



Rapport

Datum: 11 maart 1999

Rapportnummer: 1999/100

Klacht

Op 29 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te Best, ingediend door mr. P.N. van Schaik, advocaat en procureur te Best, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Eindhoven. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Eindhoven, haar pas op 27 november 1998 aan een medisch heronderzoek heeft onderworpen. Verzoekster wijst er daarbij dat dit onderzoek was gepland in oktober 1998 en dat zij en haar advocaat vanaf 14 september 1998 herhaaldelijk navraag hebben gedaan naar de datum van het onderzoek.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Zij gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoekster, die lijdt aan de gevolgen van een auto-ongeluk dat plaats vond in oktober 1994, staakte haar werkzaamheden in verband met whiplashklachten op 16 februari 1995. Zij werd voor de WAO ingedeeld in de arbeidsongeschiktheidsklasse 45-55 %. In het kader van de herbeoordeling van verzoeksters arbeidsongeschiktheid, werd verzoekster op 8 oktober 1996 gezien door de verzekeringsarts en op 18 november 1996 door de arbeidsdeskundige van Gak Nederland BV, kantoor Eindhoven. In zijn rapportage, gedateerd 18 november 1996, vermeldde de arbeidsdeskundige dat een medisch heronderzoek diende plaats te vinden in oktober 1998. Verzoekster werd hiervan in kennis gesteld.
2. Op 14 september 1998 informeerde verzoekster telefonisch bij het kantoor Eindhoven wanneer het in het rapport van de arbeidsdeskundige aangegeven medisch heronderzoek zou plaats vinden. Haar werd medegedeeld dat zij hierover zo spoedig mogelijk bericht zou krijgen.

3. Op 12 oktober 1998 informeerde verzoeksters advocaat telefonisch bij het kantoor Eindhoven naar de datum van het heronderzoek. Medegedeeld werd dat een oproep voor het medisch heronderzoek zou worden geregeld en dat hierover zo spoedig mogelijk bericht zou worden ontvangen. Toen de advocaat op 22 oktober 1998 wederom telefonisch bij het kantoor Eindhoven informeerde naar de datum van het heronderzoek, bleek dit onderzoek niet eerder dan op 27 november 1998 te kunnen plaatsvinden. **B. Standpunt van verzoekster** Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtschrijving onder **KLACHT**. De gemachtigde van verzoekster deelde in het verzoekschrift voorts nog mee:

"...Op 14 september 1998 heeft cliënte naar het Gak gebeld, met de vraag wanneer de herkeuring zou plaatsvinden. Dit was belangrijk voor haar in verband met de afwikkeling van een lopende letselschade zaak. Haar werd meegedeeld dat ze zo spoedig mogelijk bericht zou krijgen, hetgeen niet is gebeurd. Op 12 oktober 1998 heb ik voor cliënte geïnformeerd, waarbij ik dezelfde mededeling te horen kreeg. Bij herhaalde informatievraag op 22 oktober 1998 kreeg ik echter te horen dat de herkeuring van cliënte pas gepland was in februari 2001. Toen ik melding maakte van de brief van 18 november 1996, waarin sprake is van oktober 1998, kwam men tot de ontdekking dat men een fout had gemaakt en dat er zo spoedig mogelijk een datum geprikt zou worden. Echter: De eerst mogelijke datum voor herkeuring zou zijn: 27 november 1998. Op mijn vraag of dit niet eerder kon werd ontkennend geantwoord. Ook na verder aandringen van mijn kant en na het belang voor mijn cliënte te hebben aangevoerd kwam er geen verandering in de situatie. Mijn suggestie, om een reeds geplande afspraak met lagere prioriteit om te ruilen, werd niet overgenomen. Voor mijn cliënte is het erg belangrijk om zo spoedig mogelijk de uitslag te kennen van de herkeuring, gelet op het feit dat ook de wederpartij in de letselschadezaak haar heeft bericht dat men pas tot de afwikkeling van de zaak kan overgaan als de rapportage van het Gak beschikbaar is. Ik vind de handelwijze, of liever gezegd, het gebrek aan adequate behandeling onzorgvuldig aangezien ik er niet van ben overtuigd dat aan de belangen van cliënte voor zover mogelijk is tegemoet gekomen..."

C. Standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen 1. In reactie op de klacht zond het Landelijk instituut sociale verzekeringen de reactie op de klacht van Gak Nederland BV te Amsterdam. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen deelde mee zich met het standpunt van het Gak te kunnen verenigen.

2. De reactie van Gak Nederland BV luidde als volgt:

"... Verzekerde is bij Eindhoven bekend vanaf 1995 en sedert die tijd hebben er diverse onderzoeken plaatsgevonden in het kader van de arbeidsgeschiktheidsbeoordeling aaw/wao. Verzekerde werd op 12-12-1995 gezien door de verzekeringsarts. op 22-12-1995 gezien door de arbeidsdeskundige. op 08-10-1996 gezien door de verzekeringsarts (HO (heronderzoek; N.o.) 2 jaar). op 18-11-1996 gezien door de arbeidsdeskundige. op 08-12-1997 door de verzekeringsarts (ophoging na uitval op 23-06-1997 en HO februari 1998). op 05-02-1998 door de verzekeringsarts (HO verzekeringsarts 3 maanden). op 24-04-1998 door de arbeidsdeskundige die i.v.m. aanvraag werkvervoer- en werkplekaanpassingen de visie van de verzekeringsarts nodig

heeft. op 06-05-1998 door de verzekeringsarts die i.v.m. aanvraag voorzieningen een expertise nodig acht die uiteindelijk op 29-05-1998 wordt verricht. op 05-08-1998 door de verzekeringsarts met verslaglegging werkvervoer (negatieve beslissing) en werkplek (positief) met advies na afhandeling door de arbeidsdeskundige het dossier voor te leggen aan de verzekeringsarts die de wao-beoordeling moet doen. (...) op 23-09-1998 door de arbeidsdeskundige die positief adviseert aangaande de werkplekaanpassing (beslissing werd op 20-10-1998 verstuurd na rappel advocaat d.d. 12-10-1998). op 12-10-1998 werd door verzekerde gebeld wanneer ze op spreekuur verzekeringsarts kon komen. Antwoord zo spoedig mogelijk. op 22-10-1998 werd door de advocaat gebeld met het Gak met de vraag wanneer verzekerde op spreekuur verzekeringsarts kon komen. Het antwoord dat toen gegeven werd was foutief en is later ook hersteld. op 27-11-1998 werd verzekerde gezien door de verzekeringsarts die in het kader van de wao-beoordeling de belastbaarheid van verzekerde actualiseerde. Deze opsomming geeft aan dat in de beoordeling van genoemde verzekerde heel wat inspanningen geleverd is. Ten aanzien van de tijd die is verstreken tussen het laatste telefonisch contact van de advocaat en de medewerker van Eindhoven (22-10-1998) en de daadwerkelijke oproep (27-11-1998) is zonder meer te stellen dat deze periode lang is. De enige verklaring die we ten aanzien hiervan kunnen geven, is dat de bezetting van verzekeringsartsen in combinatie met het werkaanbod niet als optimaal te beschouwen is..." **D. Reactie verzoekster** Verzoekster bleef bij haar standpunt.

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Eindhoven, haar pas op 27 november 1998 aan een medisch heronderzoek heeft onderworpen. Verzoekster wijst er daarbij op dat dit onderzoek was gepland in oktober 1998 en dat zij en haar advocaat vanaf 14 september 1998 herhaaldelijk navraag hebben gedaan naar de datum van het onderzoek.
2. Uit de door Gak Nederland BV verstrekte gegevens blijkt dat de datum voor een medisch heronderzoek aanvankelijk inderdaad was gepland in oktober 1998. Nadat de verzekeringsarts verzoekster op 5 augustus 1998 in het kader van haar aanvraag om verstrekking van voorzieningen had gezien, was de planning dat het dossier na afhandeling daarvan door de arbeidsdeskundige, zou worden voorgelegd aan de verzekeringsarts die de mate van verzoeksters arbeidsongeschiktheid opnieuw moest actualiseren.
3. Hoewel verzoekster op 14 september 1998 had geïnformeerd bij het Gak naar de datum van het onderzoek en op 12 oktober 1998 telefonisch aan verzoeksters advocaat werd toegezegd dat een oproep voor het medisch heronderzoek zou worden geregeld, duurde het nog tot 27 november 1998 voordat verzoekster door de verzekeringsarts kon worden gezien. Het Gak voerde hiervoor aan het grote aantal medische keuringen en de beperkte beschikbaarheid van de verzekeringsgeneeskundigen. Dit is weliswaar een verklaring,

maar geen rechtvaardiging voor het late tijdstip van de keuring. Dit klemmt temeer nu, naar mag worden aangenomen, het Gak door verzoeksters advocaat was gewezen op het belang van een spoedige vaststelling van verzoeksters arbeidsongeschiktheid. In dit opzicht heeft het Gak dan ook onvoldoende voortvarend gehandeld. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Eindhoven, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, is gegrond.