijn door verzoekster gekleurd weergegeven en uit hun verband gerukt. * "er collega's van hem zullen zijn die wel in mijn verhaal mee zullen gaan". Reactie verzekeringsarts: Het gaat hier om een afweging. Niet valt uit te sluiten dat een andere verzekeringsarts tot een ander resultaat komt. * "als ik mijn brood niet kan snijden, ik mijn boterham gewoon dubbel moet klappen en zo in mijn mond kan steken". Reactie verzekeringsarts: Kan deze uitspraak niet plaatsen. Kan zich niet herinneren dat hij een dergelijke uitspraak heeft gedaan, en indien dat het geval is binnen welke context. * "er mensen van veertig jaar zijn die vinden dat ze lang genoeg gewerkt hebben en daarom een reden bedenken om zich af te kunnen laten keuren" en "er mensen zijn van wie de hele familie werkloos thuis zit en aangezien deze mensen dat thuiszitten wel gezellig vinden zij zich ook willen laten afkeuren". Reactie verzekeringsarts: Het gaat hier om een reactie op een vraag in de trant van 'denkt u dat er mensen zijn die ...'. Bedoeld is geweest om in het algemeen aan te geven dat er mensen zijn met een dergelijke attitude. * "hij zich afvroeg hoe ik aan een revalidatiearts kom die werkzaam is in Maastricht, hoe ik deze afstand overbrug en voegde daaraan toe dat ik nu eindelijk iemand gevonden heb die in mijn verhaal gelooft" Reactie verzekeringsarts: Het gaat hier om vragen in de informatieve sfeer, hoe komt u daar terecht. Het is immers een opmerkelijk feit dat iemand uit Aalsmeer een revalidatiearts in Maastricht heeft. De door verzoekster gestelde toevoeging weersprak hij (zie ook hierna onder 3.). * "hij mij zou onderzoeken op onder andere arthrose, maar als hij niets kon vinden ik volgens hem niets had of woorden van gelijke strekking." Reactie verzekeringsarts: Het gaat er hier om dat een objec-

tieve beoordeling moet plaatsvinden op basis van objectief vaststelbare afwijkingen en stoornissen. * "dat door allerlei nieuwe ziektes patiëntenverenigingen worden opgericht waar mensen die menen dat ze deze klachten hebben zich bij aansluiten, omdat ze dan het idee hebben dat ze sterker staan". Reactie verzekeringsarts: Kan deze uitspraak niet plaatsen. Het zal ongetwijfeld aan de orde zijn geweest, maar de context is hem niet meer duidelijk. * "In eerste instantie verbaasde het (de betrokken verzekeringsarts; N.o.) ook dat ik in mijn eerste beoordeling geacht werd schoenen te kunnen stikken, maar aan het eind van het gesprek vertelde hij wel dat als schoenenstikken weer aan de orde zou zijn, ik geacht word dit werk te kunnen verrichten." Reactie verzekeringsarts: Het gaat hier om een functie die geduid is. Inderdaad bestond bij hem het idee dat dergelijk eenzijdig werk belastend zou kunnen zijn. Het is echter niet aan hem maar aan de arbeidsdeskundige om een vertaalslag naar passend werk te maken.

3. Aanvullend verstreekt de betrokken verzekeringsarts een afschrift van een intern stuk gedateerd 20 juli 1998 dat hij in het kader van de interne klachtbehandeling door het Gak had verstrekt aan de klachtbehandelaar. De inhoud van dit interne memo luidt:

"...Allereerst wil ik opmerken dat indien er uitspraken zijn gedaan die belanghebbende hebben gekwetst of hebben doen twifelen aan mijn objectiviteit ik dat ten zeerste betreur. Ik kan me mevrouw nog goed herinneren. Moeilijker is het om al haar citaten te herkennen. Echter als ik deze in grote lijnen doorneem dan komen ze van haar kant niet uit de lucht vallen. Wel dienen ze in het juiste verband te worden gezien. Uiteraard ben ik ingegaan op haar bezoek aan een revalidatiearts in Maastricht, dat is immers een aardig eind uit de buurt, dat ik daaraan toe heb gevoegd dat er eindelijk iemand is die haar geloofd wil ik krachtig ontkennen aangezien dit geen uitspraken zijn die ik in het algemeen doe en zeker niet bij belanghebbende. Wel kan ik me herinneren dat belanghebbende herhaaldelijk aan heeft gegeven dat ze zich door niemand geloofd voelt en wel door de genoemde revalidatiearts. Ik heb aangegeven dat ik me zal moeten beperken tot objectief vast-

stelbare afwijkingen en stoornissen. In de discussie die volgde waarin belanghebbende aangaf dat ze niet voor haar lol thuis zit heb ik aangegeven dat dit zeker niet zo zal zijn. Ook is in deze discussie aan de orde geweest dat er ongetwijfeld wel mensen zijn waar dit wel voor geldt. Nogmaals, de beoordeling heeft in alle objectiviteit plaatsgevonden. De belastbaarheid is zonder enige vooringenomenheid vastgesteld. Verder heb ik belanghebbende toegezegd haar behandelend revalidatiearts aan te schrijven, tot heden nog geen reactie ontvangen..." **BEOORDELING**

I. . Ten aanzien van de uitspraken van de verzekeringsarts

1. Op 19 juni 1998 heeft door Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem (hierna: het Gak), ten aanzien van verzoekster een onderzoek plaatsgevonden. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de uitspraken die verzekeringsarts W. naar zij stelt tijdens dit onderzoek jegens haar heeft gedaan. Volgens verzoekster kan uit deze uitspraken worden afgeleid dat de verzekeringsarts haar niet objectief heeft beoordeeld. Voor de betreffende uitspraken wordt verwezen naar de klachtbrief van verzoekster die is opgenomen onder

Feiten, punt 1.

2. De verzekeringsarts heeft in het kader van de interne klachtbehandeling bij het Gak aangegeven dat hij elke uitspraak die verzoekster mogelijk gekwetst heeft, of die in haar ogen wees op een gebrek aan objectiviteit ten zeerste betreurde. Hij stelde echter dat hij de uitspraken niet herkende als citaten. De onderliggende onderwerpen waren tijdens het onderzoek wel aan de orde geweest, maar in een andere context. De uitspraken zouden volgens de verzekeringsarts door verzoekster uit hun verband zijn gerukt. In reactie op vragen van de Nationale ombudsman ging de verzekeringsarts hier nader op in (zie **BEVINDINGEN** onder D., punt 2. en 3.).

3. De lezingen van verzoekster, ondersteund door haar partner, en die van de verzekeringsarts staan tegenover elkaar, in die zin dat verzoekster een aantal uitspraken van de verzekeringsarts stelt en daar een interpretatie aan geeft, en dat daartegenover de verzekeringsarts aangeeft deze uitspraken niet als citaten te herkennen, terwijl hij overigens wel erkent dat de onderliggende onderwerpen aan de orde zijn geweest, maar in een andere context. Nu de precieze toedracht tijdens het onderzoek niet valt te achterhalen, en voorts niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de lezing van de één meer waarde moet worden toegekend dan

aan die van de ander, wordt op dit klachtonderdeel geen oordeel gegeven. **II. Ten aanzien van de klachtbehandeling door het Gak.**

1. Verzoekster heeft op 16 juli 1998 bij het Gak een klacht ingediend over de handelwijze van de verzekeringsarts W. tijdens een onderzoek. In haar klachtbrief stelt verzoekster een aantal uitspraken van de verzekeringsarts aan de orde, waaraan zij de conclusie verbindt dat geen objectieve beoordeling heeft plaatsgevonden omdat uit de uitspraken van de verzekeringsarts volgens haar volgt dat deze zijn oordeel over haar klachten al klaar had. Verzoekster klaagt erover dat het Gak zich bij de klachtbehandeling niet expliciet heeft uitgesproken over de door haar gestelde uitspraken van de verzekeringsarts, maar de klachtbehandeling heeft toegespitst op de medisch inhoudelijke beoordeling door de verzekeringsarts.

2. Gezien de inhoud van de klachtbrief van verzoekster is het begrijpelijk dat het Gak bij de behandeling daarvan de nadruk heeft gelegd op haar conclusie dat geen objectieve beoordeling heeft plaatsgevonden. Zo bezien, is het op zichzelf beschouwd te billijken dat het Gak de behandeling van verzoeksters klacht heeft toegespitst op de medisch inhoudelijke beoordeling door de verzekeringsarts. Voor zover verzoeksters bij de Nationale ombudsman ingediende klacht mede is gericht op de conclusie van het Gak dat de beoordeling door verzekeringsarts W. te goeder trouw en naar behoren is verricht, wordt opgemerkt dat op dat punt geen oordeel wordt gegeven. De resultaten van het onderzoek van de verzekeringsarts zijn tot uitdrukking gekomen in de beschikking van het Gak van 14 juli 1998 inzake de mate van verzoeksters arbeidsongeschiktheid. Tegen deze laatste beschikking en daarmee tegen de beoordeling door de verzekeringsarts heeft verzoekster destijds een bezwaarschrift ingediend, zodat de Nationale ombudsman niet bevoegd is tot onderzoek.

3. Hetgeen onder 2. is overwogen neemt echter niet weg dat het niet juist is dat het Gak in zijn reactie op de klacht van verzoekster niet een expliciet standpunt heeft ingenomen over de door verzoekster aangehaalde uitspraken van de verzekeringsarts, en op dit punt heeft volstaan met het weergeven van de visie van de verzekeringsarts. Immers, uit de klachtbrief van verzoekster valt duidelijk op te maken dat zij de uitspraken van de verzekeringsarts, los van de conclusie over de objectiviteit van de verzekeringsarts die zij aan die uitspraken verbindt, als onplezierig heeft ervaren, en dat haar klacht in elk geval mede daarop is gericht. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Haarlem, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond wat betreft de wijze waarop het betreffende kantoor van Gak Nederland BV verzoeksters klacht over door haar gestelde uitspraken van een verzekeringsarts heeft afgehandeld, terwijl op het punt van verzoeksters inhoudelijke klacht over deze door haar gestelde uitspraken geen oordeel wordt gegeven.