



Rapport

Datum: 23 november 2007
Rapportnummer: 2007/271

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat:

een met naam genoemde verzekeringsarts van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Utrecht op 29 december 2006, naar aanleiding van het aangevraagde deskundigenoordeel, in zijn rapportages onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt wat hij met het afgegeven deskundigenoordeel beoogde en onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt waarom hij verzoekster per 14 december 2006 volledig arbeidsgeschikt achtte;

het UWV Utrecht op 3 januari 2007 een deskundigenoordeel aan verzoekster en aan verzoeksters werkgever en diens bedrijfsarts heeft gestuurd dat onvoldoende gemotiveerd was dan wel dat onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt wat de verzekeringsarts met het afgegeven deskundigenoordeel beoogde.

Beoordeling

Algemeen

Verzoekster heeft endometriose, een chronische ziekte die zorgt voor hevige pijn in de buik. De klachten, die bij deze chronische ziekte horen, worden erger naar mate verzoekster te maken krijgt met spanningen. Verzoekster heeft een arbeidsconflict met haar werkgever. Dit conflict veroorzaakte niet de chronische ziekte, maar leidde wel tot dusdanige spanningen bij verzoekster dat de chronische ziekte verergerde waardoor zij niet meer goed kon functioneren. Op 23 november 2006 meldde verzoekster zich ziek bij haar werkgever. Op 4 december 2006 achtte de bedrijfsarts verzoekster per 14 december 2006 weer geschikt voor het verrichten van arbeid. De medische beperkingen voor het verrichten van arbeid zouden per die datum voorbij zijn. Dit hield niet in dat verzoekster meteen vanaf die datum het werk zou moeten hervatten. De bedrijfsarts stelde namelijk de voorwaarde dat de werkgever een oplossing zou zoeken voor het arbeidsconflict, voordat gesproken kon worden over daadwerkelijke werkhervatting door verzoekster. De bedrijfsarts achtte mediation noodzakelijk. De werkgever toonde zich niet bereid om een mediator in te schakelen voor het oplossen van het arbeidsconflict.

Bevindingen

1. Op 16 december 2006 vroeg verzoekster bij het UWV een deskundigenoordeel aan over de volledige geschiktheid voor haar eigen werk. Uit de Werkinstructie Deskundigenoordeel van het UWV blijkt dat het doel van dit deskundigenoordeel is, het verstevigen van verzoeksters positie tegenover haar werkgever. Verzoekster vroeg het deskundigenoordeel aan omdat zij zich, wegens de lichamelijke klachten ontstaan door de

spanningen ten gevolge van het arbeidsconflict, niet geschikt achtte voor het verrichten van haar eigen werk. Deze spanningen waren na 14 december 2006, de dag waarop zij door de bedrijfsarts hersteld was verklaard, niet weggenomen, omdat de werkgever weigerde het advies van de bedrijfsarts op te volgen om het arbeidsconflict op te lossen.

2. Op 29 december 2006 verscheen verzoekster op het spreekuur bij de verzekeringsarts van het UWV. Op diezelfde dag legde de verzekeringsarts zijn bevindingen en conclusies vast in het Claimdossier en het Medisch Onderzoeksverslag. Op 3 januari 2007 zorgde de procesbegeleider van de afdeling Arbeidsgeschiktheid van het UWV te Utrecht ervoor dat het deskundigenoordeel naar verzoekster, naar haar werkgever en naar haar bedrijfsarts werd verzonden. In het afgegeven deskundigenoordeel, bestaande uit een brief en een toelichting, stond één zin die de bevindingen van de verzekeringsarts moest weergeven, te weten "verzekerde wordt, na medisch oordeel, per 14 december 2006 volledig arbeidsgeschikt geacht voor haar eigen werk van (...) gedurende 24 uur per week".

3. Verzoekster vond dat het UWV op 3 januari 2007 een ongemotiveerd deskundigenoordeel had afgegeven en diende een klacht in bij het UWV. Het UWV vroeg de verzekeringsarts hierop om een reactie. Naar aanleiding van zijn reactie schreef het UWV in de klachtafhandelingsbrief, die het naar verzoekster stuurde, dat "volgens de verzekeringsarts de ziekmelding het gevolg was van een conflict met de werkgever en dat daarom werd verwezen naar de richtlijn STECR over arbeidsconflicten". De STECR-richtlijn arbeidsconflicten is een Werkwijzer voor arboprofessionals voor het omgaan met arbeidsconflicten. Het UWV liet verzoekster weten dat het haar klacht niet terecht achtte, omdat de conclusie van de verzekeringsarts binnen de daarvoor geldende richtlijnen tot stand was gekomen en hij voldoende inzichtelijk had gemaakt hoe hij tot zijn conclusie was gekomen.

4. Verzoekster diende hierop een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stelde een onderzoek in en verzocht het UWV en de verzekeringsarts om kopieën over te leggen van de rapportages, die de verzekeringsarts had opgesteld naar aanleiding van het verschijnen van verzoekster op het spreekuur van 29 december 2006. Het UWV en de verzekeringsarts deden de Nationale ombudsman de gevraagde stukken toekomen. Het ging om het Claimdossier en het Medisch Onderzoeksverslag. In de begeleidende brieven aan de Nationale ombudsman deelden het UWV en de verzekeringsarts mee dat verzoeksters situatie was getoetst aan de hand van de STECR-richtlijn arbeidsconflicten.

5. In het door de verzekeringsarts opgestelde Claimdossier en Medisch Onderzoeksverslag schreef de verzekeringsarts dat hij zich conformeerde aan het standpunt van de bedrijfsarts. Het standpunt van de bedrijfsarts was dat verzoekster per 14 december 2006 volledig arbeidsgeschikt was voor haar eigen werk, in die zin dat er per die datum geen medische beperkingen meer zouden zijn. Wel achtte de bedrijfsarts andere beperkingen aanwezig, die alleen konden worden verholpen middels

conflictoplossing. De verzekeringsarts concludeerde in het Claimdossier en het Medisch Onderzoeksverslag dan ook "dat verzoekster per 14 december 2006 geschikt was voor eigen werk, maar dat het advies van de bedrijfsarts ten aanzien van bemiddeling gevolgd diende te worden ten einde tot zinvolle afspraken te komen betreffende de werkhervatting". In het op 3 januari 2007 afgegeven deskundigenoordeel wordt echter niet verwezen naar de STECR-richtlijn en ook niet naar het arbeidsconflict. Ook in het Claimdossier en het Medisch Onderzoeksverslag wordt niet verwezen naar de STECR-richtlijn. In het Claimdossier en het Medisch Onderzoeksverslag maakte de verzekeringsarts wel melding van het arbeidsconflict dat speelde.

6. De Nationale ombudsman zond verzoekster kopieën van de rapportages toe. In reactie hierop liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat de verzekeringsarts in de rapportages niet had aangegeven dat hij bij de beoordeling van haar situatie de STECR-richtlijn had gevolgd. Tevens vond verzoekster dat de verzekeringsarts in de rapportages onvoldoende duidelijk had gemaakt waarom hij haar per 14 december 2006 volledig arbeidsgeschikt achtte. In haar reactie aan de Nationale ombudsman schreef verzoekster nog "ik heb mij niet ziek gemeld vanwege het conflict maar vanwege de toegenomen fysieke en psychische klachten ten gevolge van de stresssituatie op mijn werk". In haar eerdere klachtbrief aan het UWV schreef verzoekster onder meer dat "deze chronische ziekte niet wordt veroorzaakt door spanningen op het werk, maar dat stress er wel een negatieve invloed op heeft" én "ik heb een chronische ziekte en het evenwicht tussen 'normaal' functioneren en ziek zijn is wankel".

Beoordeling

7. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Het motiveringsvereiste houdt in dat de bevindingen en conclusies van een verzekeringsarts voldoende duidelijk en gemotiveerd zijn weergegeven in het Claimdossier en het Medisch Onderzoeksverslag. Het vereiste houdt ook in dat in het, door het UWV, afgegeven deskundigenoordeel het standpunt van de verzekeringsarts volledig is weergegeven en gemotiveerd is.

I. De, op 29 december 2006, opgestelde rapportages.

8. Verzoekster klaagde erover dat de verzekeringsarts in het Claimdossier en het Medisch Onderzoeksverslag onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt wat hij met zijn deskundigenoordeel beoogde en waarom hij verzoekster per 14 december 2006 volledig arbeidsgeschikt achtte. In haar klachtbrief aan het UWV en in haar reactie aan de Nationale ombudsman schreef verzoekster, onder meer, dat haar chronische ziekte niet wordt veroorzaakt door spanningen op het werk, maar dat stress er wel een negatieve invloed op heeft. En dat door de chronische ziekte het evenwicht tussen 'normaal' functioneren en ziek zijn, wankel is en dat zij zich niet ziek had gemeld vanwege het conflict maar vanwege de toegenomen fysieke en psychische klachten ten gevolge van de

stresssituatie op haar werk. De Nationale ombudsman maakt uit deze opmerkingen op dat verzoekster, ondanks haar chronische ziekte, gewoon zou kunnen functioneren op het werk, indien er geen arbeidsconflict zou zijn geweest. Uit de rapportages van de verzekeringsarts blijkt dat de verzekeringsarts de aanwezigheid van de chronische ziekte bij verzoekster erkende. In de rapportages staat dat verzoekster wel medische beperkingen heeft (in de vorm van de chronische ziekte), maar dat zij met die medische beperkingen gewoon zou kunnen werken, ware het niet dat er sprake was van een arbeidsconflict. Om die reden werd mediation aanbevolen alvorens kon worden overgegaan tot het maken van zinvolle afspraken over werkhervatting. De verzekeringsarts verklaarde verzoekster dus arbeidsgeschikt, onder de voorwaarde dat de werkgever actie zou ondernemen om het arbeidsconflict op te lossen. De Nationale ombudsman is van mening dat de verzekeringsarts in de rapportages voldoende inzichtelijk heeft gemaakt waarom verzoekster per 14 december 2006 arbeidsgeschikt wordt geacht en wat hij verder met het deskundigenoordeel beoogde.

Het UWV en de verzekeringsarts gaven in hun reactie aan de Nationale ombudsman aan dat op verzoeksters situatie de STECR-richtlijn van toepassing was. In het Claimdossier en in het Medisch Onderzoeksverslag wordt de STECR-richtlijn echter niet genoemd noch wordt naar deze richtlijn verwezen, maar uit de rapportages blijkt dat de verzekeringsarts erkende dat verzoeksters ziekmelding verband hield met het arbeidsconflict. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het niet noodzakelijk is dat de STECR-richtlijn expliciet in de rapportages wordt genoemd

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

II. Het op 3 januari 2007 afgegeven deskundigenoordeel.

9. Zoals onder punt 7 is weergegeven houdt het motiveringsvereiste ook in dat het UWV een deskundigenoordeel afgeeft, waarin het standpunt van de verzekeringsarts volledig is weergegeven en gemotiveerd is. Verzoekster klaagde er namelijk over dat het UWV op 3 januari 2007 een deskundigenoordeel naar haar, haar werkgever en haar bedrijfsarts stuurde, dat onvoldoende gemotiveerd was dan wel onvoldoende inzichtelijk maakte wat de verzekeringsarts met het deskundigenoordeel beoogde. Uit de reacties van het UWV en de betrokken verzekeringsarts blijkt dat uit het op 3 januari 2007 afgegeven deskundigenoordeel naar voren had moeten komen dat er voor verzoekster per 14 december 2006 geen medische beperkingen meer zijn om haar eigen werk te verrichten, maar dat er nog wel andere beperkingen zijn tengevolge van het arbeidsconflict, die door middel van mediation opgelost dienen te worden alvorens zinvolle afspraken over werkhervatting kunnen worden gemaakt. Hetgeen de verzekeringsarts met het afgegeven deskundigenoordeel beoogde blijkt echter niet uit de brief met toelichting, die de procesbegeleider van de afdeling Arbeidsgeschiktheid op 3 januari 2007 naar verzoekster, haar werkgever en haar bedrijfsarts heeft verzonden. Verzoekster wordt in het afgegeven deskundigenoordeel slechts volledig arbeidsgeschikt verklaard per 14 december 2006. Het

op 3 januari 2007 afgegeven deskundigenoordeel is dan ook niet voldoende gemotiveerd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. De totstandkoming van het deskundigenoordeel.

10. De Nationale ombudsman is van mening dat het deskundigenoordeel niet op behoorlijke wijze tot stand is gekomen. Dat lag niet aan de onderliggende rapportages, waaruit bleek dat verzoekster arbeidsgeschikt werd geacht op voorwaarde dat het arbeidsconflict met haar werkgever zou worden opgelost. Dat gegeven konden verzoekster, haar werkgever en de bedrijfsarts echter niet terugvinden in het deskundigenoordeel dat ze kregen toegezonden. Daar is het misgegaan. Het deskundigenoordeel voldeed niet aan de gestelde motiveringseis.

11. Het doel van het, door verzoekster aangevraagde, deskundigenoordeel is het verstevigen van verzoeksters positie tegenover haar werkgever. Door de onvolledigheid van het deskundigenoordeel heeft dat oordeel zijn doel gemist.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Utrecht is:

niet gegrond ten aanzien van de op 29 december 2006 opgestelde rapportages.

gegrond ten aanzien van het op 3 januari 2007 verzonden deskundigenoordeel wegens schending van het motiveringsvereiste.

Onderzoek

Op 12 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift gedateerd 10 april 2007 van mevrouw L. te Zeist, met een klacht over gedragingen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Utrecht.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken verzekeringsarts van het UWV de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Tevens werd de verzekeringsarts een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 10 april 2007 gericht aan de Nationale ombudsman.
2. Het formulier, waarmee verzoekster op 16 december 2006 het deskundigenoordeel heeft aangevraagd.
3. De brief van 3 januari 2007, waarmee het UWV het deskundigenoordeel heeft afgegeven.
4. De klachtbrief, die verzoekster op 17 februari 2007 naar het UWV heeft gestuurd.
5. De brief van 16 maart 2007 van het UWV, waarin verzoeksters klacht over het afgegeven deskundigenoordeel niet terecht wordt geacht.
6. Reacties van het UWV en van de betrokken verzekeringsarts van 31 mei en 13 juni 2007.
7. Het Claimdossier en het Medisch Onderzoeksverslag van 29 december 2006.
8. De rapportage van de bedrijfsarts van 4 december 2006.
9. Reacties van verzoekster van 24 april en 26 juni 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Werkinstructie Deskundigenoordeel van het UWV

"Met het invoeren van de loondoorbetalingverplichting bij ziekte (Wulbz) is ook het vragen van een deskundigenoordeel (vroeger second opinion genoemd) mogelijk gemaakt. Tijdens de periode dat de werkgever het loon of de bezoldiging tijdens ziekte moet doorbetalen, kunnen werkgever en werknemer van mening verschillen over het wel of niet arbeidsongeschikt zijn van de werknemer, waardoor vervolgens een geschil kan ontstaan over het recht op loon/bezoldiging tijdens ziekte. Zij kunnen dan een deskundige van UWV een oordeel vragen over de vraag of wel/geen sprake is van ongeschiktheid tot werken."

(...)

" Het deskundigenoordeel (on)geschiktheid tot werken is met name bedoeld om de positie van de zieke niet-vangnetter tegenover zijn werkgever te verstevigen nu het UWV bij ziekte in principe geen rol meer speelt. De overige deskundigenoordelen zijn bedoeld om een vastgelopen re-integratietraject uit de impasse te halen."

2. STECR Werkwijzer Arbeidsconflicten versie 3, november 2004 van STECR Platform Re-integratie

Pagina 19

"Beoordeling van de ziekmelding

Stel vast welke van de onderstaande situaties van toepassing zijn.

(...)

B. Er is een fysiek medisch probleem, maar daarnaast ook een arbeidsconflict."

Pagina 20

"Arbeidsverzuim en arbeidsgeschiktheid

In situatie (...) en B zijn naast respectievelijk psychische en fysieke begeleiding mogelijk nog andere interventies nodig om het arbeidsconflict te verhelpen."