



Rapport

Datum: 14 mei 2001

Rapportnummer: 2001/136

Klacht

A. Verzoekster klaagt erover dat een met naam genoemde verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Den Haag:

1. haar niet serieus heeft genomen toen zij vroeg of de lamellen wat dichter konden omdat zij last had van de lichtinval. Volgens verzoekster reageerde de verzekeringsarts op haar verzoek met de opmerking dat zij maar een andere kant moest opkijken, terwijl hij op haar herhaalde verzoek in het geheel niet reageerde;

2. haar intimiderend heeft bejegend door op te merken dat haar werkgever haar zal ontslaan als zij over een jaar nog niet beter is, waarna zij werkloos zou worden als zij vervolgens weer beter zou worden.

B. Voorts klaagt verzoekster erover dat Gak Nederland BV, kantoor Den Haag, in reactie op haar klacht hierover niet heeft voldaan aan haar verzoek om toewijzing van een andere verzekeringsarts.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het onderzoek door de verzekeringsarts

1. Op 22 augustus 2000 verscheen verzoekster op het spreekuur van verzekeringsarts X in verband met haar arbeidsongeschiktheid. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de verzekeringsarts haar niet serieus heeft genomen toen zij vroeg of de lamellen wat dichter konden omdat zij last had van de lichtinval. Volgens verzoekster reageerde de verzekeringsarts op haar verzoek met de opmerking dat zij maar een andere kant moest opkijken, terwijl hij op haar herhaalde verzoek helemaal niet reageerde.

2. Gak Nederland BV (verder: het Gak) liet in reactie op de klacht weten dat het probleem van de lamellen op de kamer van de verzekeringsarts voor het Gak een bekend probleem is. Volgens de verzekeringsarts sluit hij deze lamellen op verzoek zoveel mogelijk. Hij kon zich echter het verzoek van verzoekster tot het sluiten van de lamellen niet herinneren.

3. Uit het vorenstaande volgt dat de lezing van verzoekster op dit punt niet in overeenstemming is met de lezing van het Gak. Nu niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan de lezing van de een meer aannemelijk is dan de lezing van de ander onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit punt van het geven van een oordeel.

4. Voorts klaagt verzoekster er over dat de verzekeringsarts haar intimiderend heeft bejegend door op te merken dat haar werkgever haar zal ontslaan als zij over een jaar nog niet beter is, waarna zij werkloos zou worden als zij vervolgens weer beter zou worden. In

reactie hierop gaf het Gak aan dat de opmerking over het mogelijk ontslag na 2 jaar arbeidsongeschiktheid absoluut niet intimiderend bedoeld is geweest. De verzekeringsarts had slechts op de consequenties van een langdurige arbeidsongeschiktheid willen wijzen. Over het algemeen worden cliënten van het Gak hierover in een redelijk vroeg stadium geïnformeerd, aldus het Gak.

5. Op zichzelf is het terecht dat het Gak verzekerden voorlicht over hun situatie en de gevolgen die hun arbeidsongeschiktheid op termijn kan hebben. Ook al kan dit onrust of spanning teweegbrengen, het past bij de taak van het Gak als uitvoeringsinstelling om de nodige informatie te verstrekken.

Los van de vraag in welk stadium een gesprek dient plaats te vinden over de mogelijkheid van een mogelijk ontslag na 2 jaar arbeidsongeschiktheid en of het voorbarig moet worden genoemd om een verzekerde binnen negen maanden na een ziekmelding reeds op deze mogelijkheid te wijzen, is het voorts uit een oogpunt van klantvriendelijkheid en bejegening wenselijk dat een arts zich bewust is van, en door de wijze waarop hij zijn woorden formuleert rekening houdt met de impact die bespreking van dit onderwerp heeft op een verzekerde, en dat hij hier in voorkomende gevallen zonedig nadere aandacht aan schenkt.

6. Volgens verzoekster heeft de verzekeringsarts haar intimiderend behandeld door haar te wijzen op een mogelijk ontslag na twee jaar arbeidsongeschiktheid. Zoals hiervoor onder 5. reeds is overwogen is het enkel wijzen door een verzekeringsarts op de gevolgen die arbeidsongeschiktheid op termijn kan hebben op zichzelf niet onjuist. Nu overigens door verzoekster niet is gesteld noch is gebleken dat de verzekeringsarts bij het wijzen van verzoekster op de mogelijke gevolgen van langdurige arbeidsongeschiktheid zich jegens haar op een onbetamelijke wijze heeft uitgelaten, kan niet worden gesteld dat de verzekeringsarts zich op een intimiderende wijze heeft gedragen.

De onderzochte gedraging op dit punt is in zoverre behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet voldoen aan het verzoek van verzoekster tot toewijzing van een andere verzekeringsarts door het Gak

1. Verzoekster klaagt er verder over dat Gak Nederland BV, kantoor Den Haag, in reactie op haar klacht over het vorenstaande niet heeft voldaan aan haar verzoek om toewijzing van een andere verzekeringsarts. Volgens verzoekster was gelet op hetgeen was voorgevallen tijdens haar bezoek op 22 augustus 2000 aan de verzekeringsarts haar vertrouwen in de verzekeringsarts geschaad.

2. Het Gak reageerde hierop met de mededeling dat binnen de organisatie van het Gak er naar gestreefd wordt om de contacten met de werkgevers zoveel mogelijk in één hand te houden. Het arbeidsongeschikte personeel van de werkgever van verzoekster wordt in

principe door één verzekeringsarts en één arbeidsdeskundige gezien. Er wordt ook regelmatig overleg gevoerd tussen deze functionarissen en de bedrijfsarts van de werkgever. Voorts liet het Gak weten dat uit het medisch dossier op geen enkele manier was gebleken dat er sprake zou zijn van een negatieve beoordeling door de verzekeringsarts. Een wettelijke herbeoordeling van de arbeidsongeschiktheid was pas eind 2001 aan de orde, aldus het Gak. Naar de mening van het Gak waren er dan ook geen redenen aanwezig om tot het aanwijzen van een andere verzekeringsarts over te gaan.

3. Gelet op de door het Gak gegeven verklaring waarom verzoeksters verzoek tot toewijzing van een andere verzekeringsarts is geweigerd, kan niet worden gesteld dat deze weigering door het Gak als onredelijk moet worden beschouwd.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

4. Ten overvloede wordt in verband met de klachtbehandeling door het Gak nog het volgende opgemerkt.

Met ingang van 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Hierin is neergelegd aan welke eisen een volwaardige procedure ter behandeling van klachten moet voldoen. Artikel 9:10 Awb (zie achtergrond, onder 1.) bepaalt dat het bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij dit artikel (zie achtergrond, onder 2.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat het horen er toe kan dienen om nadere informatie te krijgen. Tevens dient het horen de waarheidsvinding. Verder bestaat door middel van het horen van beide partijen de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, en kunnen partijen op elkaars standpunt reageren. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen kan ten slotte een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure, te weten herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur worden bewerkstelligd, ook als de klager geen gelijk krijgt.

Van het horen kan gelet op het belang ervan slechts in een beperkt aantal gevallen worden afgeweken, zo vervolgt de Memorie van Toelichting. Deze gevallen zijn in het tweede lid van artikel 9:10 weergegeven. Hier staat dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Verzoekster liet aan de Nationale ombudsman weten dat zij door Gak niet in de gelegenheid was gesteld om te worden gehoord.

Dit is niet juist en valt bovendien te betreuren aangezien, indien verzoekster wel door het Gak was gehoord, de uitwerking die het gedrag van de verzekeringsarts op verzoekster gehad heeft ter sprake had kunnen komen, hetgeen had kunnen bijdragen aan het herstel van verzoeksters geschonden vertrouwen in de verzekeringsarts.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van een verzekeringsarts van het Gak, kantoor Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond ten aanzien van het wijzen van verzoekster op de gevolgen van langdurige arbeidsongeschiktheid; ten aanzien van de reactie op het verzoek tot het sluiten van de lamellen wordt geen oordeel gegeven.

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 26 oktober 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Maassluis, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van Gak Nederland BV, kantoor Den Haag, en een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Den Haag.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken verzekeringsarts de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het Gak en de betrokken verzekeringsarts deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster schreef de directie van Gak Nederland BV te Den Haag op 27 september 2000 de volgende brief:

“...Op dinsdag 22 augustus 2000, aanvang 10.00 uur bezocht ik, in verband met een WAO-keuring, de heer X.

Omdat ik tijdens dit bezoek een slechte behandeling ondervond, treft u onderstaand puntsgewijs mijn klacht aan:

1.

Op mijn vraag of de lamellen achter de heer X wat dichter konden (omdat ik een lichte migraine had en in verband met mijn Syndroom van Adie niet tegen fel licht kan. Ik zag de heer X in een soort negatief en kon hem daarom haast niet aankijken) gaf hij mij te kennen dat ik dan maar een andere kant moest opkijken!

Ik heb dat een poosje gedaan, maar na verloop van tijd vroeg ik hem weer de lamellen wat te sluiten, omdat ik het zeer hinderlijk vond om hem tijdens het gesprek niet te kunnen aankijken. Er werd door dhr. X hierop niet gereageerd.

2.

Waarschijnlijk doordat ik er, zoals altijd, verzorgd uitzag vond dhr. X dat “zoals ik daar zat wel wat kon werken”! Ik zag er die dag (na 2 migrainedagen) zeer slecht uit.

Vervolgens heb ik hem aangeboden een machtiging te tekenen, zodat hij bij mijn huisarts kon informeren omdat hij mij niet kende en dit bezoek slechts een momentopname was. Het antwoord van dhr. X was, dat hij mij wel vertrouwde!

3.

Naar de vragenlijst, die ik thuis had ingevuld, werd niet gevraagd. Toen ik hem vroeg of hij de lijst nog wilde hebben, reageerde hij met de opmerking dat de meeste mensen de lijst niet invulden omdat zij dit eng vonden. De lijst heb ik hem overhandigd met de mededeling dat ik niets te verbergen had.

4.

De intimidatie vierde hoogtij toen hij opmerkte, dat als ik over een jaar (dus rond half november 2001) niet beter zou zijn, (mijn werkgever; N.o.) mij zou ontslaan. Als ik dan na bijvoorbeeld 2,5 jaar ziekte weer beter zou zijn, ik in de WW zou komen. Ik heb gezegd dat

mij dat beangstigde, maar dat ik er niets aan kon doen en niet om ziekte heb gevraagd en dat dit me verdrietig stemt na 39 hardwerkende dienstjaren met een nooit aflatende inzet na reorganisaties, decentralisaties en 14 verschillende werkplekken (voor dit laatste ben ik in de meeste gevallen door het bedrijf aangezocht).

Tijdens dit gesprek voelde ik me een soort crimineel, maar was te moe om dhr. X dit kenbaar te maken c.q. in discussie te gaan en ben een aantal dagen volledig van slag geweest.

Mijn conclusie:

Door de heer X wordt aangegeven dat ik wel wat kan werken (zie punt 2), terwijl hij bij punt 4 aangeeft dat ik na 2 jaar ziekte door (mijn werkgever; N.o.) wordt ontslagen. Hier is dus duidelijk sprake van tegenstrijdigheid!

De heer X genoot naar mijn mening duidelijk van zijn macht als Gak-verzekeringsarts in plaats van fatsoenlijk medisch handelen, om nog maar niet te spreken van burgerlijke beleefdheid.

Consult huisarts:

Bovenstaande klacht heb ik op 4-9-2000 met mijn huisarts besproken. Hij luisterde met stijgende verbazing en gaf aan dat men zo niet met (zieke) mensen kan omgaan, zonder bij de behandelend arts te hebben geïnformeerd. De huisarts adviseerde mij de klacht aan de bedrijfsarts te melden.

Consult bedrijfsarts:

Het gesprek met bedrijfsarts, de heer B. van (mijn werkgever; N.o.) heeft inmiddels op 22 september 2000 om 10.00 uur plaatsgevonden. De bedrijfsarts adviseerde mij de klacht in te dienen bij de Directie van Gak Nederland BV.

Het door de bedrijfsarts, de heer B. en mij op 16 juni jl. volledig ingevulde Gak-Formulier inzake mijn klachten was in het bezit van de heer X. Hij moest dus van mijn medische (voor)geschiedenis op de hoogte zijn.

U begrijpt dat mijn vertrouwen in de heer X is geschaad.

Mijn verzoek is dan ook om mij bij een andere verzekeringsarts in te delen..."

2. Kantoor Den Haag van het Gak antwoordde verzoekster bij brief van 12 oktober 2000:

"...Naar aanleiding van uw brief van 27 september 2000 werd er door de leiding van de afdeling Arbeidsgeschiktheid een onderzoek ingesteld. In dit onderzoek zijn uw grieven met de betreffende verzekeringsarts opgenomen en werd hij gevraagd hierop te reageren.

Het probleem met de lamellen op de kamer van de verzekeringsarts is een bekend probleem. Volgens de heer X sluit hij deze lamellen echter op verzoek zoveel mogelijk. Hij kan zich uw verzoek helaas niet herinneren.

De heer X achtte het niet nodig nadere informatie in te winnen bij uw huisarts. De gegevens die op dat moment in zijn bezit waren, waren voldoende om een oordeel te kunnen vormen.

De bewuste vragenlijst is slechts bedoeld als extra informatie. Zoals wij u al meedeelden had de heer X op dat moment voldoende informatie. De vragenlijst is inmiddels in het medisch dossier opgeborgen.

De opmerking over het mogelijke ontslag na 2 jaar arbeidsongeschiktheid is absoluut niet intimiderend bedoeld geweest. Omdat deze mogelijkheid aanwezig is, informeren wij onze cliënten hierover.

Zoals wij al eerder opmerkten is het niet in alle gevallen nodig nadere informatie bij de behandelend specialist of huisarts van onze cliënten op te vragen. Slechts bij twijfel wordt er contact met de specialist of huisarts opgenomen. Bij u was er van twijfel geen sprake. Daarnaast heeft de verzekeringsarts regelmatig overleg met de bedrijfsarts van uw werkgever. Aan de hand van de door de bedrijfsarts verstrekte informatie en zijn bevindingen na uw bezoek heeft de heer X kunnen vaststellen dat er nog steeds sprake was van volledige arbeidsongeschiktheid.

Onze verzekeringsartsen zijn er op getraind zo objectief mogelijk te beoordelen in hoeverre er sprake is van arbeidsongeschiktheid. Het is zeker niet de opzet om onze cliënten door middel van intimidatie te dwingen aan het werk te gaan. Wij hebben u slechts op eventuele consequenties van langdurige arbeidsongeschiktheid willen attenderen.

Uit het medisch dossier is ook niet op te maken dat er twijfel zou bestaan over de arbeidsongeschiktheid.

Het spijt ons te moeten vaststellen dat uw vertrouwen in de heer X is geschaad. Gezien de uiteindelijke uitkomst van het (onderzoek; N.o.) lijkt ons dat er hier sprake is van een misverstand. Wij gaven al eerder aan dat de heer X de arts is die voor onze organisatie regelmatig overleg pleegt met de bedrijfsarts van uw werkgever. Wij zullen dan ook niet overgaan tot het aanwijzen van een andere verzekeringsarts. Wij achten uw klacht niet gegrond. Wij willen u wel onze verontschuldigen aanbieden voor de ontstane verwarring...”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht en naar haar hiervoor onder A. Feiten opgenomen brief.

Voorts merkte verzoekster in haar klachtbrief van 25 oktober 2000 aan de Nationale ombudsman nog het volgende op:

“...1.

Mijn grootste grief, welke vergeten schijnt te zijn door de heer X is/was, dat ik niet serieus genomen werd toen ik beleefd vroeg om een andere situatie in verband met de scherpe lichtinval, waarvan ik zeer veel last ondervond (wat, nota bene achteraf blijkt, bekend is bij het Gak-Den Haag) en er geen oplossing door de heer X werd gezocht tijdens het gesprek, maar afgedaan werd met: “andere kant opkijken c.q. er helemaal geen reactie kwam op mijn 2e verzoek. De heer X had (juist omdat de hinderlijke lichtinval voor migraine/syndroom van Adie-patiënten heel vervelend is) als oplossing, van plaats kunnen veranderen.

2.

Het feit dat de heer X mij na 9 maanden ziekte dreigt met een WW-uitkering vind ik, ondanks de reactie/mening van de directie, nog steeds ongepast.

Een en ander heb ik besproken met de bedrijfsarts en ook hij vindt dat deze “informatie”, zo dat dan nog nodig is, ook na bijvoorbeeld 1½ jaar ziekte aangegeven had kunnen worden...”

C. Standpunt Gak Nederland BV

1. Gak Nederland BV (verder: het Gak) deelde in reactie op de klacht van verzoekster bij brief van 16 november 2000 mee:

“...In onze brief van 12 oktober 2000 hebben wij (verzoekster; N.o.) meegedeeld dat het probleem van de lamellen op de kamer van de verzekeringsarts ons bekend is.

Wanneer één van onze cliënten last heeft van de lichtinval kunnen de lamellen worden gesloten en is het probleem opgelost. Zoals al eerder aangegeven kan de verzekeringsarts zich een dergelijk verzoek van (verzoekster; N.o.) niet herinneren. Het zou geen enkele moeite zijn geweest de lamellen te sluiten.

Naar onze mening hoeft er dus ook niet te worden gezocht naar een oplossing. Wanneer de lamellen gesloten worden is het probleem immers opgelost. Mocht dit niet het geval zijn dan zou er altijd naar een andere kamer kunnen worden uitgeweken.

In de eerder genoemde brief hebben wij uitgelegd dat de opmerking over het mogelijke ontslag na 2 jaar van arbeidsongeschiktheid absoluut niet intimiderend is bedoeld. De verzekeringsarts heeft slechts op de mogelijke consequenties van de langdurige arbeidsongeschiktheid willen wijzen. Over het algemeen worden onze cliënten hierover in

een redelijk vroeg stadium geïnformeerd. Naar onze mening is deze informatie niet voorbarig geweest.

Wij moeten echter wel toegeven dat over het tijdstip valt te discussiëren. De ervaring tot nu toe is echter dat men het op prijs stelt in een vroeg stadium hierover te worden geïnformeerd.

Binnen onze organisatie streven wij er naar de contacten met werkgevers zoveel mogelijk in één hand te houden. (Verzoekster; N.o.) is werkzaam bij Y.

Het arbeidsongeschikte personeel van deze werkgever wordt in principe door één verzekeringsarts en één arbeidsdeskundige gezien. Er wordt ook regelmatig overleg gevoerd tussen deze functionarissen en de bedrijfsarts van de werkgever.

Uit het medisch dossier is op geen enkele manier gebleken dat er sprake zou zijn van een negatieve beoordeling door de verzekeringsarts. Een wettelijke herbeoordeling van de arbeidsongeschiktheid is pas aan het eind van 2001 aan de orde.

Naar onze mening zijn er geen redenen aanwezig om tot het aanwijzen van een andere verzekeringsarts over te gaan.

Wij hebben de betrokken verzekeringsarts op de hoogte gebracht van ons antwoord aan u..."

2. Daarnaast gevraagd bevestigde het Gak aan de Nationale ombudsman dat de hiervoor onder C. 1 gegeven reactie mede gegeven was namens de verzekeringsarts, de heer X.

D. Nadere informatie

Naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman liet verzoekster weten dat zij door het Gak in het kader van de klachtprocedure niet in de gelegenheid was gesteld om te worden gehoord.

E. Reactie verzoekster

In reactie op het verslag van bevindingen deelde verzoekster de Nationale ombudsman het volgende mee:

"...1e alinea:

Mijn klacht over de lamellen blijft overeind staan. Als er door de GAK-arts WEL een oplossing was gezocht door middel van het sluiten van de lamellen of uitwijken naar een andere kamer, zoals het GAK in haar brief van 16 november 2000 aangeeft, dan had ik hierover uiteraard GEEN KLACHT ingediend.

Dat de GAK-arts zich dit niet meer kan herinneren is voor mij een te gemakkelijk excuus. Het heeft in het vervolg naar mijn mening dan ook weinig zin om bij zo'n "groot lichaam" als het GAK een klacht in te dienen omdat blijkt dat je als "kleine man" toch aan het kortste eind trekt. Als je als GAK-arts gewoon volhoudt dat je het niet meer weet is de kous af en blijft klaagster met een akelig gevoel zitten!

2e alinea:

Ook hier blijf ik van mening dat men na 9 maanden ziekte nog niet hoeft te dreigen met een WW-uitkering. Zeker niet als je op dat moment 100% arbeidsongeschikt bent en je al 39 jaar met weinig verzuim en met veel plezier hebt gewerkt.

Ik ben van oordeel dat deze opmerking nog wel even achterwege gelaten had kunnen worden, omdat het al erg genoeg en frusterend is niet te kunnen werken. Bovendien is er ook nog de bedrijfsarts van mijn werkgever (welke notabene om de 6 weken contact heeft met de GAK-arts) die mij hierover tijdig kan informeren, wat inmiddels op een respectvolle en prettige manier is gebeurd.

3e alinea:

Ik zou het zeer op stellen als het GAK het respect kan opbrengen om mij toch een andere arts toe te wijzen. Zeker nu de GAK-arts blijft volhouden zich niets te kunnen herinneren. Er is in verband hiermee absoluut geen vertrouwensbasis meer van mijn kant. Dat het GAK per werkgever een vaste arts en arbeidsdeskundige heeft, wil nog niet zeggen dat hiervoor geen oplossing gevonden kan worden..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315)

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid om te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

2. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19 - 21

"...Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten..."

3. Klachtenreglement Gak Nederland BV

"...6. Behandeling (inzien stukken/horen partijen)

(...)

3. Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Gak Nederland bv zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van "hoor en wederhoor" toegepast.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter ondertekening toegezonden aan betrokkenen..."

4. Op 19 oktober 2000 heeft de Nationale ombudsman rapport 2000/344 uitgebracht waarin de klachtprocedure van Cadans Uitvoeringsinstelling BV aan de orde was met name ook ten aanzien van het horen in het kader van de behandeling van klachten. Aan de beoordeling in dat rapport verbond de Nationale ombudsman de aanbeveling aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) om te bevorderen dat Cadans de procedure voor de behandeling van klachten zodanig inricht dat klagers in alle gevallen - behoudens in de Awb opgenomen uitzonderingen - in de gelegenheid worden gesteld om over hun klacht te worden gehoord.

Het Lisv heeft op deze aanbeveling gereageerd bij brief van 3 november 2000. Het Lisv deelt hierin mee deze aanbeveling voor alle uitvoeringsinstellingen van belang te achten, en dat het binnenkort met alle uitvoeringsinstellingen gaat bekijken in hoeverre de bepalingen in de Awb geïntegreerd zijn of worden in de klachtenprocedures. Vervolgens berichtte het Lisv de Nationale ombudsman bij brief van 13 december 2000 dat op 29 november 2000 een bespreking met de uitvoeringsinstellingen had plaatsgevonden.

Hierover deelde het Lisv mee:

"De conclusie van het overleg luidt dat de aanbeveling van de Nationale ombudsman, voor alle uitvoeringsinstellingen, zal worden overgenomen. De strekking van artikel 9:10 Awb over de mogelijkheid tot (weder)horen zal in het klachtenreglement, de brief en/of folder aan de klager worden aangehaald en zodoende worden opgenomen in de te volgen procedure."