



Rapport

Datum: 11 september 2006
Rapportnummer: 2006/312

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Eindhoven bij brieven van 19 oktober 2004, 5 november 2004 en 20 januari 2005 haar klacht van 15 november 2002 heeft afgedaan, betreffende het optreden van een met naam genoemde verzekeringsarts van het UWV tijdens een spreekuurbezoek op 28 oktober 2002. Verzoekster klaagt er in dat verband over dat:

1. zij in het kader van de behandeling van haar klacht niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord, hoewel zij meermalen te kennen heeft gegeven een hoorzitting te willen, het liefst in aanwezigheid van de betrokken verzekeringsarts;
2. het UWV heeft aangegeven dat een hoorzitting geen enkele zin kan hebben, (onder meer) omdat er inmiddels meer dan twee jaar is verstreken na het spreekuurcontact op 28 oktober 2002. Verzoekster heeft in dat verband aangegeven dat het grote tijdsverloop niet aan haar te wijten is, maar aan het UWV;
3. het niet zo kan zijn dat er door het ontwijken van klachtbehandeling door het UWV op de lange duur een situatie ontstaat, dat de klacht niet meer afgehandeld hoeft te worden en degene op wie de klacht betrekking heeft zich niet meer hoeft te verantwoorden.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 2 juli 2002 verscheen verzoekster, in het kader van een WAO-keuring, op het spreekuur van een verzekeringsarts van het UWV te Eindhoven. Tijdens dat gesprek spraken verzoekster en de verzekeringsarts onder meer af dat een nader orthopedisch onderzoek zou plaatsvinden. Nadat dit onderzoek had plaatsgevonden bezocht verzoekster, op 28 oktober 2002, opnieuw het spreekuur van de verzekeringsarts.
2. De dag na dit tweede spreekuurcontact stuurde verzoekster het UWV Eindhoven, bij faxbericht, een verslag van de gang van zaken tijdens het spreekuurcontact op 28 oktober 2002. In dat verslag gaf verzoekster onder meer het volgende aan:

“(De verzekeringsarts; N.o.) vervolgde het gesprek met de opmerking dat hij met mij 3 afspraken had gemaakt en dat hij die alle drie nagekomen was. (...) Ik merkte op dat (de verzekeringsarts; N.o.) zijn afspraken slechts na druk van mijn kant was nagekomen. (De verzekeringsarts; N.o.) merkte daarbij op dat hij zich niet onder druk laat zetten. Ik zei dat pas nadat ik druk had uitgeoefend de beloofde rapportage aan mij was toegestuurd. (De verzekeringsarts; N.o.) ontkende dat die afspraak gemaakt was. Ik merk op dat die afspraak heel duidelijk gemaakt is tijdens een eerder bezoek aan Uszo Eindhoven (op 2 juli 2002). (...)”

(De verzekeringsarts; N.o.) zegt dat er alleen is afgesproken dat de opdracht richting orthooped naar mij zou gestuurd worden. (De verzekeringsarts; N.o.) zei dat hij altijd alle afspraken nakomt en dat hij nog nooit iets niet nagekomen was. Ik zei dat dit dan hopelijk de laatste keer zou zijn maar dat hij wel degelijk nu de afspraak pas na druk van mijn kant was nagekomen. De heer B. was tevens bij het gesprek aanwezig op 2 juli 2002 en kan getuigen dat die afspraken zijn gemaakt. (De verzekeringsarts; N.o.) merkte op dat de heer B. mijn partner is en dat dat niet zou gelden. Hij was de arts en die heeft het voor het zeggen. Ik zei dat het wel 2 tegenover 1 was. Hij ontkende en merkte op dat zijn visie doorslaggevend zou zijn. Wat wij zeiden was niet relevant.

Ik merkte op dat de afspraak was dat zogauw de rapportage binnen was hij die aan mij zou zenden. Ik heb de rapportage pas vier weken nadat USZO hem binnen had gekregen. (De verzekeringsarts; N.o.) zei dat hij zich erg onprettig voelde bij het gesprek. Ik merkte op dat ik dat óók vond maar dat hij niet dingen moest ontkennen die afgesproken waren. (De verzekeringsarts; N.o.) merkte op dat ik hem beschuldigde en dat hij dat niet accepteerde. Ik merkte op dat ik 4 weken te lang op mijn rapportage over mijzelf heb moeten wachten en dat dat niet de afspraak was.

(De verzekeringsarts; N.o.): U beschuldigt mij dat ik mijn afspraken niet nakom.

Ik: U bent uw afspraak pas nagekomen na druk van mijn kant en veel te laat.

(De verzekeringsarts; N.o.) ik ga de manager halen als u uw beschuldiging niet terugneemt.

Ik: dan gaat u de manager maar halen.

Na ongeveer 5 minuten komt (de heer X; N.o.) binnen. Handen schudden. (De heer X; N.o.) geeft aan dat er blijkbaar problemen zijn.

Ik leg uit dat (de verzekeringsarts; N.o.) zich niet aan zijn afspraken heeft gehouden en dat hij nu beweert dat er helemaal geen afspraken zijn gemaakt. Ik zeg dat de heer B. getuige is van de afspraak die er gemaakt is maar dat (de verzekeringsarts; N.o.) ontkent.

(De verzekeringsarts; N.o.) zegt dat hij zo niet verder kan. Hij wil dat de beschuldiging wordt ingetrokken alvorens hij zijn werk kan hervatten. Ik zeg dat hij de afspraak niet correct is nagekomen en dat hij nu ontkent dat de afspraak er is en dat ik dat niet terugneem omdat het de waarheid is.

(De verzekeringsarts; N.o.) tegen (de heer X; N.o.): ik kan zo niet verder en ik ga.

(De verzekeringsarts; N.o.) vertrekt uit zijn eigen kantoor en (de heer X; N.o.), B. en ik blijven enigszins beduusd achter.”

3. Kort daarna ontving verzoekster een brief van de heer X, manager van het UWV te Eindhoven. Met deze brief, gedateerd 31 oktober 2002, deelde hij haar onder meer mee dat de werkwijze ten aanzien van dergelijke nadere onderzoeken was dat het UWV, als opdrachtgever voor het onderzoek, de bevindingen ontving. Tijdens een volgend spreekuur werden de uitkomsten van het onderzoek dan besproken met betrokkene. Verzoekster verkeerde blijkbaar in de veronderstelling dat zij de uitkomsten van het onderzoek vóór het gesprek toegezonden zou krijgen. Nadat zij hierover contact had opgenomen waren de stukken haar, bij wijze van uitzondering, bij aangetekende post toegestuurd.

Verder gaf hij aan dat verzoekster de beschuldiging, dat de verzekeringsarts een afspraak niet zou zijn nagekomen, ook ten overstaan van hemzelf niet van tafel had gehaald. Daarop had hij haar meegedeeld dat zij zo niet verder konden gaan. Verzoekster had al eerder de nodige twijfels en beschuldigingen geuit over medewerkers van het kantoor Eindhoven en trok nu de professionaliteit en integriteit van één van zijn collega's in twijfel. Omdat de verhoudingen door de opstelling van verzoekster aanzienlijk vertroebeld waren en het in ieders belang was om een passende oplossing te creëren, liet de heer X verzoekster weten dat hij had besloten om verdere behandeling niet meer op het kantoor in Eindhoven te laten plaatsvinden, maar op het districtskantoor te Nijmegen.

Ook in de toekomst zou de behandeling vanuit Nijmegen plaatsvinden. Dit was inmiddels afgestemd met de districtsmanager van het kantoor te Nijmegen; deze zou verzoekster op korte termijn uitnodigen voor een gesprek.

4. Op 15 november 2002 diende verzoekster bij het UWV te Heerlen een klacht in over de behandeling die haar ten deel was gevallen op het districtskantoor Eindhoven. Haar klacht had, zo gaf zij aan, betrekking op de behandeling door de verzekeringsarts, in het bijzonder op het weglopen tijdens het gesprek en de ontkenning door de verzekeringsarts van een gedane belofte, en daarnaast op de brief van de districtsmanager en de te late toezending van gegevens die haarzelf aangingen. Wat dat laatste betreft schreef verzoekster in haar brief:

"...Overigens wil ik opmerken dat het probleem waar het werkelijk om ging al opgelost was (de toezending van de uitslag van het onafhankelijke onderzoek). Het ging hier alleen nog maar over de vraag of (de verzekeringsarts; N.o.) werkelijk de belofte had gedaan of niet. Daaruit voortvloeiend voelde (de verzekeringsarts; N.o.) zich 'beschuldigd' door mij. Het hele probleem had ter plekke opgelost kunnen worden door elkaar eenvoudig de hand te schudden en op te merken dat wij elkaar blijkbaar verkeerd begrepen hadden. Het gesprek over de keuring had dan gewoon plaats kunnen vinden..."

Verzoekster gaf verder aan, aan te dringen op een hoorzitting die in aanwezigheid van de verzekeringsarts zou moeten plaatsvinden.

5. Het UWV Heerlen bevestigde de ontvangst van de klacht schriftelijk op 25 november 2002. Blijkbaar werd de klacht door het UWV Heerlen ter afhandeling naar het kantoor te Eindhoven doorgestuurd. Bij brief van 8 januari 2003 liet de heer X van kantoor Eindhoven verzoekster namelijk weten dat hij haar brief had doorgezonden naar het kantoor te Nijmegen. Hij gaf ook aan dat verzoekster in haar brief geen nieuwe feiten of omstandigheden had vermeld en dat over hetgeen verzoekster in haar brief memoreerde dan ook ten principale een meningsverschil bleef bestaan.

6. Bij faxbericht van 25 maart 2003 liet verzoekster het UWV te Heerlen weten dat zij na de ontvangstbevestiging van haar klacht niets meer van dit kantoor had gehoord. In een reactie hierop van 26 maart 2003 liet het UWV te Heerlen haar weten dat de heer X het dossier al in oktober 2002 had overgedragen aan het kantoor te Nijmegen en dat hij de zaak had afgestemd met de districtsmanager van dit kantoor, mevrouw Y.

Nu was gebleken dat verzoekster niets meer had vernomen, was haar klacht die dag opnieuw onder de aandacht gebracht van kantoor Nijmegen en ook de vestigingsmanager van het kantoor Eindhoven, de heer X, was op de hoogte gesteld van de gang van zaken.

7. Bij brief van 14 april 2003 liet de manager van kantoor Nijmegen, mevrouw Y, verzoekster weten dat haar klacht (nog) niet was afgehandeld, omdat zij in de veronderstelling was dat de klacht betrekking had op districtskantoor Eindhoven, waarover zij geen zeggenschap had. Mevrouw Y ging voorts kort in op de nog lopende bezwaarprocedure naar aanleiding van de herbeoordeling; wat nu verder met verzoeksters klacht zou gebeuren gaf zij echter niet aan.

Vervolgens richtte verzoekster zich bij brief van 19 augustus 2003 tot het Centraal Klachtenbureau UWV te Amsterdam (dit was vanaf 1 januari 2003 functioneel). Zij gaf aan haar klacht te willen uitbreiden met een grief over de nonchalance waarmee klachten werden afgehandeld. Zij vroeg in haar brief - opnieuw - om een hoorzitting waarbij ook de betreffende vestigingsmanagers, de heer X en mevrouw Y, aanwezig zouden zijn. In ieder geval wilde zij de verzekeringsarts op zijn gedrag kunnen aanspreken, zo gaf verzoekster aan.

Omdat verzoekster, behalve een ontvangstbevestiging van 25 augustus 2003, niets meer van het Centraal Klachtenbureau UWV vernam, richtte zij zich op 17 mei 2004 met een klacht tot de Nationale ombudsman.

9. Op 25 juni 2004 verzocht de Nationale ombudsman het UWV, aan te geven wat de stand van zaken was met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

In reactie hierop liet het UWV de Nationale ombudsman op 28 juni 2004 weten dat kantoor Eindhoven alsnog een reactie op de klacht had opgesteld. In deze brief, die blijkens het briefhoofd was opgesteld door de heer X en die was gedateerd op 23 juni 2004, werd

onder meer het volgende aangegeven:

“Er heeft een zorgvuldige dossieroverdracht plaatsgevonden van Eindhoven naar Nijmegen. Er was op dat moment sprake van een impasse, omdat U steeds van mening was dat de behandeling door diverse functionarissen in Eindhoven niet op een goede wijze plaatsvond.

Om deze zog. “welles-nietes-situatie” te doorbreken is gekozen voor eerder vermelde oplossing.

Dit leek alleszins fair voor alle partijen. Deze stap is met uw instemming gebeurd. Door (de heer X; N.o.) is nadien in telefonische gesprekken met U aangegeven dat hij hiermee een streep heeft getrokken onder het verleden en uw dossier voor Eindhoven heeft gesloten.

(...)

Ik kan op basis van het bovenstaande slechts concluderen dat er geen sprake is geweest van onzorgvuldig handelen.”

Het UWV gaf voorts nog aan dat het desbetreffende regiokantoor niet zou ingaan op het nadrukkelijke verzoek van verzoekster om een gesprek.

10. Op 2 augustus 2004 berichtte verzoekster de Nationale ombudsman dat zij zich niet kon vinden in de klachtafhandeling door het UWV, omdat haar principiële klacht over de handelwijze van de verzekeringsarts, zoals verwoord in haar brief van 15 november 2002, niet door het UWV was behandeld.

Naar aanleiding van verzoeksters brief werd contact opgenomen met het Centraal Klachtenbureau UWV met de vraag of het UWV bereid was alsnog in te gaan op de oorspronkelijke klachtaspecten.

11. Op 19 oktober 2004 stuurde het UWV Eindhoven verzoekster een brief waarin het volgende werd aangegeven:

“...Op verzoek van de Nationale ombudsman reageren wij alsnog op uw klacht van 15 november 2002 over onheuse bejegening door (de verzekeringsarts; N.o.).

Helaas is het niet meer mogelijk om na te gaan of u destijds door de (verzekeringsarts; N.o.) onheus bejegend bent. Wij betreuren het echter ten zeerste dat u het contact als onplezierig heeft ervaren. We bieden u hiervoor onze excuses aan...”

12. Bij brief van 29 oktober 2004 liet verzoekster het UWV Eindhoven weten dat zij hiermee geen genoegen nam. Zij gaf aan erop te vertrouwen dat zij, zoals zij reeds bij haar klacht in 2002 had aangegeven, gehoord zou worden in het bijzijn van de verzekeringsarts.

Het UWV Eindhoven reageerde hierop met een brief van 5 november 2004. Daarin gaf het UWV onder meer aan dat hij uit de krachtige formuleringen van verzoekster begreep dat zij deze zaak als zeer gevoelig en van groot belang ervoer, maar dat hij toch bleef vaststellen dat een dergelijke "hoorzitting" na twee jaar geen enkele zin kon hebben. Het was inmiddels te lang geleden om hetgeen gezegd was letterlijk te reconstrueren, er was destijds na de eerste klacht een oplossing gezocht in overdracht naar een ander kantoor en een nader onderzoek in een eerder stadium zou alleen maar tot een "welles-nietes" discussie hebben geleid, aldus het UWV. Dat was nu niet anders. De zaak moest hiermee dan ook als afgedaan worden beschouwd, zo besloot het UWV; hij zag geen middelen om verzoeksters ongenoegen op wat voor manier dan ook weg te nemen.

13. Verzoekster reageerde bij brief van 9 november 2004. Zij gaf aan dat de contacten tussen het UWV Eindhoven en haarzelf niet tengevolge van het voorval met de verzekeringsarts naar een andere locatie waren overgebracht. Reeds in een eerdere klachtenprocedure was een dergelijk verzoek van haar aan de orde geweest, omdat Nijmegen voor haar veel gemakkelijker te bereiken was dan Eindhoven. Haar verzoek werd om die reden ingewilligd.

Verder wees verzoekster erop dat de bejegening door de verzekeringsarts heel goed te reconstrueren was omdat zij direct de dag na het voorval een verslag had gemaakt dat zij had gefaxt naar de vestiging Eindhoven. Haar partner had het verslag mede vorm gegeven. Zij wees er voorts op dat de vestigingsmanager, de heer X, op dat verslag had geantwoord maar niets aan het verslag had veranderd. De verzekeringsarts had niets van zich laten horen, aldus verzoekster. Daarom ging verzoekster ervan uit dat het verslag een juiste weergave was van het gebeurde. Mede door dit verslag was het naar haar zeggen mogelijk om de klachtenprocedure met alle zorgvuldigheid en met de meest grote spoed voort te zetten. Verzoekster gaf ook aan dat de klachtenprocedure nog steeds zin had. De constatering dat klachtbehandeling zou uitlopen op een "welles-nietes" discussie was volgens verzoekster prematuur. Verzoekster wees het UWV er voorts op dat niet was ingegaan op het gegeven dat de verzekeringsarts geweigerd had om haar te keuren. Dat was geen kwestie van discussie maar een feitelijke gebeurtenis, zo schreef zij. Haar klacht ging mede om deze weigering. Ten slotte wees zij het UWV erop dat een afdoening van de zaak zoals het UWV nu voorstelde niet mogelijk was, gezien de regels die de Algemene wet bestuursrecht aangaande het klachtrecht stelt.

14. Via een e-mailbericht richtte verzoekster zich op 7 december 2004 tot de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat haar laatste brief aan het UWV tot dan toe niet was beantwoord.

Nadat de Nationale ombudsman navraag had gedaan bij het UWV, zond het UWV hem op 20 januari 2005 een kopie van de brief die kantoor Eindhoven diezelfde dag aan verzoekster had verstuurd. Met die brief liet het UWV verzoekster weten dat niet was gereageerd op haar brief van 9 november 2004 omdat deze gelezen was als een (deels

herhaalde) uiteenzetting van haar standpunt, met als conclusie dat zij zich niet kon vinden in de wijze van afhandelen van haar klacht. Het UWV gaf aan dit te hebben beschouwd als een constatering van een (helaas onplezierig) feit, een vaststelling van een gegeven. Het UWV zag geen aanleiding tot heropening van de discussie, omdat er naar zijn mening geen sprake was van nieuwe aspecten. Verdere correspondentie zou slechts een wederzijds herhalen van steeds dezelfde uitspraken kunnen worden, hetgeen hem niet zinvol leek, zo beëindigde het UWV zijn reactie.

15. Verzoekster richtte zich vervolgens per brief van 25 januari 2005 opnieuw tot de Nationale ombudsman. Verzoekster gaf in haar verzoekschrift aan dat er geen juiste klachtafhandeling had plaatsgehad en dat het niet behandelen van haar klacht gekenmerkt werd door een groot tijdsverloop hetgeen niet aan haar maar aan het UWV te wijten was. Verder was zij van mening dat het niet zo zou kunnen zijn dat, door het ontwijken van klachtbehandeling, op den lange duur een situatie ontstaat waarbij de klacht niet meer afgehandeld zou hoeven te worden. Zodoende zou ontwijkend gedrag beloond worden hetgeen nu juist niet de bedoeling van het klachtrecht is, aldus verzoekster.

16. Op 28 februari 2005 legde de Nationale ombudsman het UWV de klacht en enkele nadere vragen voor. Het UWV gaf bij brief van 18 april 2005 de volgende reactie:

“.. De beantwoording van uw vragen is ook besproken met onze verzekeringsarts (...). Zijn reactie is verwerkt in deze brief. Hij zal niet meer afzonderlijk reageren.

(...)

Ruim twee jaar later is niet meer precies te reconstrueren wat er gebeurd is. Ook de verzekeringsarts weet niet meer wat er precies gebeurd is. Hij heeft van het gesprek alleen een standaardrapportage gemaakt. Daaruit is niet af te leiden wat er precies gezegd is. (Verzoekster; N.o.) heeft weliswaar een gespreksverslag gemaakt, maar UWV heeft dit verslag nooit geaccordeerd. Ook de verzekeringsarts vindt het jammer dat de relatie met (verzoekster; N.o.) zo ernstig verstoord is. UWV vindt het belangrijk dat medewerkers cliënten correct te woord staan. Alle medewerkers zijn hierover geïnstrueerd. Wij hebben geen aanwijzingen dat verzekeringsarts (...) (verzoekster; N.o.) onheus bejegend heeft. Daarom onthouden wij ons van een oordeel over deze bejegeningklacht.

Wel zijn wij tot de conclusie gekomen dat de verstandhouding tussen (verzoekster; N.o.) en UWV Eindhoven dermate verstoord is, dat overdracht aan een ander kantoor wenselijk is. In onze brief van 31 oktober 2002 hebben wij aangegeven dat wij het dossier hebben overgedragen aan kantoor Nijmegen. Deze overdracht is vooraf besproken met (verzoekster; N.o.). Wij dachten dat daarmee de communicatieproblemen met (verzoekster; N.o.) zouden zijn opgelost en er op een ander UWV-kantoor met een schone lei gestart kon worden. Wij betreuren het dat (verzoekster; N.o.) toch op de eerdere problemen met kantoor Eindhoven terugkomt.

(...)

Wij zijn ons ervan bewust dat (verzoekster; N.o.) het recht heeft om over haar klacht gehoord te worden. De enige reden dat wij haar geen hoorzitting hebben aangeboden, is dat wij niet de indruk hadden dat het houden van een hoorzitting op kantoor Eindhoven zou leiden tot beter wederzijds begrip. Het dossier is nu overgedragen aan kantoor Nijmegen. Als (verzoekster; N.o.) dat op prijs stelt, kunnen we een hoorzitting op kantoor Nijmegen organiseren. Dat gesprek zal alleen op de toekomst gericht zijn. Het verleden op kantoor Eindhoven willen we verder laten rusten.

(...)

Aan het verleden kunnen wij niets meer veranderen. Wij hebben gedacht de problemen met (verzoekster; N.o.) op te lossen door overdracht van haar dossier aan kantoor Nijmegen. Dat is kort na het gesprek met verzekeringsarts (...) gebeurd.

Daarna diende (verzoekster; N.o.) alsnog een klacht in. Wij zien echter geen nieuwe mogelijkheden om het ongenoegen van (verzoekster; N.o.) weg te nemen. Daarom heeft het lang geduurd voor wij een reactie op haar klacht hebben gegeven. Haar klacht over de lange behandelingsduur achten wij gegrond...”

17. Op 12 augustus 2005 reageerde verzoekster op de reactie van het UWV. Verzoekster benadrukte dat de overdracht van haar dossier naar kantoor Nijmegen al was overeengekomen vóór de bewuste confrontatie met de verzekeringsarts. De overdracht naar kantoor Nijmegen was voor de werkelijke klacht niet relevant, zo gaf verzoekster aan. Volgens verzoekster greep het UWV dit argument aan om de klacht in de doofpot te stoppen. Verzoekster liet voorts weten het te betreuren dat de verzekeringsarts niet afzonderlijk op de klacht had gereageerd, dit omdat de klacht rechtstreeks gerelateerd was aan zijn gedrag. Op de verklaring van het UWV dat de verzekeringsarts niet meer precies wist was er gebeurd was, reageerde verzoekster door nogmaals te verwijzen naar het door haar opgestelde gespreksverslag. Gezien het feit dat het UWV daarop in het geheel niet had gereageerd mocht volgens verzoekster worden aangenomen dat het gespreksverslag een juiste weergave was van het gebeurde. Verzoekster deelde mee graag inzage te krijgen in de door het UWV vermelde standaardrapportage, opgemaakt door de verzekeringsarts. Zij gaf in dat verband aan dat er wel iets in zou moeten staan over het incident omdat er helemaal niet gekeurd was door de verzekeringsarts, hoewel dat wel de bedoeling was geweest. Verzoekster achtte het ongehoord dat het UWV geen oordeel wenste te geven over de bejegeningssklacht. Volgens verzoekster zou de verzekeringsarts voor het verzaken van zijn werk een berisping dienen te krijgen. Wat betreft het houden van een hoorzitting deelde verzoekster mee dat zij nog steeds gehoord wilde worden, waarbij zij het van groot belang achtte dat ook de betrokken verzekeringsarts daarbij aanwezig zou zijn. Het horen zou volgens verzoekster specifiek over het incident tijdens het spreekuurcontact dienen te gaan en over het gedrag van de verzekeringsarts daarna.

18. Op 19 september 2005 verzocht de Nationale ombudsman het UWV om toezending van een kopie van de rapportage die de verzekeringsarts van het spreekuurbezoek op 28 oktober 2002 had opgemaakt. Ook werd het UWV verzocht te reageren op het - herhaald - verzoek van verzoekster om een hoorzitting in aanwezigheid van de verzekeringsarts.

Op 24 oktober 2005 liet het UWV weten dat geen rapportage bleek te zijn opgemaakt van het spreekuurcontact op die datum. Wel waren er persoonlijke aantekeningen van de arts in het dossier te vinden. Verder liet het UWV weten dat de verzekeringsarts alsmede diens manager absoluut niets zagen in een gesprek over het verleden. Het UWV was wel bereid een hoorzitting aan te bieden, maar deze zou uitsluitend gericht zijn op de toekomst en de verzekeringsarts zou daarbij niet aanwezig zijn. Verzoekster moest maar accepteren dat het "dossier Eindhoven" gesloten was, zo gaf het UWV aan.

Aan de hand van notities in het dossier werd van het spreekuurcontact de volgende beschrijving gegeven:

"...(Verzoekster; N.o.) kwam met haar partner op het spreekuur. Er vond meteen bij aanvang van het gesprek een beschuldiging plaats door (verzoekster; N.o.) dat (de verzekeringsarts; N.o.) een gemaakte afspraak niet zou zijn nagekomen. (De verzekeringsarts; N.o.) heeft het gesprek onderbroken en is naar zijn manager gekomen.

Daarop is de manager naar de spreekkamer gegaan en heeft (verzoekster; N.o.) gevraagd om de gedane beschuldiging van tafel te halen.

Dit heeft ze geweigerd, waarna de manager haar heeft verteld dat het dan ophoudt en haar heeft gevraagd om kantoor Eindhoven te verlaten..."

19. Op 21 april 2006 verzocht de Nationale ombudsman het UWV nogmaals om met verzoekster een gesprek aan te gaan. Hij wees het UWV in dit verband op een kort daarvoor door hem uitgebracht rapport. In dit rapport (2006/081 van 13 maart 2006) was de volgende aanbeveling opgenomen:

"Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om te onderzoeken of bejegeningssklachten over medewerkers en in het bijzonder verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen met toepassing van mediation op informele wijze op te lossen zijn."

Op 11 mei 2006 liet het UWV weten geen mogelijkheden voor mediation te zien. Er moet in dat geval sprake zijn van de medewerking van partijen, zo gaf het UWV aan. Echter, zowel de verzekeringsarts als de regiodirecteur hadden aangegeven niet bereid te zijn met verzoekster nog een gesprek te hebben.

II. Beoordeling

Inleiding

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het UWV haar klacht van 15 november 2002 heeft afgedaan. Deze klacht betrof in het bijzonder het optreden van een verzekeringsarts van het UWV tijdens een spreekuurcontact dat op 28 oktober 2002 plaatsvond.

Ten aanzien van de wijze van klachtafhandeling

20. Verzoekster klaagt er om te beginnen over dat het UWV de correcte afhandeling van haar klacht lijkt te hebben ontweken. Dit resulteerde er naar de mening van verzoekster in dat een afdoende klachtafhandeling uiteindelijk geheel achterwege is gebleven en dat degene op wie de klacht betrekking heeft zich niet meer behoefde te verantwoorden.

21. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

22. In reactie op de klacht heeft het UWV aangegeven dat de problemen naar de mening van het kantoor te Eindhoven destijds werden opgelost door verzoeksters dossier over te dragen aan het kantoor te Nijmegen. Hierna diende zij de klacht in. Omdat het UWV geen andere mogelijkheden zag om het ongenoegen van verzoekster weg te nemen had het lang geduurd voordat alsnog een reactie op haar klacht was gegeven. Verzoeksters klacht over de lange behandelingsduur werd gegrond geacht.

23. Verzoekster legde haar klacht over de bejegening door de verzekeringsarts bij brief van 15 november 2002 voor aan het UWV. Omdat een inhoudelijke reactie uitbleef rappelleerde zij het UWV op 25 maart 2003. In reactie hierop constateerde het UWV dat klachtafhandeling, als gevolg van een misverstand over het bevoegde kantoor, inderdaad was uitgebleven. Blijkbaar zag het UWV in deze constatering geen aanleiding om nu wel tot actie over te gaan; daarom wendde verzoekster zich op 19 augustus 2003 opnieuw tot het UWV met het verzoek haar klacht te behandelen en deze uit te breiden naar de wijze van klachtbehandeling tot dan toe. Haar brief resulteerde slechts in een ontvangstbevestiging; klachtbehandeling bleef ook nu uit. Anderhalf jaar na het indienen van haar klacht, op 17 mei 2004, wendde verzoekster zich uiteindelijk tot de Nationale ombudsman.

Toen het UWV, na interventie door de Nationale ombudsman, uiteindelijk toch een inhoudelijke reactie gaf werd op verzoeksters klacht over de bejegening door de verzekeringsarts echter niet ingegaan. Naar de mening van het kantoor Eindhoven was, met de overdracht van het dossier naar het kantoor Nijmegen, een streep gezet onder het verleden.

In een tweede reactie, die volgde nadat verzoekster haar ontevredenheid over de klachtbehandeling had geuit, werd aangegeven dat helaas niet meer kon worden nagegaan of verzoekster destijds onheus was bejegend door de verzekeringsarts.

24. Geconstateerd kan worden dat een correcte afhandeling van verzoeksters klacht over de bejegening door de verzekeringsarts is uitgebleven. Dit lijkt in eerste instantie het gevolg te zijn geweest van onduidelijkheid over de vraag welk kantoor tot afhandeling diende over te gaan. Daarmee is echter niet verklaard waarom het UWV, toen verzoekster in maart en augustus 2003 op klachtafhandeling aandrong, opnieuw naliel actie te ondernemen.

De kern van het probleem lijkt dan ook vooral te worden gevormd door het feit dat het kantoor te Eindhoven op enig moment - blijkbaar - heeft besloten dat op verzoeksters klacht geen inhoudelijke reactie meer behoefde te volgen, dit omdat het kantoor van mening was dat met de overdracht van het dossier naar het kantoor te Nijmegen een streep was gezet onder het verleden.

Het UWV kan in deze handelwijze niet worden gevolgd. Verzoekster had een - zeer concrete - klacht over hetgeen tijdens een spreekuurcontact was voorgevallen. Naar de mening van de Nationale ombudsman had het UWV op deze klacht een inhoudelijke reactie kunnen en ook moeten geven. Tijdens zijn onderzoek is niets naar voren gekomen waaruit bleek dat het UWV hiertoe redelijkerwijs niet had kunnen overgaan. Uit informatie uit verzoeksters dossier bleek bovendien dat verzoeksters lezing van het gebeurde in grote lijnen overeenkwam met de lezing van de verzekeringsarts en de manager van het kantoor te Eindhoven. Dat het dossier inmiddels was overgedragen aan een ander kantoor - om redenen waarover de meningen blijkbaar uiteenliepen - doet hieraan niet af. Voor deze opvatting biedt het klachtrecht ook geen aanknopingspunten.

In zoverre heeft het UWV gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste. De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het horen

25. Verzoekster klaagt er voorts over dat zij in het kader van de behandeling van haar klacht niet in de gelegenheid is gesteld haar klacht mondeling toe te lichten, hoewel zij diverse malen te kennen heeft gegeven een hoorzitting te willen, het liefst in aanwezigheid van de betrokken verzekeringsarts.

Ook klaagt zij erover dat het UWV heeft aangegeven dat een hoorzitting geen enkele zin kon hebben, (onder meer) omdat er inmiddels meer dan twee jaar was verstreken na het spreekuurcontact op 28 oktober 2002. Verzoekster wijst er in dat verband nog op dat het grote tijdsverloop niet aan haar te wijten is, maar aan het UWV.

26. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord.

27. In het eerste lid van artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) is bepaald dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stelt te worden gehoord. De wettelijke regeling met betrekking tot het horen van een klager komt neer op "ja, tenzij". Dat wil zeggen dat een klager altijd dient te worden uitgenodigd voor een hoorzitting tenzij (a) de klacht kennelijk ongegrond is, (b) de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting, (c) de klacht niet-ontvankelijk is of (d) wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

28. In reactie op de klacht heeft het UWV aangegeven te beseffen dat verzoekster het recht had om over haar klacht te worden gehoord. Verzoekster was echter geen hoorzitting aangeboden omdat het UWV niet de indruk had dat het houden van een hoorzitting zou leiden tot beter wederzijds begrip.

Het dossier was inmiddels overgedragen aan het kantoor Nijmegen. Als verzoekster dat op prijs stelde zou alsnog een hoorzitting op dit kantoor georganiseerd kunnen worden. Dat gesprek zou dan alleen op de toekomst gericht zijn; het verleden op kantoor Eindhoven wilde het UWV verder laten rusten.

29. Vast staat dat verzoekster diverse malen uitdrukkelijk heeft kenbaar gemaakt dat zij haar klacht mondeling wenste toe te lichten, bij voorkeur in het bijzijn van - in ieder geval - de verzekeringsarts. Het UWV is er echter niet toe overgegaan verzoekster op enig moment te horen over haar klacht. Niet eerder dan tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft het UWV verzoekster, daarnaar gevraagd, de mogelijkheid van een hoorzitting geboden. Hierbij gaf het UWV echter aan dat deze hoorzitting geen betrekking meer zou hebben op hetgeen in het verleden was voorgevallen.

30. Het UWV kon het horen van verzoekster niet achterwege laten uitsluitend omdat dit naar zijn mening niet zou leiden tot beter wederzijds begrip; dit uitgangspunt vindt geen steun in het klachtrecht. Het UWV had verzoekster dan ook een hoorzitting moeten aanbieden, zonder daarbij een voorbehoud te maken ten aanzien van het onderwerp hiervan. Hiermee is overigens niet gezegd dat het UWV ook de verplichting had de verzekeringsarts hierbij aanwezig te laten zijn. De wetgever heeft het namelijk aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is om de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te horen. Dat neemt niet weg dat het in een situatie als de onderhavige wel voor de hand had gelegen.

Het UWV heeft aldus gehandeld in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor. De gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Op 28 oktober 2002 bracht verzoekster een bezoek aan de verzekeringsarts van het UWV en bij dat bezoek ontstond onenigheid tussen de arts en verzoekster. Na die datum zijn vele brieven geschreven en zijn inmiddels bijna vier jaar verstreken. Kern van de zaak is dat verzoekster serieus genomen wilde worden. In haar woorden: "Het hele probleem had voorkomen kunnen worden door elkaar eenvoudig de hand te schudden en op te merken dat wij elkaar blijkbaar verkeerd begrepen hadden." Dat zou op 28 oktober 2002 het probleem hebben opgelost. Verzoekster heeft veel moeite moeten doen om een volwaardige klachtbehandeling te krijgen, waarbij voor haar speciaal van belang was om gehoord te worden. Het UWV heeft dat geweigerd. De gegrondverklaring van verzoeksters klachten door de Nationale ombudsman leidt er niet toe dat zij krijgt waar zij om vroeg en zelfs blijft volledig buiten beschouwing wat er nu precies aan de hand was met het contact tussen verzoekster en de betrokken verzekeringsarts. Dat is onbevredigend.

Het UWV is inmiddels een pilot gestart om bejegeningklachten anders aan te pakken. Deze zaak illustreert dat bij dergelijke bejegeningklachten het klachtrecht vaak slechts beperkte toegevoegde waarde heeft. Verzoekster krijgt niet waar ze om vraagt. Haar zaak draagt er wel toe bij dat in de praktijk gezocht wordt naar een betere aanpak van dit soort zaken.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Eindhoven is gegrond ten aanzien van

- de wijze van klachtafhandeling, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste;
- het horen, wegens strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

Onderzoek

Op 27 januari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 25 januari 2005, van mevrouw H. te Overloon, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Eindhoven.

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 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de bij de klacht betrokken verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren. Deze reageerde niet persoonlijk, maar via het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoekster noch het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen noch de verzekeringsarts gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Een verzoekschrift dat verzoekster de Nationale ombudsman op een eerder moment zond (gedateerd 17 mei 2004), met daarbij onder meer de volgende bijlagen:
 - het door verzoekster opgestelde verslag van het spreekuurcontact op 28 oktober 2002;
 - verzoekster klachtbrief aan het UWV van 15 november 2002;
 - verzoeksters rappel van 25 maart 2003 en reacties hierop van het UWV, gedateerd 26 maart 2003 en 14 april 2003.
2. De brief die het UWV verzoekster, in reactie op haar klacht, op 23 juni 2004 zond.
3. De reactie die het UWV op 19 oktober 2004 op verzoeksters klacht gaf.
4. Verzoeksters reactie op de brief van het UWV, gedateerd 9 november 2004, en de reactie daarop van het UWV, gedateerd 20 januari 2005.
5. Het verzoekschrift van 25 januari 2005.
6. De reactie van het UWV op de klacht, gedateerd 18 april 2005.
7. Het commentaar van verzoekster op de reactie van het UWV, gedateerd 12 augustus 2005.
8. Nadere reacties van het UWV, gedateerd 24 oktober 2005 en 11 mei 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

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.”