



Rapport

Datum: 10 februari 2006
Rapportnummer: 2006/044

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

1. het UWV zijn aanvraag om een deskundigenoordeel `reïntegratie-inspanningen werkgever' van 17 april 2003 pas op 27 juni 2003, dat wil zeggen tien weken na de aanvraag, heeft afgehandeld, terwijl een met naam genoemde arbeidsdeskundige van het UWV te Veghel hem in een eerste gesprek op 2 mei 2003 had gezegd dat afhandeling binnen twee weken zou volgen;
2. bedoelde arbeidsdeskundige naar aanleiding van die aanvraag deskundigenoordeel telefonisch tegenover verzoeker heeft aangegeven dat hij geen reden heeft gevonden om te oordelen dat verzoekers werkgever te weinig reïntegratie-inspanningen heeft verricht, zonder dat de arbeidsdeskundige dit nader heeft gemotiveerd en op papier heeft gezet;
3. hij als betrokkene niet is geïnformeerd over het feit dat zijn werkgever op 24 september 2003 ook een aanvraag deskundigenoordeel reïntegratie-inspanningen heeft ingediend bij het UWV;
4. hij in het kader van het tweede deskundigenoordeel niet is gehoord, en
5. het UWV hem niet heeft geïnformeerd over de uitslag van dit deskundigenoordeel;
6. een met naam genoemde verzekeringsarts van het UWV te Veghel hem tijdens een telefoongesprek einde juni/juli 2004 heeft afgesnauwd door woorden te gebruiken als: "U probeert zeker via mij uw gelijk te halen; u bent geen zaak meer voor ons, dit kost alleen maar geld".

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker kreeg, in verband met ziekte, vanaf 2003 te maken met het Uitkeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). De gang van zaken rond de behandeling van zijn verzoek om een deskundigenoordeel alsmede van een dergelijk verzoek van zijn werkgever vormde de aanleiding voor zijn klachten. Deze klachten betreffen een arbeidsdeskundige van het UWV Veghel alsmede een verzekeringsarts van het UWV Veghel.

Op basis van zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman zijn er zes klachtonderdelen geformuleerd. Deze onderdelen worden hierna behandeld, waarbij de drie onderdelen die betrekking hebben op de behandeling van de aanvraag van verzoekers werkgever in één paragraaf (IV) aan de orde komen.

Na de paragraaf (V) waarin de klacht over de handelwijze van de verzekeringsarts wordt behandeld, gaat de Nationale ombudsman nog in op de wijze van interne klachtbehandeling door het UWV (paragraaf VI).

II. De behandelingsduur van verzoekers aanvraag om een deskundigenoordeel

II.1. Verzoeker heeft in de eerste plaats geklaagd over de behandelingsduur van zijn verzoek om een deskundigenoordeel over de reïntegratie-inspanningen van zijn werkgever. Volgens hem had de betrokken arbeidsdeskundige hem tijdens hun eerste gesprek op 2 mei 2003 toegezegd dat afhandeling binnen twee weken zou plaatshebben.

II.2. Vaststaat dat verzoeker zijn verzoek op 17 april 2003 heeft ingediend en dat hij op 2 mei 2003 naar aanleiding van zijn verzoek een gesprek heeft gevoerd met de betrokken arbeidsdeskundige. Een maand later, op 3 juni 2003, volgde een gesprek met de betrokken verzekeringsarts en vervolgens op 25 juni 2003 een telefoongesprek met opnieuw de arbeidsdeskundige. Omdat verzoeker tijdens dit telefoongesprek zijn verzoek introk, zag de arbeidsdeskundige af van het geven van een deskundigenoordeel. Bij brief van 27 juni 2003 bevestigde hij de intrekking door verzoeker van zijn aanvraag van 17 april 2003.

II.3. Tussen het moment van indiening van de aanvraag en bevestiging van de intrekking daarvan heeft een periode van tien weken gelegen.

II.4. De Raad van bestuur van het UWV heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gesteld dat het UWV ernaar streeft een deskundigenoordeel inzake reïntegratie-inspanningen binnen drie weken af te ronden, maar dat nooit kan worden gegarandeerd binnen welke termijn een deskundigenoordeel wordt gegeven. Hij voegde daar aan toe dat wellicht aan verzoeker was meegedeeld dat het UWV ernaar zou streven binnen twee of drie weken een uitspraak te doen. Volgens de Raad van bestuur viel overigens niet meer te achterhalen wat in dit geval de oorzaak van de vertraging was geweest.

II.5. De betrokken arbeidsdeskundige liet zich in dezelfde zin uit als de Raad van bestuur. Volgens hem wordt nooit een garantie gegeven over een uiterlijke afhandelingsdatum.

II.6. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit betekent onder andere dat bestuursorganen zich zullen moeten inspannen om procedures waarvoor zij een streeftermijn hebben geformuleerd ook binnen die termijn af te ronden.

II.7. Blijkens de informatie die de voorzitter van de Raad van bestuur en de betrokken arbeidsdeskundige in het kader van het onderzoek hebben verstrekt, wordt voor de afhandeling van verzoeken om een deskundigenoordeel binnen het UWV een (streef)termijn van twee tot drie weken gehanteerd. In de UWV-brochure over het

deskundigenoordeel van het UWV is vermeld dat betrokkenen binnen enkele weken na de aanvraag de uitslag van het onderzoek ontvangen (zie Achtergrond).

II.8. Alhoewel het de Nationale ombudsman niet mogelijk is vast te stellen of de betrokken arbeidsdeskundige verzoeker op 2 mei 2003 heeft toegezegd dat afhandeling van zijn aanvraag binnen twee weken zou volgen, staat vast dat de streeftermijn van drie weken met zeven weken is overschreden. Van bijzondere omstandigheden die deze termijnoverschrijding kunnen verklaren of rechtvaardigen, is niet gebleken.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

III. De informatieverstrekking door de arbeidsdeskundige

III.1. Verzoeker heeft er in de tweede plaats over geklaagd dat de betrokken arbeidsdeskundige hem op 25 juni 2003 heeft gebeld met de mededeling dat hij geen reden had gevonden om te oordelen dat verzoekers werkgever onvoldoende reïntegratie-inspanningen had verricht, zonder dit nader te motiveren en op papier te zetten.

III.2. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de arbeidsdeskundige naar aanleiding van verzoekers aanvraag om een deskundigenoordeel heeft gesproken met zowel verzoeker als met verzoekers werkgever, en dat hij tevens kennis heeft genomen van informatie van de arbodienst. Tijdens een telefoongesprek met verzoeker op 25 juni 2003 heeft verzoeker zijn aanvraag ingetrokken. De arbeidsdeskundige heeft deze intrekking op 27 juni 2003 schriftelijk bevestigd, zonder in te gaan op zijn bevindingen en zonder een oordeel te geven over de reïntegratie-inspanningen van verzoekers werkgever.

III.3. Verzoeker heeft gesteld zijn aanvraag onder druk van de arbeidsdeskundige te hebben ingetrokken. Volgens verzoeker had de arbeidsdeskundige hem op 25 juni 2003 meegedeeld dat hij geen reden had gevonden om aan te nemen dat zijn werkgever onvoldoende reïntegratie-inspanningen had verricht, dat hij dat op papier zou gaan zetten, dat dat niet in verzoekers belang was en dat verzoeker daarom zijn aanvraag maar beter kon intrekken.

III.4. In het kader van de interne klachtbehandeling wees de arbeidsdeskundige erop dat in dit geval een normale werkwijze is gevolgd. Hij noemde het niet bijzonder dat de werkgever een andere invalshoek had dan verzoeker. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman stelde de arbeidsdeskundige voorop dat het moeilijk is om twee jaar na dato een precieze reconstructie te maken van zijn gesprek met verzoeker. Hij noemde het voorstelbaar dat op enig tijdstip in zijn onderzoek de bevindingen tot aan dat moment met verzoeker waren besproken en dat verzoeker toen had besloten zijn aanvraag in te trekken. Van enige dwang in dat opzicht kon volgens de arbeidsdeskundige

geen sprake geweest zijn. Daarbij wees hij erop dat hij, of het UWV, geen belang heeft bij de intrekking van een aanvraag omdat het UWV geen partij is in een dergelijke kwestie.

III.5. Wat betreft de inhoud van het telefoongesprek van 25 juni 2003 stelt de Nationale ombudsman vast dat verzoekers lezing daarvan op essentiële punten haaks staat op die van de betrokken arbeidsdeskundige. Of de arbeidsdeskundige verzoeker heeft geadviseerd, of zelfs onder druk heeft gezet, om zijn aanvraag in te trekken, kan niet worden vastgesteld, terwijl de Nationale ombudsman ook geen reden heeft de lezing van de een meer aannemelijk te achten dan die van de ander.

Ten aanzien van dit klachtonderdeel onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

IV. De behandeling van de aanvraag van verzoekers werkgever

IV.1. Verzoeker heeft voorts geklaagd over de behandeling van de aanvraag van zijn werkgever om een deskundigenoordeel over zijn reïntegratie-inspanningen ten opzichte van verzoeker. Verzoeker nam kennis van deze aanvraag, die dateert van 24 september 2003, in het kader van een hoorzitting in december 2003 over een aanverwante kwestie.

IV.2. In zijn klachtbrief aan het UWV van 19 augustus 2004 verweet verzoeker het UWV onder meer dat de behandeling van deze aanvraag geheel buiten hem om had plaatsgevonden, dat het deskundigenoordeel nu plotseling binnen een week rond was, en dat het oordeel hem niet was toegezonden. Daarbij sprak hij zijn verbazing uit over de conclusie van de betrokken arbeidsdeskundige dat er sprake was van een arbeidsconflict.

IV.3. De arbeidsdeskundige stelde in het kader van de interne klachtbehandeling dat de reden van de aanvraag van de werkgever was gelegen in een verschil van mening over de reïntegratie-inspanningen van de werkgever. Omdat op het moment dat deze aanvraag werd ingediend al duidelijk was dat alle partijen aanstuurden op een beëindiging van de arbeidsovereenkomst tussen verzoeker en zijn werkgever in verband met een vertroebelde arbeidsverhouding, werd deze aanvraag niet verder in behandeling genomen door het UWV. Om die reden was verzoeker ook niet geïnformeerd over de aanvraag van zijn werkgever. Volgens de betrokken arbeidsdeskundige is dit een gebruikelijke en juiste handelwijze.

IV.4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

IV.5. Zowel een werkgever als een werknemer heeft de mogelijkheid het UWV om een deskundigenoordeel over de reïntegratie-inspanningen van de werkgever of de werknemer te vragen. Indien een dergelijke aanvraag in behandeling wordt genomen, zal de arbeidsdeskundige van het UWV bij de betrokken werkgever en werknemer, en eventueel

ook bij derden, informatie inwinnen alvorens zijn oordeel te geven. In dit geval is de aanvraag van verzoekers werkgever echter niet in behandeling genomen omdat volgens de arbeidsdeskundige sprake was van een arbeidsconflict en partijen uit waren op beëindiging van de arbeidsverhouding.

IV.6. Indien duidelijk is dat partijen streven naar beëindiging van de arbeidsverhouding is het antwoord op de vraag of sprake is van voldoende reïntegratie-inspanningen op zich niet meer relevant. Daarom ligt het in zo'n geval voor de hand dat het verzoek om een deskundigenoordeel verder buiten behandeling wordt gelaten.

IV.7. Uit de stukken is naar voren gekomen dat verzoeker al op 3 juni 2003 aan de verzekeringsarts van het UWV heeft laten weten aan te sturen op ontbinding van de arbeidsovereenkomst. Ook uit de brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman blijkt van een slechte relatie van verzoeker met zijn werkgever, die volgens verzoeker vanaf het begin van zijn ziekte geen gelegenheid voorbij had laten gaan om hem te schofferen en om de contacten te verzieken. Ook in de aanvraag van verzoekers werkgever om een deskundigenoordeel wordt de wenselijkheid van beëindiging van de arbeidsovereenkomst nadrukkelijk genoemd.

IV.8. Onder deze omstandigheden is het begrijpelijk dat de arbeidsdeskundige van het UWV heeft besloten de aanvraag van verzoekers werkgever buiten behandeling te laten.

Omdat het niet tot behandeling van de aanvraag is gekomen, bestond er voor het UWV ook geen reden verzoeker over de aanvraag van zijn werkgever te informeren. Van strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking is geen sprake geweest. Van strijd met enig ander vereiste van behoorlijkheid is in dit verband evenmin gebleken.

IV.8. Voor de volledigheid wijst de Nationale ombudsman er nog op dat de rechter de arbeidsverhouding tussen verzoeker en zijn werkgever op 17 maart 2004 heeft ontbonden op grond van, onder meer, een verstoorde arbeidsverhouding. Deze uitspraak bevestigt de juistheid van de zienswijze van de betrokken arbeidsdeskundige.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

V. De bejegening door de betrokken verzekeringsarts

V.1. Verzoeker heeft ook een klacht ingediend over het optreden van een verzekeringsarts van het UWV. Volgens verzoeker had hij telefonisch bij deze arts geïnformeerd of de gang van zaken rond de afhandeling van zijn aanvraag om een deskundigenoordeel gebruikelijk was. Deze arts zou hem toen hebben afgesnauwd door te suggereren dat verzoeker via hem zijn gelijk probeerde te halen en door verzoeker mee te delen dat verzoeker geen zaak meer was voor het UWV.

V.2. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft de betrokken verzekeringsarts de beweringen van verzoeker met kracht tegengesproken, en “de kretologie van verzoeker naar het rijk der fabelen verwezen.”

V.3. De Raad van bestuur van het UWV merkte op dat de verzekeringsarts zich niet kan voorstellen dat hij verzoeker heeft afgesnauwd. Hieraan werd toegevoegd dat betrokkene al jarenlang als verzekeringsarts werkt en dat hij nog nooit met een dergelijke klacht is geconfronteerd.

V.4. Volgens verzoeker heeft hij enige tijd nadat hij zijn aanvraag om een deskundigenoordeel had ingetrokken, telefonisch contact gezocht met de betrokken verzekeringsarts van het UWV. De betrokken arts heeft niet ontkend dat hij een telefoongesprek heeft gevoerd met verzoeker. De beweringen van verzoeker over hetgeen deze arts tijdens dit telefoongesprek zou hebben gezegd, zijn door de arts echter als aperte leugens van de hand gewezen.

V.5. De beweringen van verzoeker en van de verzekeringsarts staan lijnrecht tegenover elkaar. Het is de Nationale ombudsman niet mogelijk vast te stellen hoe het desbetreffende telefoongesprek is verlopen en wat de verzekeringsarts aan verzoeker heeft meegedeeld.

Daarom onthoudt de Nationale ombudsman zich ook ten aanzien van dit klachtonderdeel van een oordeel.

VI. De interne klachtbehandeling

VI.1. Verzoeker heeft op 19 augustus 2004 bij het UWV een klacht ingediend over de handelwijze van de arbeidsdeskundige en van de verzekeringsarts. Over de behandeling van deze klacht door het UWV heeft verzoeker niet geklaagd bij de Nationale ombudsman. De onderzoeksbevindingen van de Nationale ombudsman geven echter wel aanleiding tot het maken van enkele kanttekeningen bij deze klachtbehandeling.

VI.2. Het UWV deed verzoekers klacht af bij brief van 16 september 2004, twee dagen nadat een medewerker van het UWV telefonisch met verzoeker over zijn klacht had gesproken. In de afdoeningsbrief aan verzoeker was aangegeven dat het moeilijk was een oordeel over de gegrondheid van verzoekers klacht uit te spreken, en dat veel zou afhangen van het gesprek dat nog zou worden gevoerd met de betrokken arbeidsdeskundige. Verzoeker zou nog worden geïnformeerd over de inhoud van dat gesprek, maar zijn klacht werd al wel formeel als afgewikkeld beschouwd. Daar werd aan toegevoegd dat verzoeker zich kon wenden tot de Nationale ombudsman indien hij geen genoegen nam met de reactie van het UWV.

VI.3. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de voorzitter van de Raad van bestuur van het UWV mee dat niet was gewacht met het versturen van de klachtafdoeningsbrief aan verzoeker totdat de informatie van de arbeidsdeskundige was

ontvangen omdat de termijn voor klachtafdoening dan nog verder zou worden overschreden.

VI.4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

VI.5. In dit geval is de klacht formeel afgehandeld voordat een reactie van de twee aangeklaagde medewerkers van het UWV was ontvangen. In de afdoeningsbrief werd wel gewag gemaakt van een nog te voeren gesprek met de arbeidsdeskundige, maar de verzekeringsarts werd zelfs niet genoemd.

VI.6. Een belangrijke functie van interne klachtbehandeling is het herstel van vertrouwen tussen het bestuursorgaan en de klager. Dit herstel kan slechts worden bereikt indien bestuursorganen klachten serieus behandelen. Dat sprake is van serieuze klachtbehandeling behoort niet alleen te blijken uit tijdige afdoening van de klacht maar ook uit de inhoud van de klachtbehandeling. Het kan uiteraard niet de bedoeling zijn dat een klacht halfslachtig wordt behandeld uitsluitend om binnen de afdoeningstermijn te blijven.

VI.7. De informatie waarover het UWV op 16 september 2004 beschikte, bood volstrekt onvoldoende basis voor afdoening van verzoekers klacht. Voor de afhandeling van klachten door bestuursorganen geldt op grond van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht een termijn van in beginsel zes weken. Op 16 september 2004, de dag waarop het UWV verzoekers klacht van 19 augustus 2004 formeel afdeed, was deze termijn nog niet verstreken. Dit maakt het des te onbegrijpelijker dat het UWV de klacht al formeel heeft afgehandeld voordat de relevante informatie was ingewonnen. Via verdaging had de afdoeningstermijn bovendien nog eens met ten hoogste vier weken kunnen worden verlengd.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van (medewerkers van) het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Veghel is

gegrond ten aanzien van:

- de behandelingsduur van verzoekers aanvraag om een deskundigenoordeel, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

niet gegrond ten aanzien van:

- de behandeling van de aanvraag om een deskundigenoordeel van verzoekers werkgever.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van:

- de telefonische informatieverstrekking door de arbeidsdeskundige;
- de telefonische informatieverstrekking door de verzekeringsarts.

Onderzoek

Op 18 november 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 15 november 2004, van de heer K te Veghel, met een klacht over een gedraging van (medewerkers van) het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Veghel.

Nadat verzoeker zijn klacht bij brief van 3 januari 2005 nader had toegelicht en hij de Nationale ombudsman op 9 februari 2005 aanvullende informatie had toegestuurd, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd aan het UWV een aantal specifieke vragen gesteld. Ook aan de betrokken arbeidsdeskundige en de betrokken verzekeringsarts werden inlichtingen gevraagd.

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

Bij het UWV werden daarna nog enkele aanvullende vragen gesteld. Op 10 november 2005 werd de gevraagde aanvullende informatie ontvangen.

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

Het UWV, de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker trad in februari 2001 als taxichauffeur in dienst bij een taxibedrijf in Veghel. In oktober 2002 werd hij ziek. In 2003 kreeg hij in verband met zijn arbeidsongeschiktheid te

maken met het UWV.

2. Op 17 april 2003 vroeg verzoeker, op advies van de behandelend Arbo-arts, het UWV Veghel om een deskundigenoordeel met betrekking tot de reïntegratie-inspanningen van zijn werkgever. In verband met dit verzoek had verzoeker op 2 mei 2003 een gesprek met een arbeidsdeskundige van het UWV. Op 3 juni 2003 volgde een gesprek met een verzekeringsarts van het UWV.

3. Op 25 juni 2003 werd verzoeker gebeld door bedoelde arbeidsdeskundige. Tijdens het daarop volgende telefoongesprek trok verzoeker zijn aanvraag van 17 april 2003 in. Op 27 juni 2003 bevestigde de arbeidsdeskundige de intrekking door verzoeker van zijn aanvraag van 17 april 2003.

4. Enige tijd daarna nam verzoeker telefonisch contact op met de verzekeringsarts, om een toelichting te krijgen op de gang van zaken.

5. Op 24 september 2003 diende verzoekers werkgever bij het UWV een aanvraag in om een deskundigenoordeel. Hij maakte daarvoor gebruik van een standaardformulier van het UWV. Bij de vraag waarom hij een deskundigenoordeel aanvroeg, had hij het hokje aangekruist waarbij staat: "ondernomen inspanningen gericht op reïntegratie". Ter toelichting had verzoekers werkgever vermeld dat verzoeker op 3 juni 2003 "middels zijn advocaat had aangegeven om tot beëindiging van zijn arbeidsovereenkomst te komen".

6. Bij brief van 3 oktober 2003 deelde de arbeidsdeskundige van het UWV aan verzoekers werkgever het volgende mee:

"...De reden voor de huidige, overigens sinds maanden bestaande, impasse is gelegen in een arbeidsconflict. Alle verschillen nadien zijn een resultante daarvan.

Er is thans geen taak voor het UWV weggelegd om in een dergelijke situatie tot een stellingname te komen. Beide partijen dienen zelf tot en oplossing te komen. Uw aanvraag wordt dan ook verder niet in behandeling genomen..."

7. Bij beslissing van 17 maart 2004 van de kantonrechter in Den Bosch werd de arbeidsovereenkomst tussen verzoeker en zijn werkgever ontbonden. Deze beslissing was gebaseerd op de economische omstandigheden waarin de werkgever verkeerde en op een zodanig verstoorde arbeidsrelatie tussen verzoeker en zijn werkgever dat van een vruchtbare samenwerking geen sprake meer kon zijn.

8. Verzoeker diende op 19 augustus 2004 bij het Centraal Klachtenbureau van het UWV een klacht in over de handelwijze van zowel de bedoelde arbeidsdeskundige als van bedoelde verzekeringsarts. In zijn klachtbrief schreef hij het volgende:

“...17 april 2003 heb ik, op advies van de behandelend Arbo-arts en de afd Publiekszaken van UWV-Helmond, een aanvraag gedaan voor een “deskundigenoordeel”, dit bij UWV-Veghel, zulks “vanwege onvoldoende meewerken van werkgever aan reïntegratie”, (letterlijke tekst uit verslag Arbo-arts).

Op 02 mei had ik hiertoe een eerste gesprek met dhr (...), arbeidsdeskundige, binnen een tweetal weken zou ik een uitspraak van hem tegemoet kunnen zien. Geheel onverwacht had ik op 03 juni, een maand later dus, ook nog een onderhoud met verzekeringsarts dhr (...), UWV-Veghel. Deze laatste was nogal complimenteus, bijna enthousiast, over de wijze waarop ik mijn reïntegratie-inspanningen en -ervaringen op papier had gezet.

Ruim twee maanden na de aanvraag kreeg ik een telefoontje van (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.): zijn woorden: “we hebben geen redenen gevonden om aan te nemen dat werkgever onvoldoende reïntegratie-inspanningen heeft verricht. Dat zet ik op papier, dat is niet in uw belang, ik raad u dan ook aan om uw aanvraag in te trekken.”

Erg overdonderd door dit standpunt en onder druk gezet door de wijze van benaderen ben ik toen maar accoord gegaan met het intrekken van de aanvraag. Op 27 juni is dit door (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.) schriftelijk bevestigd, tien weken na de aanvraag.

Deze gehele wijze van handelen was voor mij onbegrijpelijk. In een poging hierover enigszins duidelijkheid te verkrijgen heb ik enige tijd daarna getelefoneerd met hiervoor gemelde arts (...). Nu werd ik echter zeer onheus afgesnauwd door deze man. Woorden als: “U probeert zeker via mij uw gelijk te halen; u bent geen zaak meer voor ons, dit kost ons alleen maar geld”, vindt ik beslist ongepast.

De rapportage van (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.) ten behoeve van bovenstaande aanvraag kreeg ik pas maanden later onder ogen, bij de dossierstukken die hoorden bij een hoorzitting in december. Dit verslag gaf wel een geheel andere kijk op de motieven van (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.) om te oordelen zoals hij heeft geoordeeld. Duidelijk werd dat deze man is belogen door werkgever (...).

Bij dezelfde, hierboven gemelde, dossierstukken trof ik ook pas voor het eerst de gegevens van een “aanvraag deskundigenoordeel” door werkgever, dit had plaats gevonden eind september '03. Ook dit “deskundigenoordeel” is afgehandeld door (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.).

Bij deze aanvraag en uitspraak eveneens een aantal scherpe kanttekeningen:

- de aanvraag van (verzoekers werkgever; N.o.) kwam pas nadat zij van UWV-Helmond hadden vernomen dat zij in gebreke waren door geen reïntegratie-verslag op te stellen tbv mijn WAO-aanvraag.
- het deskundigenoordeel was nu plots binnen een week rond.

- ik stel vast dat deze aanvraag en afhandeling geheel buiten mij om heeft plaatsgevonden. Er is geen hoor en wederhoor geweest, ook is de uitspraak van dit oordeel mij niet toegezonden. Buiten mijn medeweten is zelfs Medische Informatie opgevraagd bij de Arbo-dienst.

- in één adem zegt (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.) èn geen oordeel te kunnen geven, èn spreekt hij het oordeel uit dat er sprake is van "een arbeidsconflict". Het is voor het eerst dat deze term wordt gebruikt, een zeer bedenkelijk oordeel met zeer verstrekkende juridische gevolgen.

- naar mijn mening kunnen er zelfs de vraagtekens worden geplaatst of (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.) wel "vrij en onafhankelijk" kon oordelen in deze tweede aanvraag, hetwelk toch in uw brochure wordt gesteld..."

9. De Regiodirecteur ArbeidsGeschiktheid Midden-Oost Brabant van het UWV deed de klacht van verzoeker af bij brief van 16 september 2004. De inhoud van zijn brief luidt als volgt:

"...Onlangs ontvingen wij uw brief van bovenaangehaalde datum waarin u zich beklaagt over tal van kwesties maar met name over de gang van zaken omtrent twee zgn. deskundigenoordelen die bij UWV waren aangevraagd.

U stelt dat deze arbeidsdeskundige, de heer (...), duidelijk te veel zijn oren heeft laten hangen naar uw (inmiddels ex-)werkgever.

Op 14 september jl. heeft u een en ander telefonisch toegelicht aan de heer (...), Manager Claim te Helmond in wiens handen ik deze kwestie heb gelegd.

Zowel in uw brief als telefonisch heeft u aangegeven nogal wat gevoelens van onvrede te hebben over het reilen en zeilen bij UWV. Een lichtpuntje is dat het betalingscircuit inmiddels weer op gang is gekomen en dat u in ieder geval weer over een inkomen beschikt.

Over de door u ervaren traagheid van afwikkeling van zaken en alle daarbij behorende minder prettige aspecten, kan ik alleen maar zeggen dat we iedere dag ons uiterste best doen om alle dossiers zo snel en accuraat mogelijk af te wikkelen. Vaak lukt dat ook, soms niet.

In die zin is het voor mij moeilijk uw klacht te beoordelen in de zin van 'gegrond' of 'ongegrond'. Veel zal afhangen van het gesprek dat (bedoelde Manager Claim; N.o.) nog zal hebben met (bedoelde arbeidsdeskundige; N.o.) over deze kwestie.

Telefonisch is met u afgesproken dat u een volledige terugkoppeling van de inhoud van dat gesprek zult krijgen. Op dat moment bepaalt u of u zelf nog een gesprek wilt met

(bedoelde arbeidsdeskundige; N.o.), in aanwezigheid van (bedoelde Manager Claim; N.o.).

Wij zijn in ieder geval tot alle medewerking bereid.

Ik stel het op prijs dat u de moeite heeft genomen uw gevoelens op papier te zetten. Het is voor ons aanleiding om bepaalde procesgangen weer eens goed tegen het licht te houden en onze zorgvuldigheid verder aan te scherpen.

Zoals telefonisch uitgelegd wordt uw klacht hiermede formeel als afgewikkeld beschouwd. De hierboven vermelde afspraak gaan we vervolgens gewoon uitvoeren...”

Aan het slot van zijn brief maakte de regiodirecteur verzoeker erop attent dat hij een klacht kon indienen bij de Nationale ombudsman indien hij geen genoegen nam met zijn reactie op verzoekers klacht.

8. In het kader van de interne klachtbehandeling stelde de betrokken arbeidsdeskundige op 7 oktober 2004 een memo op ten behoeve van de manager Claim van het UWV Helmond die het onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht verrichtte. In dit memo, waarvan een kopie aan verzoeker werd gestuurd, staat het volgende:

“Gisteren ontving ik van u het dossier van (verzoeker; N.o.) met het verzoek om een reactie te geven op zijn brief van 19 augustus jl. In die brief is onder andere onvrede geuit over de behandeling van een tweetal deskundigenoordelen.

Het eerste deskundigenoordeel dateert van april/mei 2003. In dat kader heeft zowel een gesprek met de werkgever en de werknemer plaatsgevonden. Voorts is de informatie van de arbodienst betrokken. Dat is de normale werkwijze. In mijn rapport staat de visie van (verzoeker; N.o.) vermeld. Daarnaast wordt uiteraard ook de visie van de werkgever gevraagd. Dat deze een andere invalshoek heeft, is niets bijzonders. Er is immers sprake van een verschil van inzicht, anders zou er ook geen deskundigenoordeel gevraagd worden.

De weging gebeurt onder andere door alle meningen naast elkaar te leggen. Dat wil niet zeggen dat aan alle meningen evenveel gewicht wordt toegekend. Veel hangt af van het onderliggende feitencomplex. Uiteindelijk heeft (verzoeker; N.o.) zijn aanvraag ingetrokken.

De tweede aanvraag dateert van eind september 2003 en werd aangevraagd door de werkgever. De reden van de aanvraag was gelegen in een verschil van mening over de reïntegratie-inspanningen. Op dat moment was al geruime tijd duidelijk dat de arbeidsverhouding tussen beide partijen ernstig vertroebeld was. (Verzoeker; N.o.) had via zijn advocaat al laten weten mee te willen werken aan een ontbinding. De arbodienst zag ook geen heil meer in een voortzetting. Kortom, alle partijen stuurden aan op een beëindiging. Een deskundigenoordeel wordt niet afgegeven in een situatie waarin er

sprake is van een arbeidsconflict, tenzij het betreft de vraag of er sprake is van een ziek of niet ziek zijn. Dat speelde hier evenwel niet. Derhalve is de aanvraag niet verder in behandeling genomen.

Er wordt door (verzoeker; N.o.) niet onderbouwd wat er nu precies niet juist is verlopen en waaruit nu zou blijken dat ik mij bij de beoordelingen heb laten leiden door de mening van de ex-werkgever. Dat de beëindiging van de arbeidsovereenkomst uiteindelijk op een andere wijze is afgewikkeld dan door hem verwacht, is spijtig, doch staat los van het voorgaande. Tot slot wens ik op te merken dat er nimmer door (verzoeker; N.o.) op enigerlei wijze richting mij is gecommuniceerd over zijn gevoelens aangaande de beoordelingen. (Verzoeker; N.o.) had intertijd een advocaat en was zeer wel in staat zijn mening te vertolken. In december 2003 had hij, zoals hij in de brief heeft aangegeven, kennelijk pas de beschikking over alle stukken dienaangaande. Ook toen is er niets vernomen. In april van dit jaar is nog gesproken met arbeidsdeskundige (...), waarin een en ander ook nogmaals de revue is gepasseerd. Ook is toen nog besproken dat hij eventueel een klacht kon indienen. Dat er vervolgens eerst in augustus 2004 actie wordt ondernomen, bevreemdt mij...”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht. In zijn verzoekschrift uitte hij niet alleen kritiek op de betrokken medewerkers van het UWV, maar ook op zijn (voormalige) werkgever. Volgens verzoeker had deze vanaf het begin van zijn ziekte, september 2002, geen gelegenheid voorbij laten gaan om hem te schofferen en deed hij al geruime tijd niet anders dan de contacten verzieken.

C. Standpunt UWV

In algemene zin deelde de Raad van bestuur van het UWV in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman het volgende mee:

“...Het is jammer dat (verzoeker; N.o.) pas in augustus 2004 een klacht heeft ingediend. Het is namelijk moeilijk om na bijna twee jaren nog te reconstrueren hoe gesprekken verlopen zijn. Als (verzoeker; N.o.) zich onheus bejegend acht dan betreuren wij dit. UWV vindt het belangrijk dat medewerkers zich klantgericht opstellen. Medewerkers zullen hier op getraind worden. Wij hopen dat (verzoeker; N.o.) in de toekomst betere ervaringen heeft in zijn contacten met UWV...”

Vervolgens beantwoordde de voorzitter van de Raad van bestuur de vragen van de Nationale ombudsman als volgt:

“...Vraag 1.

Welke termijn heeft de arbeidsdeskundige genoemd voor de afhandeling van het deskundigenoordeel?

UWV streeft ernaar een deskundigenoordeel binnen twee of drie weken af te ronden. Er kan vertraging optreden als er b.v. medische informatie moet worden opgevraagd of als er afspraken gemaakt moeten worden met verschillende partijen of de zaak erg gecompliceerd is. We kunnen nooit garanderen binnen welke termijn een deskundigenoordeel gegeven wordt. Misschien hebben wij aangegeven dat we zouden proberen binnen twee of drie weken een uitspraak te doen.

Vraag 2.

Welke termijn hanteert UWV voor de afhandeling van een deskundigenoordeel?

UWV streeft ernaar een beoordeling of iemand arbeidsongeschikt is of niet binnen twee weken af te ronden. Voor een beoordeling van reïntegratie-inspanningen streven we naar een termijn van drie weken. In onze folder noemen we een termijn van enkele weken.

Vraag 3.

Waarom heeft de behandeling van de aanvraag van (verzoeker; N.o.) tien weken geduurd?

De behandelingsduur van een deskundigenoordeel hangt af van diverse factoren. Er is overleg geweest met de werkgever, de arbodienst en (verzoeker; N.o.). We kunnen nu niet meer achterhalen wat de oorzaken van de vertraging zijn geweest. Voor het ongemak dat (verzoeker; N.o.) hiervan heeft ondervonden, bieden wij onze excuses aan.

Vraag 4.

Heeft de arbeidsdeskundige op 2 mei 2003 al een uitspraak gedaan over de reïntegratie-inspanningen van de werkgever?

De arbeidsdeskundige heeft op 2 mei 2003 voor het eerst contact gehad met (verzoeker; N.o.). Dat was bij de start van het onderzoek. Het is onwaarschijnlijk dat er op dat moment al een uitspraak gedaan is. De arbeidsdeskundige kan zich niet herinneren dat hij (verzoeker; N.o.) zou hebben aangeraden om zijn verzoek in te trekken. Wel heeft hij eind juni 2003 telefonisch ingelicht over het resultaat van zijn onderzoek. Wat er toen precies gezegd is, is niet meer te achterhalen. Tijdens dat gesprek heeft (verzoeker; N.o.) zijn verzoek ingetrokken. Van dwang is geen sprake geweest omdat UWV geen partij is en er dus geen enkel belang bij heeft. De arbeidsdeskundige heeft de intrekking op 27 juni 2003 schriftelijk bevestigd.

Vraag 5.

Motivatie standpunt arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige heeft op 28 mei 2003 de resultaten van zijn onderzoek verwerkt in een rapport. Darna heeft hij het dossier overgedragen aan de verzekeringsarts voor een medisch onderzoek. Omdat (verzoeker; N.o.) vervolgens zijn verzoek heeft ingetrokken, is de behandeling stopgezet en hebben wij geen schriftelijke motivatie aan hem verstrekt.

Vraag 6.

(Verzoeker; N.o.) voelde zich overdonderd door de arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige kan hierover geen uitspraak doen. Als er tijdens het telefoongesprek iets bijzonders zou zijn gebeurd, dan had de arbeidsdeskundige hiervan waarschijnlijk een aantekening gemaakt. De arbeidsdeskundige is voldoende ervaren om dergelijke signalen op te pakken. Echter in het dossier is geen aantekening aangetroffen.

Vraag 7.

Behandeling van de aanvraag deskundigenoordeel van de werkgever

De werkgever heeft in september 2003 een aanvraag voor een deskundigenoordeel ingediend. Als een aanvraag in behandeling wordt genomen stellen wij alle partijen op de hoogte en horen wij alle partijen. Dat doen wij niet als een aanvraag niet in behandeling wordt genomen. Omdat de reden van het verzoek van werkgever een arbeidsconflict was, hebben we deze aanvraag niet in behandeling genomen.

Vraag 8.

Zienswijze verzekeringsarts op de bejegeningklacht

De verzekeringsarts kan zich niet voorstellen dat hij (verzoeker; N.o.) eind juni/juli 2004 heeft afgesnauwd. Hij werkt al jaren als verzekeringsarts en is nog nooit met een dergelijke klacht geconfronteerd. Ook zijn collega's op kantoor Veghel kunnen zich niet voorstellen dat (de bedoelde verzekeringsarts; N.o.) een cliënt zou afsnauwen.

Vraag 9.

Waarom is het resultaat van het gesprek tussen de manager claim en de arbeidsdeskundige niet verwerkt in het antwoord op de UWV-klacht en ook niet naar (verzoeker; N.o.) teruggekoppeld?

Wij hebben niet gewacht met het beantwoorden van de klachtbrief om de UWV-termijn voor klachtbehandeling niet nog verder te overschrijden. Na verzending van het antwoord op de klacht zijn wij met (verzoeker; N.o.) in gesprek gebleven. De manager heeft wel degelijk met de arbeidsdeskundige gesproken. Het verslag van dit gesprek is verwerkt in het memo van 7 oktober 2004 van (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.). (...) Het resultaat van het gesprek tussen de manager en de arbeidsdeskundige hebben wij

telefonisch met (verzoeker; N.o.) besproken...

d. standpunt arbeidsdeskundige

1. De betrokken arbeidsdeskundige reageerde in algemene zin als volgt op het verzoek van de Nationale ombudsman om een reactie op verzoekers klacht:

“...Het is uitermate moeilijk om na bijna 2 jaren nog een precieze weergave van een gesprek te reconstrueren danwel te herinneren. Dat (verzoeker; N.o.) dat kennelijk wel kan, is zeer opmerkelijk. De tijdspanne verbaast mij ook in deze hele kwestie. De bezwaren hebben voor een groot gedeelte betrekking op gesprekken die in mei/juni 2003 hebben plaatsgevonden. Dat eerst meer dan 1 jaar later daar een klacht over gedeponeed wordt, kan ik niet plaatsen.

De klacht is formeel afgehandeld op 16-9-2004. In de UWV-brief van die datum staat vermeld dat er nog overleg met mij zou plaatsvinden. Dat overleg heeft begin oktober 2004 plaatsgevonden. In een eerdere fase was ik nog niet op de hoogte van de klacht.

In mijn Intern memo aan de manager claim (...) d.d. 7-10-2004, is in de laatste alinea een en ander verwoord:

“Tot slot wens ik op te merken dat er nimmer door (verzoeker; N.o.) op enigerlei wijze richting mij is gecommuniceerd over zijn gevoelens aangaande de beoordelingen. (Verzoeker; N.o.) had indertijd een advocaat en was zeer wel in staat zijn mening te vertolken. In december 2003 had hij, zoals hij in de brief heeft aangegeven, kennelijk pas de beschikking over alle stukken dienaangaande. Ook toen is er niets vernomen. In april van dit jaar is nog gesproken met arbeidsdeskundige (...) waarin een en ander ook nogmaals de revue is gepasseerd. Ook is toen nog besproken dat hij eventueel een klacht kon indienen. Dat er vervolgens eerst in augustus 2004 actie wordt ondernomen, bevreemdt mij.”

Ik wil daarmee aangeven dat er kennelijk rond juli/augustus 2004 een “trigger” is geweest, die ertoe heeft geleid dat er alsnog een klacht is ingediend. Het is in ieder geval geen gedraging of nalaten mijnerzijds geweest, aangezien ik na het eerste deskundigenoordeel nooit enig contact meer met (verzoeker; N.o.) heb gehad. In de gevolgde klachtenprocedure, zoals deze door mijn werkgever is afgehandeld, had het naar mijn oordeel op de weg gelegen om ten aanzien van dat aspect de klacht niet in behandeling te nemen. Enige relatie met de actualiteit mag toch wel als eis gesteld worden...”

2. In reactie op vragen van de Nationale ombudsman over de behandelingsduur van verzoeken om een deskundigenoordeel en over hetgeen verzoeker in dat verband was meegedeeld, stelde de arbeidsdeskundige:

“...In zijn algemeenheid geldt dat er binnen onze organisatie gestreefd wordt naar een zo kort mogelijke afhandelingstermijn van een deskundigenoordeel. Insteek daarbij is een termijn van 2 of 3 weken. Dat is een termijn van openbare orde, aangezien de behandelingstermijn beïnvloed wordt door diverse externe factoren. Denk daarbij aan medisch noodzakelijke informatie die opgevraagd moet worden, afspraken met de diverse partijen die gepland moeten worden, de complexiteit van de casus enz. Er wordt nooit een garantie gegeven over een uiterlijke afhandelingsdatum. Dat zal ook hier niet gebeurd zijn.

De termijnen van openbare orde die gelden voor de afhandeling van een deskundigenoordeel zijn als volgt:

2 weken voor vraag: beoordeling ziek - niet ziek

3 weken voor vraag: beoordeling reïntegratie-inspanningen...”

3. Met betrekking tot zijn contacten met verzoeker en de verslaglegging van een en ander deelde de arbeidsdeskundige het volgende mee:

“...Er heeft op 2-5-2003 op het UWV-kantoor een eerste gesprek plaatsgevonden met (verzoeker; N.o.). Er was nadien nog herhaalde malen telefonisch contact. Op 26-5-2003 is met de werkgever gesproken tijdens een bedrijfsbezoek. Het kan niet zo zijn dat ik tijdens een eerste contact een dergelijke opmerking heb gemaakt. Het onderzoek startte op dat moment pas, een eindoordeel was nog lang niet in zicht.

Een partij, die een aanvraag indient voor een deskundigenoordeel, heeft altijd de mogelijkheid om die aanvraag weer in te trekken. Dat kan op elk moment. Het is voorstelbaar dat op enig later tijdstip in het onderzoek de bevindingen tot aan dat moment met (verzoeker; N.o.) zijn besproken en dat deze toen heeft besloten de aanvraag in te trekken. Van enige dwang is absoluut geen sprake en kan ook geen sprake zijn. Noch het UWV, noch ikzelf heb enig belang daarbij. Wij zijn uiteindelijk geen partij in een dergelijke kwestie. Als een eindoordeel ongunstig is voor de ene of voor de andere partij, dan zij het zo.

In ons dossier is een brief van mijn hand aanwezig, gedateerd 27-6-2003.

Daarin staat onder andere vermeld:

“Op 25 juni jl. hadden wij telefonisch contact. Bij deze bevestig ik dat u uw aanvraag voor een deskundigenoordeel intrekt.”

Dit specifieke telefoongesprek staat mij na al die tijd niet meer bij. Ik kan slechts putten uit hetgeen in ons dossier aanwezig is aan informatie.

In ons dossier is een rapport aanwezig, gedateerd 28-5-2003. Daarin staan mijn onderzoeksactiviteiten en bevindingen vermeld naar aanleiding van de gesprekken die met de werknemer en de werkgever hebben plaatsgevonden. Er is niets te verbergen in dat opzicht. Het dossier is daarna overgedragen aan de verzekeringsarts voor een medisch onderzoek.

Het volgende wapenfeit is de intrekking van het deskundigenoordeel door (verzoeker; N.o.). Wanneer een aanvraag wordt ingetrokken is een motivatie onzerzijds niet aan de orde. De inhoudelijke behandeling en verdere registratie wordt dan stopgezet...”

4. Aangezien verzoeker in zijn verzoekschrift had aangegeven zich tijdens het telefoongesprek met de arbeidsdeskundige in juni 2004 overdonderd gevoeld te hebben, vroeg de Nationale ombudsman de arbeidsdeskundige om een toelichting op de gang van zaken tijdens dat telefoongesprek. De arbeidsdeskundige reageerde als volgt:

“...Ik kan geen uitspraak doen over de gemoedstoestand van (verzoeker; N.o.). Wanneer er bijzondere zaken zouden zijn geweest, dan zou dit waarschijnlijk in het dossier zijn opgetekend. Daarentoeft is niets teruggevonden. Ik heb gemiddeld 300 tot 400 gesprekken op jaarbasis en in de loop der jaren wel voldoende ervaring opgebouwd om zoiets in een persoonlijk onderhoud face to face te onderkennen. Wat ik wel constateer is dat (verzoeker; N.o.) zeer goed in staat blijkt te zijn om zijn standpunten onder de aandacht van diverse personen en instanties te brengen. Waarom dat tijdens een gesprek met mij niet zo was, of op enig moment in de maanden daarna, is voor mij onverklaarbaar...”

5. Over de behandeling van de aanvraag om een deskundigenoordeel van verzoekers werkgever deelde de arbeidsdeskundige ten slotte het volgende mee:

“...Van de werkgever is op 26-9-2003 een aanvraag voor een deskundigenoordeel ontvangen. Wanneer een aanvraag in behandeling wordt genomen worden alle partijen op de hoogte gesteld en gehoord. Indien een aanvraag niet in behandeling wordt genomen, gebeurt dat dus niet. Dit is een gebruikelijke, juiste, handelingswijze...”

e. standpunt verzekeringsarts

De betrokken verzekeringsarts van het UWV deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman mee “de directe leugens van verzoeker te verwerpen”.

Hij schreef in dat verband het volgende:

“...U kunt iedereen vragen op kantoor te Veghel, artsen en arbeidsdeskundigen, administratie, hoe ik als mens/verzekeringsarts in het leven sta en dat ik als ik dat van mezelf mag zeggen de “zachtheid” zelve ben, altijd een open oor heb voor de mensen én hun problemen en dat ik iedereen met respect behandel.

Met betrokkene (verzoeker; N.o.) heb ik ook persoonlijk een keer op kantoor gesproken en leek hij een intelligente, aardige man, doch dit soort ongenueanceerde aantijgingen laten hem sterk in mijn achting dalen.

Ergo: u kunt dus aannemen dat ik de “beschuldiging” verwerp en de door betrokkene geuite kretologie naar het rijk der fabelen verwijs...”

F. Reactie verzoeker

1. Verzoeker reageerde bij brief van 2 oktober 2005 op de reacties van de Raad van bestuur van het UWV, van de betrokken arbeidsdeskundige en van de betrokken verzekeringsarts. In zijn brief herhaalde hij zijn eerder ingenomen standpunt. Daarbij benadrukte hij dat door medewerkers van het UWV feiten werden verdraaid.

Hij stuurde voorts een handgeschreven memo toe dat was opgesteld door de betrokken verzekeringsarts. In dit memo staan aantekeningen gedateerd 3 juni 2003 en 23 juni 2003. Verzoeker had de beschikking over dit stuk gekregen tijdens een inzage in zijn UWV-dossier.

Bij de aantekeningen van 3 juni 2003 staat het volgende:

“...Reïntegratie lijkt mij niet adequaat geweest.

Is bij advocaat.

Wil desnoods voor zichzelf beginnen, doorwerken tot zijn 80e jaar.

Kan nu ook al weer werken.

Met de bedrijfsarts time out afgesproken.

Vorige week ook gesproken met de wkg. Die zou ook contact opnemen met zijn advocaat.

Blh (verzoeker; N.o.) stuurt aan op ontbinding van arbeidsovereenkomst...”

Onder deze aantekeningen met datumstempel 3 juni 2003 staan aantekeningen achter de penaantekening “23/6”. Deze aantekeningen luiden als volgt:

“...BA (bedrijfsarts; N.o.): wkg (werkgever; N.o.) lapt alle voorstellen aan de laars, ook bij andere cliënten!

Arbo overweegt zelfs beëindiging contract met deze wkg; “daar is niet mee te praten”!
“spelen eigen dokter”.

BA zegt dat de wkg zeker in gebreke is gebleven tav reïntegratie en dat nu wel een traject is ingezet voor 16 uur. De wkg zou poeslief zijn tegen blh...”

In het licht van deze aantekeningen vond verzoeker het advies van de arbeidsdeskundige om zijn aanvraag om een deskundigenoordeel in te trekken omdat niet was gebleken dat zijn werkgever onvoldoende reïntegratie-inspanningen had verricht, onbegrijpelijk.

Verzoeker wees er voorts op dat hij direct na de telefoongesprekken met de arbeidsdeskundige en met de verzekeringsarts aantekeningen had gemaakt in zijn eigen administratie. Ook sprak hij zijn verbazing over uit over de bewering van de arbeidsdeskundige dat hij de aanvraag van zijn werkgever om een deskundigenoordeel niet in behandeling had genomen, maar tegelijkertijd wel een beoordeling van de arbeidsverhouding had gegeven door te stellen dat er sprake was van een arbeidsconflict.

2. Ten slotte deelde verzoeker in reactie op het verslag van bevindingen nog het volgende mee:

“...Naast de kern van de oorspronkelijke klacht van november 2004: de gedragingen van een aantal medewerkers van het UWV-Veghel, heb ik uw aandacht gevraagd voor de verstreckende gevolgen van deze “valse start” in de contacten met het UWV.

De invloed die deze perikelen hebben gehad voor de uitspraak van de kantonrechter, op 17 maart 2004, ten aanzien van de ontbinding van mijn arbeidskontraakt, heeft u reeds gememoreerd in uw Verslag van Bevindingen.

Daarnaast is het mijn stellige mening dat vele, vele van de beslissingen die in de loop van de afgelopen twee-en-een-half jaar door het UWV zijn genomen, op een negatieve manier zijn beïnvloed door de nu door u onderzochte gang van zaken in de beginperiode van de contacten tussen mij en het UWV. Meer concreet aangegeven: vele beslissingen zijn genomen op basis van “dossier-studies” door diverse medewerkers van het UWV (hierbij wil ik u er op wijzen dat ik met een 55-tal verschillende medewerkers te maken heb gehad). Door deze wijze van werken is er duidelijk sprake van een ontstane “tunnelvisie” bij opgemelde medewerkers en opgemelde beslissingen. In mijn bezwaarschrift van 15 juni 2005 aan de Commissie Bezwaar & Beroep van UWV-Helmond heb ik hiervan reeds uitgebreid melding gemaakt en ook in de brieven die ik aan u, het Bureau de Nationale ombudsman, schreef op 02 oktober 2005 en 22 oktober 2005, en de daarbij gevoegde bijlagen, zijn deze standpunten aangehaald. Ook mijn brief aan uw Bureau van 26 oktober 2006 gaat in zijn kern over deze materie.

Om mijn mening in deze wat populairder onder woorden te brengen: ik ben nogal heftig belazerd door mijn voormalige werkgever, en, in wezen geldt voor medewerkers van het UWV, aangevoerd door (de betrokken arbeidsdeskundige en de betrokken verzekeringsarts; N.o.) van UWV-Veghel, dat ook zij mij en mijn ziek-zijn niet serieus

hebben genomen. Juist door dit soort ervaringen ben ik, nu ruim drie jaar na mijn uitvallen door een Burn-Out, nog steeds ziek, nog steeds onzeker en verward. Juist hierdoor ben ik inmiddels zelfs in een WAO-situatie terecht gekomen en in grote, grote financiële en psychische problemen geraakt...”

Achtergrond

1. Het UWV heeft een groot aantal brochures uitgegeven, over tal van onderwerpen op het terrein van het UWV. Een van deze brochures draagt als opschrift “Als werkgever en werknemer van mening verschillen; een deskundigenoordeel van UWV”.

In het hoofdstuk dat betrekking heeft op de aanvraag om een deskundigenoordeel over de reïntegratie-inspanningen van de werkgever staat onder het kopje “De uitslag” het volgende:

“...Binnen enkele weken na de aanvraag ontvangen de werkgever, de werknemer en de arbodienst de uitslag van het onderzoek. Hierin staat het oordeel over de vraag of er sprake is van voldoende reïntegratie-inspanningen door de werkgever...”

2. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is onder meer geregeld hoe bestuursorganen klachten van burgers behoren te behandelen. Artikel 9:11 luidt als volgt:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken (...) na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”