



Rapport

Datum: 21 maart 2002

Rapportnummer: 2002/080

Klacht

Verzoekers klagen erover dat UWV Gak (tot 1 januari 2002: Gak Nederland BV) te Arnhem bij brief van 17 oktober 2001 heeft geweigerd het contactverbod (wat betreft de toegang tot het gebouw en het telefonisch contact) van verzoeker op te heffen en heeft geweigerd op het verzoek van 3 oktober 2001 in te gaan, om een gesprek daarover te hebben.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker ontvangt een Wajong-uitkering van UWV Gak (tot 1 januari 2002 Gak Nederland BV te Arnhem). Bij brief van 6 april 2001 berichtte het Gak verzoeker dat hem de toegang tot het gebouw werd ontzegd en dat hij zich uitsluitend schriftelijk mocht richten tot het Gak, gelet op zijn allerminst correct gedrag in de afgelopen periode en met name op 6 april 2001. Bij brief van 3 oktober 2001 verzocht verzoekster (de vriendin van verzoeker) aan het Gak om het contactverbod op te heffen, en om een gesprek over dit contactverbod met een aantal medewerkers van het Gak. Dit verzoek werd door het Gak bij brief van 17 oktober 2001 afgewezen. Op 12 november 2001 deelde het Gak aan verzoekster mee dat wanneer het Gak tot 1 april 2002 geen telefoontjes en geen ongevraagde bezoeken meer zou krijgen, verzoekers vanaf die datum voor concrete vragen weer zouden kunnen bellen met het Gak.

II. Ten aanzien van de weigering om het contactverbod op te heffen

1. Verzoekers klagen erover dat het Gak bij brief van 17 oktober 2001 heeft geweigerd het contactverbod (wat betreft de toegang tot het gebouw en het telefonisch contact) van verzoeker op te heffen. Dit verzoek was met name gebaseerd op de sindsdien verstreken tijd (een half jaar). Ook werd later nog aangegeven dat verzoeker moeite heeft met lezen en schrijven.

2. In de brief van 17 oktober 2001 aan verzoekster gaf het Gak aan dat de recente contacten van verzoeker met het Gak geen aanleiding gaven het contactverbod op te heffen. In zijn brief van 12 november 2001 aan verzoekster deelde het Gak nog mee dat het Gak ervan uitging dat zij, als verzoekers vriendin, verzoeker zou willen helpen met lezen of schrijven.

3. In de brief van 6 april 2001, waarin het contactverbod door het Gak is afgekondigd, is niet concreet aangegeven waarop het contactverbod is gebaseerd. Het Gak wist ook in zijn reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman dit verbod onvoldoende te onderbouwen met bijvoorbeeld interne (telefoon)notities van voorvallen vóór en op 6 april 2001. Dat is niet correct. Echter, de gebeurtenis op zich (het weigeren om het Gak-gebouw te verlaten), zoals omschreven door verzoeker en door de clustermanager in het proces-verbaal van 20

april 2001, en de door het Gak omschreven gebeurtenissen rond die periode en recent daarna, alsook in het proces-verbaal van aangifte van 20 april 2001, (de diverse telefoongesprekken en met name de bedreiging op 19 april 2001), geven achteraf gezien voldoende reden voor het betreffende contactverbod. Dat de volgens aangeefster door verzoeker gedane bedreiging op 19 april 2001 niet te bewijzen viel, doet daar niet aan af. Uit hetgeen het Gak naar voren heeft gebracht, hetgeen verzoeker over zijn telefonische contacten heeft verklaard, en de processen-verbaal volgt dat het wel aannemelijk is dat verzoeker zich diverse keren hinderlijk heeft opgesteld tegenover medewerkers van het Gak.

4. Gelet op de telefonische contacten in oktober 2001, die zijn gepleegd ondanks het contactverbod, en die voornamelijk gingen over dat contactverbod, is het te billijken dat het Gak het telefoonverbod niet wilde opheffen naar aanleiding van het verzoek van verzoekster, enkel op basis van het tijdsverloop. Dit geldt te meer nu het Gak vervolgens daarnaast inmiddels wel een mogelijkheid heeft geboden aan verzoekers om op termijn weer te kunnen bellen met UWV Gak. Nu het aan verzoeker is te wijten dat hij geen telefonisch contact meer mag opnemen met UWV Gak, dient hij zelf de consequenties daarvan te dragen, door eventueel hulp te zoeken bij de schriftelijke contacten met UWV Gak.

Omdat er geen noodzaak is voor verzoeker om onuitgenodigd langs te komen bij UWV Gak, en een eerder bezoek problemen heeft opgeleverd, is er ook geen reden voor UWV Gak om dit contactverbod op te heffen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van de weigering om een gesprek aan te gaan

1. Verzoekers klagen er tevens over dat het Gak te Arnhem bij brief van 17 oktober 2001 heeft geweigerd in te gaan op hun verzoek om een gesprek te hebben over het contactverbod van 6 april 2001. Dit verzoek was met name gebaseerd op de lange periode, waarin het contactverbod inmiddels al gold.

2. In de brief van 17 oktober 2001 heeft het Gak aangegeven dat reeds uitvoerig gesproken was over de beweegredenen voor het contactverbod in het gesprek van 1 mei 2001 (met verzoekster). In dat gesprek heeft het Gak aangegeven dat het gedrag van verzoeker tot een voor de medewerkers van het Gak onwerkbaar situatie heeft geleid. Gezien de manier waarop gesprekken de afgelopen tijd waren verlopen, zag het Gak vooralsnog geen aanleiding om het contactverbod in te trekken of hierover een gesprek aan te gaan.

3. Nu al eerder in een mondeling gesprek aan verzoekster was uitgelegd waarom het contactverbod was ingesteld, en er geen sprake was van nieuwe feiten of omstandigheden

vanaf die tijd, was er geen reden voor het Gak om op het verzoek om een gesprek in te gaan.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Gak (tot 1 januari 2002: Gak Nederland BV) te Arnhem, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (tot 1 januari 2002: het Landelijk instituut sociale verzekeringen) te Amsterdam, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 26 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. en mevrouw B. te Arnhem, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV (per 1 januari 2002: UWV Gak) te Arnhem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (per 1 januari 2002 de rechtsopvolger van het Landelijk instituut sociale verzekeringen), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Gak verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het Gak een aantal specifieke vragen gesteld.

Ook werd informatie opgevraagd bij de politie Gelderland-Midden en de hoofdofficier van justitie te Arnhem.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker en UWV Gak deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker ontvangt van het Gak te Arnhem (per 1 januari 2002: UWV Gak), een volledige uitkering ingevolge de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong). Bij brief van 6 april 2001 berichtte het Gak verzoeker onder meer het volgende:

“De afgelopen periode en met name vandaag, 6 april 2001, heeft u zich, zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan ons kantoor, tegen enkele van onze medewerkers allerminst correct gedragen.

Door deze handelwijze heeft u de normen van fatsoen duidelijk overschreden. Wij delen u hierbij mee dat wij dit soort misdragingen niet tolereren.

Gelet op uw gedrag ontzeggen wij u hierbij de toegang tot ons gebouw, tenzij u van ons een oproep heeft ontvangen om te verschijnen.

Indien u overige contacten met ons wenst, kunt u zich uitsluitend schriftelijk tot ons wenden.”

2. Op 1 mei 2001 vond er naar aanleiding van de telefonische vraag daartoe van verzoekster, de vriendin van verzoeker, een gesprek plaats tussen verzoekster, de verzekeringsarts van verzoeker en de clustermanager van de afdeling Arbeidsgeschiktheid (hierna: de clustermanager). In de rapportage van 3 mei 2001 die de verzekeringsarts van dit gesprek heeft gemaakt, staat onder meer het volgende vermeld:

“Voorgeschiedenis

Voldoende bekend, zie dossier mn rapportage ondergetekende dd 0304 en brief van AD (de arbeidsdeskundige; N.o.) dd 060401.

Nadien blijkt dat cliënt naar hier en in het bijzonder naar (de clustermanager; N.o.) een erg storend, vervelend en irriterend gedrag heeft waarbij hij zelfs dreigende taal uitslaat naar (de clustermanager; N.o.) die uiteindelijk na overleg met leiding aangifte heeft gedaan.

Partner belt en vraagt om onderhoud om haar kant van de zaak te laten zien hetgeen geaccepteerd wordt.

Rapportage

Cliënte heeft kritiek op GAK algemeen, AD en VA (verzekeringsarts; N.o.) in bijzonder, vindt dat haar partner en daarmee zijzelf kwalijk behandeld zijn; geeft enige uitleg over ADHD (de ziekte waaraan verzoeker lijdt; N.o.) en zegt dat indien (verzoeker; N.o.) een adequate begeleiding krijgt, één op één iemand die begrip voor de zaak heeft, met voldoende structuur in begeleiding, en daarbij niet voor verrassingen komt te staan, waarbij hij dan tevens ook een reïntegratie kan ondergaan, dat dan alles wel goed komt. Vindt zo dat hij, ook weer door ons, gestigmatiseerd wordt. Heeft ook n.a.v. rapportages een aantal concrete vragen. Heeft kritiek op feit dat noch zij, noch andere familieleden gehoord zijn.

Aanvankelijk maakt cliënte een geprikkelde indruk en vertelt nadrukkelijk haar verhaal.

Daarna krijgt ondergetekende het woord, vertelt in grote lijnen hoe verloop is geweest en geeft daarbij onze visie weer hetgeen neerkomt op diagnose (ADHD), dat cliënt een fiks storend gedrag vertoont, maar niet alleen naar ons, naar eenieder die hem iets in de weg legt (geef daar voorbeelden van) en dat hij ook niet zijn goede wil heeft laten zien door bv te werken via een UB, (uitzendbureau; N.o.) bv onder begeleiding van een AD en zich ook niet wil laten behandelen. Wij zijn uitermate zorgvuldig geweest.

Ik geef enige uitleg over aantal concrete vragen.

(De clustermanager; N.o.) krijgt het woord, geeft ook overzicht over geheel, over zorgvuldig handelen onzerzijds; toont begrip voor zijn situatie, voor die van haar en van hen samen. Geeft enige voorbeelden over zijn gedrag en vertelt dat dat zelfs geleid heeft tot het doen van aangifte bij de politie.

Benadrukt wordt dat wij een lijn hebben getrokken en zullen blijven trekken en dat wij niet terug komen op beslissing zolang gedrag dermate is als hij telkens weer laat zien.

Cliënte en haar partner lijken moeite te hebben met het woord behandeling, met het instituut Riagg en cliënt schijnt medicatie te weigeren. Wij stellen dat begeleiding ipv behandeling daar dan beter bij zou passen waarop zij aangeeft dat cliënt inmiddels een afspraak heeft bij psychiater (...).

Wij stellen dat ons dat een prima zaak lijkt; dat zij het verleden moeten vergeten; dat niet verwacht mag en kan worden dat een reïntegratie genezing kan bewerkstelligen, dat zou de omgekeerde wereld zijn... cliënt zal eerste begeleid/behandeld moeten worden waardoor zijn gedrag zal veranderen...dan pas zal hij reëel en consistent in staat zijn tot het volgen van een reïntegratie en dan in verdere toekomst pas reëel tot arbeid in staat zijn. Dat is de enige juiste weg; wij zullen dan altijd bereid zijn tot daadwerkelijke hulp en ondersteuning. Vergeet het verleden, maak een nieuwe start wetende dat cliënt nog relatief jong is, nog 35 jaar zou kunnen werken en een investering van 1-2 zelfs 3 jaar begeleiding/behandeling dan weegt daar ruimschoots tegenop. Steek geen energie in een zinloos gevecht.

De eerder genoemde optie om te werken onder begeleiding van een AD blijft als mogelijkheid aanwezig, was eigenlijk alleen bedoeld om te vragen naar zijn goede bedoelingen en hem te wijzen op meer mogelijkheden dan alleen maar passief van anderen van alles verwachten. Wel dient gezegd te worden dat dan beoordeeld moet worden of hij er reëel toe in staat is.

Het lijkt dat (verzoekster; N.o.) een en ander nu wel begrijpt en in het juiste licht ziet; is dan op het einde van gesprek ook duidelijk rustiger en staat meer open voor onze kant van het verhaal.

Wij spreken af dat wij er verder niet op terug komen, wij wachten de ontwikkelingen af en mochten er ontwikkelingen zijn dan horen wij die graag. Ook kunnen wij altijd info verstrekken aan bv (de psychiater; N.o.).

Wel blijft van kracht dat cliënt alleen schriftelijk contact mag opnemen”

3. Bij brief van 3 oktober 2001 deelde verzoekster het Gak onder meer het volgende mee:

“De afgelopen periode en met name 2 oktober 2001 is mijn vriend (...) telefonisch oncorrect behandeld door uw medewerkers, er werd niet doorverbonden naar desbetreffende contactpersoon (de clustermanager; N.o.). (...)

Door deze manier van opstellen tegen (verzoeker; N.o.), heeft u bij mij (...) de normen van fatsoen duidelijk overschreden. Gelet (...) op de afspraak die we hadden 1 mei j.l., waarbij u en (de verzekeringsarts; N.o.) (...) zich begripvol en medelevend toonden, dan begrijp ik niet uw oprechtheid tegen uw cliënten. Vervolgens wil ik ook reageren op die brief van 6 april 2001, waarin u (de directeur van het Gak; N.o.) aangaf dat alleen schriftelijk contact mag worden opgenomen door (verzoeker; N.o.). Dit is onbegrijpelijk, gezien (verzoeker; N.o.) zich er zeker van bewust is, vriendelijk te blijven en op normaliter wijze zijn betreffende contactpersoon (...) trachten te spreken. Dit is wat mij betreft een normale manier van opstellen, van uwerzijds misplaatst. Er is nu inmiddels een half jaar verstreken, u wenst nog steeds uitsluitend schriftelijke contacten met (verzoeker; N.o.). Hoe ziet u dat voor zich? Ik vind dit een vorm van discriminatie hoe u zich opstelt tegen (verzoeker; N.o.), hij is zich van geen kwaad bewust, volgens uw termen storend gedrag. (...) Ik wil voorstellen een afspraak met u (de clustermanager; N.o) en (de directeur van het Gak te Arnhem; N.o.) te maken, om met ons (...) enige helderheid te krijgen wat er gaande is, en wat de beweegredenen zijn. Ik concludeer hieruit dat (verzoeker; N.o.) als vuil aan de kant geschoven wordt door (het Gak; N.o.)...”

4. Bij brief van 17 oktober 2001 reageerde de waarnemend directeur van het Gak onder meer als volgt op verzoeksters brief van 3 oktober 2001:

“...U wilt, samen met (verzoeker; N.o.), een gesprek met ons om te bespreken wat de redenen zijn om (verzoeker; N.o.) alleen nog schriftelijk contact op te laten nemen. Met u beiden is echter reeds uitvoerig gesproken over de beweegredenen hiervoor. In het gesprek dat u op 1 mei 2001 met (de verzekeringsarts; N.o.) en (de clustermanager; N.o) heeft gehad, is nogmaals aangegeven dat het gedrag van (verzoeker; N.o.) tot een voor onze medewerkers onwerkbaar situatie heeft geleid. Gezien de manier waarop gesprekken de afgelopen tijd zijn verlopen, zien wij hierin vooralsnog geen aanleiding om het contactverbod in te trekken of hierover een gesprek aan te gaan. De belangen van (verzoeker; N.o.) worden verder uiteraard correct door ons afgehandeld....”

5. Bij brief van 2 november 2001 berichtte verzoekster het Gak onder meer het volgende:

“Naar aanleiding van (...) meerdere telefonische pogingen om u te bereiken 2 november jl., ben ik, door (...) het Gak behoorlijk geïntimideerd. Er werd besloten dat ik maar verplicht een brief moet schrijven (...).

U weet dat (verzoeker; N.o.) (zie dossier) moeite heeft met lezen en schrijven. Ik concludeer hieruit dat u geen moeite doet te begrijpen wat voor positie iemand heeft die een handicap heeft.”

6. De waarnemend directeur van het Gak deelde verzoekster bij brief van 12 november 2001 onder meer het volgende mee, in reactie op haar brief van 2 november 2001:

“Laatstelijk hebben wij elkaar telefonisch gesproken op 22 oktober 2001

In dat telefoongesprek hebt u bij herhaling bezwaar gemaakt tegen het feit, dat wij geen telefonisch contact meer wilden met (verzoeker; N.o.) en u, maar u hebt geen concrete zaken genoemd waarover u en uw vriend inlichtingen zouden willen hebben. Ik heb u toen uiteengezet, dat de bedreigingen door (verzoeker; N.o.) in april voor ons aanleiding zijn geweest voor het feit, dat wij hem voorlopig niet meer te woord willen staan.

Omdat het een aantal malen is voorgekomen, dat telefoongesprekken, die door u zijn begonnen later werden overgenomen door (verzoeker; N.o.) stellen wij het ook niet meer op prijs, dat u ons opbelt en met name niet omdat u niet of nauwelijks over concrete zaken belt.

Het is ons wel degelijk bekend dat (verzoeker; N.o.) een handicap heeft. Dat is ook de reden waarom hij in het genot is van een wao-uitkering.

Het is ons ook duidelijk, dat zijn wil om weer aan het werk te gaan vragen met betrekking tot de uitkering kan oproepen. Wij proberen hem veranderingen in de uitkering steeds per brief zo duidelijk mogelijk uit te leggen. Zoals ik u in ons laatste telefoongesprek heb meegedeeld kan hij schriftelijk steeds om nadere uitleg vragen. Ik wil van u aannemen, dat (verzoeker; N.o.) zelf moeite heeft met lezen en schrijven. Uit uw brief van 2 november blijkt, dat u daartoe wel in staat bent. U maakt zich tegenover ons steeds bekend als de vriendin van (verzoeker; N.o.) en het lijkt ons daarom redelijk er dan van uit te gaan, dat u zulke brieven wel voor hem wilt maken en/of lezen.

Wij hebben er de laatste keer ook over gesproken hoe lang dit nog zou moeten duren.

Ik heb u toen geantwoord, dat het wat ons betreft uiteraard niet nodig is (verzoeker; N.o.) gedurende een reeks van jaren niet telefonisch te woord te willen staan, maar daarbij heb ik toen geen concrete termijn genoemd.

Ik stel nu voor het zo te doen, dat wanneer wij tot 1 april 2002 geen telefoontjes en zeker geen ongevraagde bezoeken meer hebben gekregen, dat u beiden vanaf die datum voor

concrete vragen weer gewoon op de gebruikelijke manier met ons kunt bellen. Voor bezoeken door (verzoeker; N.o.) aan ons kantoor, anders dan op ons verzoek, wil ik voorlopig het pand- en terreinverbod handhaven.”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

Verzoeker deelde verder mee dat hij op een gegeven moment heel veel is gaan bellen met het Gak, om de clustermanager te pakken te krijgen, die volgens hem dingen aan hem had beloofd tijdens een gesprek met hem in verband met arbeidsintegratie, maar haar beloftes niet was nagekomen. De clustermanager wilde hem echter niet te woord staan, waarop verzoeker boos werd aan de telefoon.

Met betrekking tot het incident op 6 april 2001 deelde verzoeker mee dat hij die dag op eigen initiatief naar het Gak-gebouw te Arnhem was gegaan, omdat hij de clustermanager wilde spreken. Een beveiligingsmedewerker deelde hem vervolgens mee dat dit niet mogelijk was, en verzocht verzoeker het pand te verlaten. Verzoeker weigerde dat en belde de politie om te bemiddelen. In reactie hierop kwam een drietal politieagenten bij het Gak-gebouw. De politieagenten spraken zowel met verzoeker als met de beveiligingsmedewerker. Vervolgens deelden zij verzoeker mee dat hij het Gak-gebouw moest verlaten, en namen zij hem mee naar buiten.

Verzoeker legde tevens nog een sepotbericht (onvoldoende bewijs), gedateerd 14 november 2001, over van de parketsecretaris terzake de bedreiging op 19 april 2001.

C. Standpunt het Gak

1. In reactie op de klacht bracht het Gak op 30 november 2001 het volgende naar voren:

“De directe aanleiding (voor de brief van het Gak van 6 april 2001; N.o.) was een bedreiging op 6 april 2001. (op deze datum vond echter geen bedreiging plaats, maar werd verzoeker verwijderd uit het Gak-gebouw door de politie. De bedreiging, waarvan aangifte is gedaan bij de politie, vond telefonisch plaats op 19 april 2001; N.o.). Hiervan heeft de betreffende medewerkster aangifte gedaan bij de politie. Die heeft daarvan een proces-verbaal opgemaakt.

(...)

Wij hebben een aantal interne notities naar aanleiding van telefoongesprekken met (verzoekers; N.o.). Het is onze vaste gewoonte om van gesprekken die een rechtstreeks verband houden met het recht op, en de hoogte van uitkeringen telefoonnotities te maken. Van andere zaken worden niet altijd verslagen gemaakt. Dat is ook met de diverse

telefoongesprekken met (verzoekers; N.o.) niet consequent gedaan.

In een brief van 02-11-2001 hebben wij (verzoekster; N.o.) aangegeven dat wij het niet meer op prijs stellen dat zij contact met ons opneemt. (...) De achtergrond van deze stellingname is het feit dat het is voorgekomen, dat het gesprek wordt overgenomen door (verzoeker; N.o.) en dat de telefoongesprekken weinig concrete inhoud hebben, lang duren en een negatieve invloed hebben op de voortgang van de werkzaamheden.

Wij hebben van de verzekeringsarts (...) begrepen dat (verzoeker; N.o.) gezegd zou hebben, dat hij wel kan lezen en schrijven maar misschien niet zo goed als een ieder. Hij zou zeker niet erg snel kunnen lezen en schrijven. Wat daar ook van zij, wij hebben gezien de brieven die wij wel ontvangen hebben, zeker niet de indruk gekregen, dat (verzoeker; N.o.) t.a.v. de uitkerende instantie in een communicatief isolement komt te verkeren doordat hij vooralsnog alleen schriftelijk contact met ons kan opnemen.

(...) Met betrekking tot reïntegratiepogingen t.a.v. (verzoeker; N.o.). Niet de fasekwalificatie is primair beslissend voor het wel of niet inkopen van een reïntegratietraject. Immers ook fase 4-cliënten kunnen reïntegreren. In de situatie van (verzoeker; N.o.) is het feit, dat al twee reïntegratiebedrijven een bemiddelingsopdracht hebben teruggegeven naar aanleiding van het gedrag van (verzoeker; N.o.) de aanleiding geweest te concluderen dat (verzoeker; N.o.) niet in staat is regelmatig loonvormende arbeid te verrichten (...).

Over de actuele uitkeringsinformatie van (verzoeker; N.o.) hebben wij u al eerder telefonisch geïnformeerd. (...)

Het is moeilijk te doorgronden of er naast het meermalen door of namens (verzoeker; N.o.) geuite ongenoegen over onze weigering, opnieuw een reïntegratietraject in te kopen en naast recente vragen over de gedetailleerde uitkeringsbedragen nog andere redenen zijn om voortdurend contact met het Gak te zoeken. Het is ons uiteraard bekend, dat dergelijke bewegingen handicapgerelateerde en derhalve autonoom niet beïnvloedbaar zouden kunnen zijn.

Het is dan ook zeker niet zonder compassie dat wij zijn situatie en die van zijn partner beschouwen.”

2. Het Gak stuurde tevens een aantal verslagen van interne e-mail-berichten mee over contacten die hadden plaatsgevonden tussen verzoeker en/of verzoekster. Hierin stond onder meer het volgende vermeld:

- Op 17 oktober 2001 belde verzoekster met een secretaresse van het Gak over het contactverbod. Op een gegeven moment ging verzoeker zich ook in het gesprek mengen.
- Op 18 oktober 2001 deelde de clustermanager mee dat er toch weer verschillende keren telefonisch contact was geweest met verzoeker en medewerkers van het Gak, omdat men

enigszins was vergeten dat hij niet meer mocht bellen. In die gesprekken stelde verzoeker zich wisselend vrij redelijk tot behoorlijk agressief op.

- Op 22 oktober 2001 belde verzoekster met de waarnemend directeur van het Gak over de reden van het contactverbod. Het telefoontje was tijdrovend, terwijl er weinig concreets ter tafel kwam.

3. In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde UWV Gak op 21 januari 2002 nog mee dat als er sprake is van een agressieve klant, daar melding van kan worden gemaakt via een agressiemeldingsformulier. Naar aanleiding van dat formulier kan de directie het besluit nemen om iemand de toegang tot het gebouw te ontzeggen. In reactie op het voorstel van verzoeker om, na een afrondend gesprek binnen het Gak te Arnhem, de contacten via een ander Gak-kantoor te laten lopen, reageerde UWV Gak afwijzend. Een ander kantoor zou niet meer kunnen doen, en zou tot dezelfde conclusies komen. Dat leek UWV Gak alleen maar frustrerend voor verzoeker. De problemen die verzoeker met het Gak te Arnhem ervaart, zou hij bij een ander kantoor ook ervaren naar de overtuiging van UWV Gak, gelet op de hoeveelheid mensen waar verzoeker onafhankelijk van elkaar inmiddels problemen mee heeft gehad.

4. Op 2 februari 2002 deelde de clustermanager van UWV Gak nog telefonisch mee dat in het geval van verzoeker geen agressiemeldingsformulieren waren gebruikt. Op het moment van de incidenten waren deze formulieren nog niet algemeen bekend bij de medewerkers van het Gak. Inmiddels was dat verbeterd. De informatie aan de directeur van het Gak, aan de hand waarvan hij het contactverbod had uitgevaardigd, was mondeling aan hem verstrekt. In eerste instantie had het Gak de vele en soms agressieve telefoontjes van verzoeker aan verschillende medewerkers van het Gak min of meer getolereerd, gelet op de handicap van verzoeker. Het was met name ook de frequentie van de telefoontjes, die storend ging werken. Het incident op 6 april 2001 was wat dat betreft de druppel die de emmer deed overlopen. De data en gebeurtenissen, zoals aangegeven door de clustermanager in het proces-verbaal van aangifte bij de politie, zijn correct.

d. informatie politie gelderland-midden

De omschrijving van het incident op 6 april 2001, zoals door verzoeker gedaan (zie onder **B.**), komt overeen met de gegevens van de politie over het betreffende incident.

e. informatie hoofdofficier van justitie

De hoofdofficier van justitie van het Arrondissementsparket Arnhem zond op 3 januari 2002 een kopie van de processen-verbaal aangaande de bedreiging door verzoeker ten opzichte van de clustermanager van het Gak.

In het proces-verbaal van aangifte van 20 april 2001 heeft de clustermanager onder meer het volgende verklaard:

“Ik doe aangifte van bedreiging met de dood.

Bij mij bestond de overtuiging, dat de verdachte zijn bedreiging werkelijk ten uitvoer zou leggen. Ik hoorde en zag namelijk het volgende:

Ik ben werkzaam bij het Gak Arnhem als clustermanager. Ik ben manager over een groep arbeidsdeskundigen, artsen en claimbeoordelaars.

Eén van de belanghebbenden, (verzoeker; N.o.) is het niet eens met de genomen beslissing.

(Verzoeker; N.o.) is afgekeurd voor 80-100%. Hij wil graag in aanmerking komen voor reïntegratie. Hiervoor is hij beoordeeld door één van de artsen. (...) Die heeft aangegeven dat belanghebbende, gezien zijn ziektebeeld, hiervoor niet in aanmerking komt.

Belanghebbende is daar zeer boos over.

Bovenstaande is gebeurd voordat ik bemerkte dat er problemen waren.

De afgelopen weken worden diverse collega's van mijn cluster lastig gevallen door (verzoeker; N.o.).

(...) (Claimbeoordelaar) en (...) (arbeidsdeskundige) werden regelmatig door belanghebbende telefonisch lastiggevallen, hij sprak dan zeer agressief.

Toen beide collega's hem niet meer te woord wilden staan, kwam hij naar het GAK, hij stond bij de receptie.

Ik ben toen naar hem toe gegaan en heb hem te woord gestaan, hij gedroeg zich verbaal en nonverbaal agressief. Ik voelde me hierdoor niet bedreigd.

Ik heb hem toegezegd wat dingen na te kijken en een second-opinion door een andere arts. Hierna is hij zelf vertrokken.

Ik ben daarna ziek geworden, belanghebbende heeft zeer regelmatig telefonisch contact gezocht met ander collega's. Toen ik beter was heb ik een second opinion geregeld bij (...) (verzekeringsarts), deze kwam tot dezelfde conclusie als zijn collega.

Het agressieve gedrag van (verzoeker; N.o.) hoort bij zijn ziektebeeld.

(De verzekeringsarts; N.o.) heeft belanghebbende toegezegd de uitslag schriftelijk te zullen bevestigen. (Verzoeker; N.o.) kon dit niet afwachten en bleef bellen en langs komen.

Op 6 april stond hij bij de personeelsingang van het GAK en sprak mij aan. Ik gaf aan dat ik hem niet wilde spreken, hierop liep hij weg. Via de bewaking hoorde ik dat hij later is

teruggekomen met de politie, hij wilde een onafhankelijke getuige, het is mij niet bekend waarvoor hij een onafhankelijke getuige wilde. De politie heeft hem het pand uitgezet. Naar aanleiding van dit incident en al de telefonische overlast heeft hij een aangetekend schrijven gekregen van de directie (...).

Volgens het schrijven mag hij alleen schriftelijk contact opnemen, maar hij belt en komt nog steeds. (Inmiddels belt zijn vriendin, (...), ook al regelmatig.

Het zit in de planning dat er binnenkort een gesprek komt met (verzoekster; N.o.). Hierbij mag belanghebbende absoluut niet aanwezig zijn.

Gisterochtend, 19 april 2001, heeft (verzoeker; N.o.) wederom getracht de directie en mij aan de telefoon te krijgen. Toen dat niet lukte heeft hij tegen de medewerkster van de telefooncentrale gezegd: "Ik heb niets meer te verliezen, het terrein achter het GAK is groot genoeg, ik rij haar helemaal dood." Met haar bedoeld hij mij, de contacten gaan namelijk via mij.

Ik voel mij hierdoor bedreigd. Het is voor onze artsen en de bewaking ook niet helemaal in te schatten of hij het werkelijk ten uitvoer zal brengen. Maar voorlopig ga ik even niet naar Winkelcentrum Kronenburg, daar loopt hij namelijk regelmatig rond."

In het proces-verbaal van verhoor van 16 mei 2001 deelde een telefoniste van het Gak, gehoord als getuige, het volgende mee:

"...Ik ben werkzaam als telefoniste bij het GAK te Arnhem. Op 19 april 2001 heb ik (verzoeker; N.o.) aan de telefoon gehad. Ik herkende hem aan zijn stem en hij noemde gewoon zijn naam. (Verzoeker; N.o.) heeft meerdere keren gebeld naar het GAK. (Verzoeker; N.o.) is bekend bij mij en mijn collega's. Hij heeft al vaker moeilijkheden veroorzaakt ter plaatse en telefonisch. Toen hij die dag nogmaals belde verzocht hij om (de clustermanager; N.o.) aan de telefoon te krijgen. Toen ik hem vertelde dat zij hem niet te woord wilde staan, en dat hij alleen schriftelijk contact mocht zoeken hoorde ik hem zeggen: "De parkeerplaats bij jullie achter is heel groot, ik wacht haar op en rij haar dood." Ik moest dit aan (de clustermanager; N.o.) doorgeven. Omdat hij vaker moeilijk heeft gedaan, acht ik hem wel in staat deze dreigementen uit te voeren. Ook op de manier waarop hij praatte was het mij duidelijk dat het geen geintje was, maar serieus bedoeld. Ik vertelde (de clustermanager; N.o.) over de dreigementen en ik merkte en hoorde dat ze schrok..."

In het proces-verbaal van verhoor van 17 mei 2001 deelde verzoeker, gehoord als verdachte, onder meer het volgende mee:

"Ik heb regelmatig in de maand april 2001 telefonisch contact gehad met medewerkers van het GAK. Ik kreeg op meerdere vragen van mij geen bevredigend antwoord. Over en weer werd er wel eens wat gezegd. Ik vind het van geen belang om daarover te verklaren. Mijn

contacten met het GAK gaan redelijk moeizaam. Ik ben begin mei 2001 een keer bij het GAK geweest. Het contact met de medewerkers van het GAK ging niet zoals ik het graag wilde. Ik ben niet normaal te woord gestaan en ik heb de politie gebeld vanuit het GAK gebouw met het verzoek aan hen om mee te gaan om te bemiddelen.

De politie is wel gekomen maar deed niets aan mijn problemen. Zij stonden aan de zijde van het GAK. Waarom is mij nog steeds onduidelijk. Over het conflict met het GAK wil ik niet dieper op ingaan. Het is verder niet van belang.

Nadien heb ik een brief van het GAK gekregen dat ik niet meer bij hun binnen mocht komen. De redenen weet ik nog steeds niet. Na die tijd ben ik daar niet meer geweest. Ook heb ik nadien geen telefonisch contact meer gezocht met het GAK.

(De claimbeoordelaar; N.o.) is mijn contactpersoon bij het GAK. Hij behoort netjes mijn zaak te behartigen.

Ik weet niet of ik op donderdag 19 april telefonisch contact heb gezocht met het GAK. In die periode heb ik vaker gebeld maar ik weet niet of ik die 19e april gebeld heb.

Ik heb wel een keer naar (de clustermanager; N.o.) gevraagd, die naam komt mij wel enigszins bekend voor. Ik had naar een directeur gevraagd, zij schijnt de baas te zijn van (de claimbeoordelaar; N.o.). Dit was ongeveer een jaar geleden. Ik had al eens problemen gehad met (de claimbeoordelaar; N.o.) en daarvoor wilde ik (de clustermanager; N.o.) spreken. Dit was zeker al wel een jaar geleden.

Ik heb de 19e april 2001 en op geen enkele andere datum (de clustermanager; N.o.) telefonisch bedreigd. U houdt mij voor dat ik gezegd zou hebben: "De parkeerplaats bij jullie achter is groot, ik wacht haar op en rij haar dood. Geef dit maar door aan haar".

Dit is absoluut niet waar, ik ken (de clustermanager; N.o.) amper. Ik vind het heel erg dat dit allemaal gezegd wordt.

Ik wens hiervoor aangifte te doen. Als ik het gedaan zou hebben had ik er wel spijt van en zou ik het wel bekend hebben."