



# Rapport

**Datum: 30 september 2005**  
**Rapportnummer: 2005/309**

## Klacht

Verzoeker klaagt - mede namens zijn dochter - over de naar hun mening onbehoorlijke wijze waarop een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Maastricht hen heeft bejegend tijdens een hoorzitting op 9 augustus 2004 naar aanleiding van een door zijn dochter ingediend bezwaarschrift. Hij stelt dat de arts onder meer heeft gezegd "Je hebt een hartslag van 115 en vocht in je benen maar je bent wel hier, dus waarom kan jij dan niet werken."

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoekers dochter bezocht samen met verzoeker en zijn echtgenote op 9 augustus 2004 een hoorzitting in verband met het bezwaarschrift dat de dochter had ingediend tegen een beslissing over haar recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Tijdens de hoorzitting waren namens het UWV aanwezig de verzekeringsarts, de voorzitter en de secretaris.
2. Op 11 augustus 2004 diende verzoekers dochter bij het UWV een klacht in over onder meer de naar haar mening onbehoorlijke bejegening door de verzekeringsarts tijdens de hoorzitting. De verzekeringsarts vroeg, aldus verzoekers dochter, herhaaldelijk aan haar waarom zij de geduide functies had geweigerd, waardoor er een twistgesprek ontstond en de sfeer gespannen werd. Haar klacht betrof vooral het feit dat de verzekeringsarts vervolgens tegen haar zei: "Je hebt een hartslag van 115 en vocht in je benen maar je bent wel hier, dus waarom kan jij dan niet werken".
3. Naar aanleiding van de klacht nam de klachtencoördinator van het UWV op 31 augustus 2004 telefonisch contact op met verzoeker. Tijdens dat gesprek, dat ongeveer een half uur duurde, lichtte verzoeker de klacht van zijn dochter toe.
4. Bij brief van 6 september 2004 reageerde het UWV schriftelijk op de klacht.

Het UWV stelde in de brief dat in het kader van de klachtafhandeling niet alleen contact was opgenomen met verzoeker, maar ook met de behandelaar van het bezwaarschrift en met de verzekeringsarts. Het UWV concludeerde op basis van hun visie en die van verzoeker en zijn dochter, dat de wijze waarop de hoorzitting heeft plaatsgevonden in lijn ligt met de doelstelling van de hoorzitting. Daarbij staat, aldus het UWV, centraal hetgeen in het bezwaarschrift naar voren is gebracht, waarbij de grieven worden afgezet tegen de daadwerkelijke beoordeling zoals die heeft plaatsgevonden. Het UWV stelde verder dat de verzekeringsarts in dat verband concrete en relevante vragen had gesteld. Dat die vragen bij verzoeker en zijn dochter een bepaalde spanning en irritatie hebben teweeggebracht is, aldus het UWV, voorstelbaar maar helaas inherent aan het fenomeen hoorzitting. Een

inhoudelijke beoordeling van de medische situatie stond voor het UWV voorop uit de informatie die in het kader van de klachtbeoordeling is verstrekt, blijkt volgens het UWV dat de desbetreffende medewerkers alles hebben gedaan wat in hun vermogen lag om de hoorzitting op een correcte wijze te laten plaatsvinden.

Gelet daarop verklaarde het UWV de klacht over de voor verzoekers dochter ervaren onheuse bejegening tijdens de hoorzitting ongegrond.

5. Als bijlage bij de brief van 6 september 2004 stuurde het UWV een relevante passage over de hoorzitting mee uit de rapportage die de verzekeringsarts in het kader van de bezwaarschriftbehandeling had opgesteld. De arts gaf daarin onder meer aan dat hij tijdens de hoorzitting herhaaldelijk tevergeefs had gevraagd naar het (niveau van) functioneren van verzoekers dochter en daarbij de vraag had toegespitst op waarom zij de voorbeeldfuncties niet zou kunnen vervullen. Verzoekers dochter verliet op een gegeven moment, aldus de arts, nijdig de ruimte. Nadat zij was teruggekeerd en het gesprek was heropend werd de vraag, aldus de arts,

“...van mijn kant toegespitst dat wanneer verzoekers dochter naar een hoorzitting kan komen zij ook naar het werk zou kunnen gaan, en waarom zij dan licht werk (als dat van de geduide functies) niet zou kunnen verrichten...”.

6. Op 17 september 2004 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij stelde daarin onder meer dat de verzekeringsarts op de hoorzitting bij binnenkomst van hem, zijn vrouw en zijn dochter had gezegd: “Och god, de hele familie”.

7. Het UWV reageerde bij brief van 24 december 2004 en gaf daarin ook het standpunt van de verzekeringsarts weer.

De verzekeringsarts stelde, aldus het UWV, dat hij de opmerking zoals die in de klachtformulering wordt geciteerd, niet had gemaakt. De voorzitter stelde hetzelfde; hij kon zich althans de opmerking niet herinneren. Ook de secretaris kon zich de opmerking niet herinneren.

De arts stelde verder dat hij, nadat verzoekers dochter had aangegeven dat zij niet in staat was om te werken omdat zij een aandoening heeft, had geprobeerd via een tussenstap helderheid te krijgen door te vragen naar haar beperkingen en wat zij daarmee nog zou kunnen. Verzoekers dochter bleef zich volgens hem op het standpunt stellen dat de aandoening op zichzelf voldoende argumentatie zou moeten zijn voor de stelling dat zij niet kon werken. De arts gaf aan dat hij haar daarom, in een ultieme poging om een antwoord te krijgen op de vraag waarom zij niet zou kunnen werken, heeft voorgehouden waarom zij niet zou kunnen werken terwijl zij wel naar een hoorzitting kan komen. Dat laatste is, aldus het UWV in zijn reactie, bevestigd door de voorzitter.

Het UWV stelde de indruk te hebben dat de aanwezige UWV-medewerkers alles hebben gedaan om de hoorzitting, waarbij de opstelling van verzoeker en zijn familie zeker niet soepel was, in een goede sfeer te doen verlopen. De medewerkers dienden daarbij wel, zo stelde het UWV, de koers te volgen en de vragen te stellen die met het oog op de onderliggende problematiek relevant zijn voor de beoordeling van het bezwaarschrift.

Verder gaf de arts, aldus het UWV, aan dat hij de opmerking "Och god, de hele familie" had gemaakt. Hij tekende daarbij echter aan, dat die opmerking niet grievend moest worden opgevat. Het was van zijn kant een manier om in een zaak waarop al wat spanning zat, mede gelet op de voorgeschiedenis ervan, een luchtige ontspannen toonzetting aan te brengen. De voorzitter erkende dat er zoiets was gezegd als de hele familie is erbij en gaf aan dat de opmerking was gemaakt tijdens de begroeting die zich in een ontspannen ambiance afspeelde.

8. Nadat hem de reactie van het UWV was toegestuurd, liet verzoeker op 17 maart 2005 telefonisch aan de Nationale ombudsman weten het niet eens te zijn met de reactie van het UWV. Hij kondigde aan nog schriftelijk te zullen reageren. Binnen de hem gestelde reactietermijn is echter geen brief van hem ontvangen.

9. Op 11 mei 2005 ontving de Nationale ombudsman van het UWV op zijn verzoek nog een kopie van het verslag van de hoorzitting zoals dat door de secretaris was opgesteld. Daarin staat onder meer dat de verzekeringsarts aan verzoekers dochter heeft gevraagd waarom zij de geduide functies niet kan uitoefenen, maar dat hij daarop geen antwoord kreeg.

Daarnaar gevraagd liet het UWV de Nationale ombudsman nog weten er geen afzonderlijke notities waren opgemaakt van de gesprekken die in het kader van de klachtafhandeling hadden plaatsgevonden. De resultaten van die gesprekken waren direct verwerkt in de brief waarmee de klacht was afgehandeld.

## **II. Beoordeling**

10. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Het vereiste impliceert dat bestuursorganen moeten voorkomen dat hun medewerkers opmerkingen jegens burgers maken die als grievend kunnen worden opgevat.

11. Tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat de verzekeringsarts op de hoorzitting, bij binnenkomst van verzoeker en zijn familie, de volgende opmerking heeft gemaakt: "Och god, de hele familie." De Nationale ombudsman is van mening dat de verzekeringsarts met deze opmerking het vereiste van correcte bejegening heeft geschonden. De opmerking getuigt van weinig respect voor verzoeker en zijn familie en past niet bij de zakelijke houding die van een professionele UWV-medewerker mag worden

verwacht. De opmerking kan naar het oordeel van de Nationale ombudsman, hoewel die volgens de verzekeringsarts niet als grievend moet worden opgevat, wel degelijk grievend overkomen op betrokkenen. Helemaal als zij wordt gemaakt in een situatie waarin, zoals het UWV stelt, sprake was van een zekere spanning. Dat de verzekeringsarts nu juist met deze opmerking, zoals hij zelf stelt, heeft geprobeerd om voor een luchtige, ontspannen toonzetting te zorgen, valt dan ook niet te begrijpen.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

12. De verzekeringsarts stelt, anders dan verzoeker en zijn familie, dat hij de in de klachtformulering geciteerde opmerking ("Je hebt een hartslag van 115 en vocht in je benen maar je bent wel hier, dus waarom kan jij dan niet werken") niet heeft gemaakt. De andere aanwezigen op de hoorzitting kunnen zich niet herinneren of die opmerking is gemaakt. Wat hier ook van zij, de verzekeringsarts (en ook de voorzitter) heeft aangegeven dat hij verzoekers dochter tijdens de hoorzitting heeft voorgehouden waarom zij niet zou kunnen werken terwijl zij wel naar de hoorzitting kan komen. Dat acht de Nationale ombudsman niet behoorlijk. De verzekeringsarts vergelijkt daarmee immers het bezoeken van een hoorzitting met werken en die vergelijking gaat niet (zonder meer) op. Dat het gebeurde, aldus de verzekeringsarts, in het kader van pogingen om helderheid te krijgen over de beperkingen van verzoekers dochter, doet daaraan niet af. Voor een professionele medewerker van het UWV is dit niet de aangewezen manier om duidelijkheid te krijgen over iemands beperkingen. De verzekeringsarts heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam is gegrond, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

## **Onderzoek**

Op 20 september 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Maastricht, met een klacht over een gedraging van een verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Maastricht.

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

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen

gesteld.

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

De klachtbrief van verzoekers dochter van 11 augustus 2004 aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV).

De schriftelijke weergave van de gang van zaken tijdens de hoorzitting van 9 augustus 2004 zoals opgemaakt door de verzekeringsarts.

3. Het verslag van de hoorzitting van 9 augustus, zoals opgemaakt door de secretaris.

De brief van het UWV van 6 september 2004, betreffende de reactie op de klachtbrief van 11 augustus 2004.

Het verzoekschrift van 17 september 2004.

De reactie van het UWV van 24 december 2004.

Het telefoongesprek van 17 maart 2005 tussen verzoeker en een medewerkster van de Nationale ombudsman.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**