



Rapport

Datum: 27 oktober 2003
Rapportnummer: 2003/382

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV; tot 1 januari 2003: UWV Gak), kantoor Amsterdam, haar klacht van 1 december 2001 over de behandeling door de verzekeringsarts van haar echtgenoot tijdens een spreekuurbezoek niet serieus heeft behandeld. In dit verband stelt verzoekster met name dat het UWV niet tot de conclusie kon komen dat haar klacht niet gegrond was op basis van het argument dat de verzekeringsarts de situatie van haar echtgenoot wel degelijk serieus heeft genomen en dat de gedachte dat hij zich aanstelde niet bij de verzekeringsarts was opgekomen. Uit de aantekeningen op de medische kaart van de echtgenoot van verzoekster en uit haar ervaring van het spreekuurbezoek zoals in haar klachtbrief weergegeven, blijkt volgens verzoekster het tegendeel.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster begeleidde op 11 oktober 2001 haar echtgenoot tijdens zijn spreekuurbezoek bij een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam, in verband met een beoordeling van diens recht op een Ziektewetuitkering. Op 1 december 2001 diende zij bij het UWV een klacht in over de wijze waarop deze verzekeringsarts haar echtgenoot had behandeld. Naar het oordeel van verzoekster was er sprake geweest van een mensonterende behandeling en was er van de zijde van de verzekeringsarts totaal geen respect voor hen. Het UWV verklaarde bij brief van 22 februari 2002 verzoeksters klacht ongegrond na een onderzoek ten behoeve waarvan de stafverzekeringsarts was geconsulteerd en de betrokken verzekeringsarts was gevraagd een schriftelijke verklaring te verstrekken. Verzoekster werd door het UWV niet gehoord.

Bij brief van 10 maart 2002 klaagde verzoekster bij de Nationale ombudsman over de wijze waarop het UWV haar klacht van 1 december 2001 heeft afgehandeld.

II. Ten aanzien van het ongegrond verklaren van de klacht

1. Verzoekster klaagt erover dat het UWV haar klacht van 1 december 2001 over de behandeling van haar echtgenoot door de betrokken verzekeringsarts tijdens het spreekuurbezoek op 11 oktober 2001 niet serieus heeft behandeld. Zij stelt in dit verband dat het UWV niet tot de conclusie kon komen dat haar klacht niet gegrond was op basis van het argument dat de verzekeringsarts de situatie van haar echtgenoot wel degelijk serieus heeft genomen en dat de gedachte dat verzoeksters echtgenoot zich aanstelde niet bij de verzekeringsarts was opgekomen. Uit de aantekeningen die de verzekeringsarts heeft geplaatst op de medische kaart van verzoeksters echtgenoot en uit haar ervaring tijdens het bewuste spreekuurbezoek, blijkt volgens verzoekster het tegendeel. Zij wijst in

dit verband op de hierna gecursiveerde aantekeningen op de medische kaart: "Nadat blh op de hoogte is gebracht van mijn voornemen om hem herstelverklaring te geven voor geduide functies gaat hij trillen, *probeert uit de stoel te vallen, toen dat niet lukt staat hij op en laat zich vallen op de grond*. Even na gesust te zijn door zijn vrouw staat hij zonder hulp weer op en gaat zitten. *Probeert te huilen, maar er komen geen tranen*. Later wordt hij boos dat hij voor niets is gekomen". Voorts geeft verzoekster aan dat nadat haar echtgenoot was gevallen, de betrokken verzekeringsarts verblikte noch verbloosde, niets zei, niets vroeg en de herstelverklaring uitschreef.

2. Het UWV verwees in reactie op de klacht allereerst naar zijn antwoord van 22 februari 2002 op verzoeksters klacht van 1 december 2001. In dit antwoord is onder meer aangegeven dat de betrokken verzekeringsarts de situatie van verzoeksters echtgenoot wel degelijk serieus had genomen en dat de gedachte dat haar echtgenoot zich zou aanstellen niet bij haar was opgekomen. Daarnaast heeft volgens het UWV het niet echt te maken met louter een gevoel van niet serieus genomen worden, maar waarschijnlijk meer met het niet begrijpen van de beoordeling van de gezondheidssituatie van verzoeksters echtgenoot. Als er geen verandering in de medische situatie/beperkingen is, is er geen recht op een Ziektewetuitkering, aldus het UWV. Wat betreft de verwijzingen van verzoekster naar de rapportage op de medische kaart, merkt het UWV op dat dit vooral een observerende beschrijving is van hetgeen zich voordeed in de spreekkamer zonder waardeoordelen in negatieve zin.

De betrokken verzekeringsarts wijst er in haar verklaring op dat verzoekster en haar echtgenoot het niet eens waren met de genomen beslissing en dat zij haar standpunt niet wilden begrijpen. Zij is het niet eens met de indruk die verzoekster wekt dat zij onvoldoende tijd aan het onderzoek zou hebben besteed en dat zij haar beslissing onzorgvuldig zou hebben genomen. Zij begrijpt niet waarop verzoekster de stelling baseert dat zij hen op mensonterende wijze zou hebben behandeld, terwijl zij voor hen ruim de tijd heeft genomen, zich door hen uitvoerig heeft laten informeren over de gezondheidstoestand van de echtgenoot en tenslotte aan hen uitgebreid haar beslissing heeft toegelicht. Zij wijst er op dat zij verzoeksters echtgenoot wel degelijk serieus heeft genomen en voorts dat de gedachte dat hij zich aanstelde, niet bij haar was opgekomen en door haar dan ook niet met hem was besproken. Met betrekking tot de val van verzoeksters echtgenoot merkt de verzekeringsarts op dat voordat zij de tijd had om te reageren, verzoeksters echtgenoot weer was opgestaan en was gaan zitten. Zij had het opgevat als zijn manier om haar te overtuigen dat hij het niet eens was met haar beslissing en had daarom hem haar beslissing nogmaals uitgelegd en gewezen op de bezwaarprocedure.

3. Eén van de vereisten van behoorlijke klachtbehandeling is dat het oordeel over een onderzochte gedraging wordt gemotiveerd. Deze motivering moet het oordeel kunnen dragen. Dit betekent onder meer dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen moeten worden betrokken, zodat recht wordt gedaan aan de visie van alle betrokkenen.

4. Vaststaat dat de mening van verzoekster en haar echtgenoot en de mening van de verzekeringsarts over hetgeen tijdens het spreekuurbezoek is voorgevallen lijnrecht tegenover elkaar staan. Vindt verzoekster dat er sprake is geweest van een mensonterende behandeling en dat zij en haar echtgenoot niet serieus zijn genomen, de betrokken verzekeringsarts vindt het tegendeel.

Er is niet gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan de lezing van de een aannemelijker is dan die van de ander. Hieraan doet niet af dat het op zich niet onbegrijpelijk is dat bij verzoekster en haar echtgenoot mede op grond van de door de verzekeringsarts gekozen, en door hen bekritiseerde, aantekeningen op de medische kaart het gevoel heeft kunnen ontstaan dat zij niet serieus werden behandeld. Op basis van deze wellicht wat ongelukkige woordkeuze en de overige feiten en omstandigheden kan echter niet de conclusie worden getrokken dat verzoeksters lezing de enige juiste is. Hetzelfde geldt ten aanzien van de lezing van de verzekeringsarts. Gezien het vorenstaande had het UWV verzoeksters klacht niet ongegrond mogen verklaren, maar zich van een oordeel dienen te onthouden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman nog het volgende.

1. Op grond van artikel 9:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (zie achtergrond, onder 1.; Awb) is het bestuursorgaan gehouden de klager (en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft) te horen. Op grond van het tweede lid kan alleen van het horen worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is dan wel als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Uit de wetgevingsystematiek volgt verder, dat het bestuursorgaan ook niet hoeft te horen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb) of als niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten, neergelegd in de artikelen 9:4 en 9:8 Awb.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb (zie achtergrond, onder 2.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om verschillende 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 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 geschonden vertrouwen in het bestuur worden bewerkstelligd, ook als de klager geen gelijk krijgt.

2. Het UWV heeft in reactie op de klacht van verzoekster laten weten dat verzoekster tijdens de klachtprocedure niet is gehoord. Het UWV achtte de noodzaak daartoe niet aanwezig omdat de inhoud van de klachtenbrief voor het UWV helder was.

3. De handelwijze van het UWV is niet juist. Zij is in strijd met het bepaalde in artikel 9:10 Awb. Er was in het onderhavige geval immers niet sprake van een situatie op grond waarvan overeenkomstig de bepalingen van de Awb van het horen kon worden afgezien. Verzoekster had dan ook door het UWV in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord. Door dit niet te doen heeft het UWV niet gehandeld overeenkomstig de vereisten van een zorgvuldige klachtafhandeling. Te meer nu er naar aanleiding van de klacht wèl contact is opgenomen met de verzekeringsarts op wier gedraging de klacht betrekking had en het UWV de klacht mede op grond van haar verklaring ongegrond heeft verklaard.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 13 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 10 maart 2002, van mevrouw J. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV; tot 1 januari 2003: UWV Gak), kantoor Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren, een aantal specifieke vragen te beantwoorden en afschriften toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het UWV daarna nog een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Noch verzoekster noch het UWV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster begeleidde op 11 oktober 2001 haar echtgenoot tijdens zijn spreekuurbezoek bij een verzekeringsarts van het UWV, kantoor Amsterdam. De echtgenoot bezocht het spreekuur in het kader van de beoordeling van zijn recht op een Ziektewetuitkering. De verzekeringsarts kwam na bestudering van het dossier en na het houden van een interview met de echtgenoot tot de conclusie dat er geen sprake was van toegenomen lichamelijke beperkingen en liet weten dat zij zou overgaan tot het afgeven van een herstelverklaring. De verzekeringsarts heeft verzoekster en echtgenoot vervolgens, toen duidelijk werd dat er een verschil van inzicht in de gezondheidstoestand bleef bestaan, uitgelegd hoe zij tot haar conclusie was gekomen en vervolgens een toelichting gegeven op de mogelijke bezwaarprocedure.

Tijdens de uitleg door de verzekeringsarts is de echtgenoot opgestaan uit zijn stoel en na het doen van enkele stappen gevallen. Daarna is hij weer opgestaan en heeft hij opnieuw in zijn stoel plaatsgenomen. Vervolgens beëindigde de verzekeringsarts het gesprek en belde zij in aanwezigheid van verzoekster en echtgenoot naar de receptie met de mededeling dat de volgende patiënt naar de spreekkamer kon komen. Van het verloop van het gesprek en haar bevindingen plaatste de verzekeringsarts onder andere de navolgende aantekeningen op de zogenaamde medische kaart van verzoeksters echtgenoot:

“Nadat blh (belanghebbende; N.o.) op de hoogte is gebracht van mijn voornemen om hem herstelverklaring te geven voor geduide functies gaat hij trillen, probeert uit de stoel te vallen, toen dat niet lukt staat hij op en laat zich vallen op de grond.

Even na gesust te zijn door zijn vrouw staat hij zonder hulp weer op en gaat zitten. Probeert te huilen, maar er komen geen tranen. Later wordt hij boos dat hij voor niets is gekomen”.

2. Op 23 oktober 2001 diende verzoekster namens haar echtgenoot een bezwaarschrift in bij het UWV tegen de beslissing dat er vanwege de arbeidsgeschiktheidverklaring geen recht (meer) bestond op ziekengeld. Op 11 januari 2002 werd het bezwaar gegrond verklaard.

3. Op 1 december 2001 diende verzoekster een klacht in bij het UWV. Daarbij gaf verzoekster in het kort haar visie over de ervaringen van haar en haar echtgenoot met de betrokken verzekeringsarts en verwees in dit verband naar een bijgevoegde kopie van het bezwaarschrift van 23 oktober 2001. In dit bezwaarschrift schreef verzoekster onder meer:

“Op donderdag 11 oktober 2001 waren mijn man en ik bij (de verzekeringsarts; N.o.) op het spreekuur. Mijn man liep erg slecht, kon amper lopen.

(De verzekeringsarts; N.o.) vroeg aan mijn man: Hoe gaat het? Mijn man antwoordde: "Het gaat wel, het houdt niet over".

(De verzekeringsarts; N.o.) zat in de papieren te bladeren en zei dat ze een herstelverklaring ging schrijven. Toen mijn man dat hoorde, werd hij erg kwaad en zei met luide stem: "ik kan amper lopen", stond op en dacht niet aan zijn benen, dus hij viel.

(De verzekeringsarts; N.o.) verblikte of verbloosde niet, zei niets, vroeg niets, schreef haar herstelverklaring.

Ik vond dit een mensonterende behandeling, er was totaal geen respect. Ik denk dat (de verzekeringsarts; N.o.) dacht dat mijn man zich aanstelde, als ze dat dacht, is het wel zo eerlijk om het daarover te hebben.

(De verzekeringsarts; N.o.) vond hem hersteld en hij kon weer aan het werk, zonder hem lichamelijk onderzocht te hebben.

Het advies van (de verzekeringsarts; N.o.), als je het er niet mee eens bent, schrijf dan een bezwaarschrift en ga naar de WW.

Door de toestanden en mijn man die erg boos was hebben wij ons verhaal niet eens kunnen vertellen, er werd ook geen prijs opgesteld. (De verzekeringsarts; N.o.) was al bezig met bellen, dat de volgende cliënt naar boven kon komen.

Ik wil toch mijn verhaal kwijt.

Woensdag 19 september 2001 heeft mijn man de afspraak bij de verzekeringsarts af moeten zeggen, daar hij op dat moment niet kon lopen. Hij had een trombose zitten in zijn been, hij kon alleen maar kruipen. Na het slikken van medicijnen wordt dit langzamerhand minder. Wanneer hij weer kan lopen, gaat dat zeer moeizaam, omdat hij bepaalde spieren niet aan wil/kan spannen (pijn). Tot overmaat van ramp valt mijn man op 5 oktober 2001 van de trap, met als resultaat een paar gekneusde ribben, een gekneusde heup en een beurs gevoel.

Het is voor mij logisch dat je op 11 oktober 2001 hiervan niet hersteld kan zijn.

Door het verloop van het bezoek en de reactie van uw verzekeringsarts, is mijn man volledig ingestort. Lichamelijk en geestelijk is hij een wrak."

4. In zijn brief van 22 februari 2002 reageerde het UWV als volgt op de klachtbrief van verzoekster:

"...Wij hebben naar de gang van zaken een onderzoek ingesteld. Ten behoeve van dit onderzoek hebben wij tevens onze staf verzekeringsarts, (...), geconsulteerd. Uit het onderzoek is ons het volgende gebleken.

In uw brief klaagt u over de wijze waarop uw man door (de verzekeringsarts; N.o.) is behandeld. U omschrijft haar behandeling als mensonterend.

Uw man is eerder gezien in het kader van een ziektewet beoordeling. Uw man heeft recht op ziekengeld als er sprake is van toegenomen beperkingen. Er zouden dus nieuwe (medische) feiten of omstandigheden moeten zijn op basis waarvan toegenomen beperkingen geconcludeerd konden worden. (De verzekeringsarts; N.o.) heeft na dossierstudie en het interview met uw man geconcludeerd dat er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn die leiden tot honorering van de claim.

(De verzekeringsarts; N.o.) heeft getracht uit te leggen waarom zij tot deze conclusie is gekomen. Tijdens het gesprek was helder dat u en uw man zich niet in het oordeel konden vinden. Omdat duidelijk was dat het verschil van mening bleef bestaan heeft zij u en uw man de bezwaarprocedure uitgelegd.

Dat uw man in de kamer van (de verzekeringsarts; N.o.) is gevallen vinden wij heel vervelend. (De verzekeringsarts; N.o.) heeft de situatie van uw man wel degelijk serieus genomen en de gedachte dat uw man zich zou aanstellen is niet bij haar opgekomen.

Gelet op het bovenstaande menen wij dat het onderzoek correct en zorgvuldig heeft plaatsgevonden. Er is ruim de tijd genomen voor het gesprek (een ziektewet spreekuur duurt gewoonlijk 15 minuten), (de verzekeringsarts; N.o.) heeft zich uitvoerig laten informeren over de gezondheidstoestand van uw man en tenslotte is de beslissing uitgebreid toegelicht. U was het inhoudelijk niet met elkaar eens en daarom heeft (de verzekeringsarts; N.o.) uiteindelijk een einde gemaakt aan het gesprek en u en uw man nadrukkelijk gewezen op de mogelijkheid van een bezwaarprocedure. Wij kunnen uw stelling dat zij uw man op een mensonterende manier en zonder respect heeft behandeld dan ook niet plaatsen. Wij betreuren het dat u en uw man het onderzoek anders hebben ervaren, dit is uiteraard niet onze bedoeling.

Wij beschouwen uw klacht ongegrond...”

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

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

C. standpunt uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In reactie op de klacht en in antwoord op door de Nationale ombudsman gestelde vragen, antwoordde het UWV bij brief van 21 juni 2002 onder meer het volgende:

“Ten behoeve van het onderzoek hebben wij de staf verzekeringsarts, (...), geconsulteerd. Tevens hebben betreffende verzekeringsarts, (...) om een reactie gevraagd.

Wij zullen de in uw schrijven gestelde vragen hieronder zo zorgvuldig mogelijk trachten te beantwoorden.

Naar aanleiding van het niet serieus nemen van (verzoeksters echtgenoot; N.o.) verwijzen we terug naar het antwoord op de vorige klacht van (verzoekster; N.o.). Wij zijn van mening dat het niet echt te maken heeft met louter een gevoel van niet serieus genomen worden, maar dat het waarschijnlijk meer te maken heeft met het niet begrijpen van de beoordeling. Indien er geen verandering in de medische situatie/beperkingen is, is er geen recht op een ziektewetuitkering. Ter onderbouwing verwijst (verzoekster; N.o.) naar de rapportage op de medische kaart. Echter dit is een vooral observerende beschrijving van hetgeen zich voordeed in de spreekkamer zonder waardeoordelen in negatieve zin.

Wij achten dit deel van de klacht dan ook ongegrond.

Al bij de beantwoording van de klacht van (verzoekster; N.o.) dd 23 oktober 2001, is betrokken verzekeringsarts, (...), gevraagd een schriftelijke reactie te geven op genoemde klacht. Bij de beantwoording van de klacht op 1 december 2001, is dit niet specifiek benoemd.

Wij hebben niet de noodzaak gezien (verzoekster; N.o.) te horen daar de inhoud van de klachtenbrief voor ons helder was.

Inzake de tijd die het onderhoud tussen betrokken verzekeringsarts en verzekerde, (verzoeksters echtgenoot; N.o.), kunnen wij meedelen dat deze in ieder geval 15 minuten is geweest. Verder is het van belang aan te geven dat de verzekeringsarts voor genoemd spreekuur, uitvoerig het dossier van verzekerde heeft bestudeerd.

U vraagt naar de reactie van de verzekeringsarts, (...), toen (verzoeksters echtgenoot; N.o.) gevallen is. Betrokken verzekeringsarts geeft aan dat voordat zij de tijd had om te reageren (verzoeksters echtgenoot; N.o.) weer opstond en ging zitten.

Vervolgens werd het snel duidelijk dat (verzoekster en haar echtgenoot; N.o.) het inhoudelijk niet eens waren met (de verzekeringsarts; N.o.). Dit is de reden geweest dat ze het gesprek heeft beëindigd na nadrukkelijk te wijzen op de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing.

Het feit dat de verzekeringsarts reeds belde naar de receptie voor het naar boven sturen van een andere verzekerde, achten wij niet erg klantvriendelijk. Hierbij moet wel in ogenschouw worden genomen dat de spreekuren om de 15 minuten gepland staan en dat verzekeringsartsen in het algemeen trachten sturing te geven aan het tijdig ontvangen van verzekerden.

Verder willen wij u er op wijzen dat bij het beantwoorden van de eerste klacht de uitslag van de bezwaarzaak niet betrokken is.”

D. REACTIE VERZOEKSTER

Bij brief van 21 november 2002 reageerde verzoekster op de brief van het UWV. In haar reactie ging verzoekster met name in op de observerende beschrijving op de medische kaart die naar haar inzicht vol staat van persoonlijke interpretaties en waardeoordelen: "probeert uit de stoel te vallen, toen dat niet lukt staat hij op en laat zich vallen op de grond" en "probeert te huilen, maar er komen geen tranen". Dit alles kwam op haar en haar echtgenoot suggestief en negatief over en het suggereerde dat haar echtgenoot zich aanstelde. Ook ging verzoekster opnieuw in op het feit dat tijdens het spreekuur de verzekeringsarts op geen enkele wijze had gereageerd op het vallen van haar echtgenoot. De verzekeringsarts van het UWV was er naar haar inzicht niet in geslaagd een goed en objectief oordeel te verkrijgen over de medische toestand van haar echtgenoot. Haar houding had uiteindelijk zelfs een fors negatieve invloed op de psychische toestand van haar echtgenoot gehad.

E. Nadere informatie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Bij brief van 6 februari 2003 werden bij het UWV nog enkele aanvullende gegevens opgevraagd. Bij faxbericht van 7 april 2003 zond het UWV een kopie van de verklaring van de verzekeringsarts over de gebeurtenissen tijdens het spreekuur op 11 oktober 2001. Deze verklaring luidt als volgt:

"...Voordat ik belanghebbende ontving op het spreekuur, heb ik eerst de tijd genomen om zijn dossier te bestuderen, omdat ik op een zorgvuldige wijze mijn oordeel wilde vormen. Het is mijn gewoonte om alle cliënten op een respectvolle wijze te benaderen. In het geval van belanghebbende heb ik uitvoerig geïnformeerd naar zijn huidige toestand. Toen me duidelijk werd dat de recente trombose over is, moest ik beoordelen of er nieuwe medische feiten aan de orde zijn om te kunnen veronderstellen dat er sprake is van toegenomen beperkingen. Belanghebbende heeft echter beweerd dat er geen verandering heeft plaatsgevonden. Uit het gesprek bleek, dat hij het niet eens was met de conclusie van collega (...) van 22 augustus 2001. Op grond daarvan heb ik hem mijn beslissing medegedeeld en een poging gedaan om uit te leggen waarom. Naar mijn oordeel was er geen indicatie aanwezig om nogmaals lichamelijk onderzoek te verrichten. Zowel hij als zijn vrouw waren het er niet mee eens en wilden mijn standpunt niet begrijpen. Omdat inmiddels de 15 minuten die we voor het spreekuur hebben verstreken waren en de volgende cliënt zich had gemeld, heb ik de belanghebbende verteld dat ik verder moet met mijn spreekuur en heb ik de receptie alvast gebeld. Omdat het duidelijk was dat het verschil van mening over de beslissing bleef bestaan, heb ik hen uitgelegd wat de procedure is, n.l. bezwaar aantekenen, waarbij de beoordeling opnieuw wordt gezien en dat hij in de tussentijd WW uitkering kan aanvragen. Ik ben het niet eens met de indruk die klager wekt dat ik onvoldoende tijd aan het onderzoek zou hebben besteed en mijn beslissing onzorgvuldig genomen zou hebben.

Het voorval van het vallen van (verzoeksters echtgenoot; N.o.): toen ik mijn beslissing aan hem had medegedeeld reageerde hij erg ontstemd en zei iets in de trant van dat hij eerst zijn been moest breken voordat de verzekeringsartsen hem gaan geloven dat hij niet meer kon werken. Daarop stond hij op liep een paar passen naar de deur en liet zich daar vallen terwijl ondertussen zijn vrouw hem tot redelijkheid probeerde te manen met uitdrukkingen in de trant van "niet doen". Voordat ik tijd had om te reageren stond hij weer op en ging weer zitten. Ik heb het opgevat als zijn manier om mij te overtuigen dat hij het niet eens was met mijn beslissing en daarom heb ik hem nogmaals uitgelegd waarom ik dit besluit nam en hem op de bezwaarprocedure gewezen. Ik heb (verzoeksters echtgenoot; N.o.) wel degelijk serieus genomen en de gedachte dat hij zich aanstelde kwam niet in mij op, dus heb ik dat ook niet met hem besproken. Het verschil van mening over zijn arbeidsongeschiktheid heb ik wel besproken.

Ik begrijp niet waarop (verzoekster; N.o.) haar stelling baseert dat ik hen op een menonterende wijze heb behandeld terwijl ik voor hen ruim de tijd heb genomen, me door hen uitvoerig heb laten informeren over de gezondheidstoestand van haar man en tenslotte mijn beslissing uitgebreid heb toegelicht. Naar mijn mening waren ze het inhoudelijk niet met me eens en daarom heb ik uiteindelijk een einde gemaakt aan het gesprek en hen nadrukkelijk gewezen op de mogelijkheid van een bezwaarprocedure..."

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

1. Artikel 9:10, eerste en tweede lid:

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

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 (...).

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. (...)

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. (...)

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.”