

Het indienen van een klacht bij het UWV

Wie het niet eens is met een beslissing van het UWV, kan bezwaar maken of in beroep gaan. Wie zich door een arts van het UWV vervelend behandeld voelt, kan een klacht indienen. Wat is precies het verschil, en wanneer heeft klagen zin?

De Steungroep wordt regelmatig gebeld door mensen die ontevreden zijn over de manier waarop ze door het UWV zijn behandeld. Vaak zijn ze het ook niet eens met de beslissing die het UWV in hun geval heeft genomen. Dan gaat het telefoongesprek al gauw over de mogelijkheid daartegen bezwaar te maken of in beroep te gaan. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid een klacht tegen het UWV in te dienen. Soms vragen bellers ons of dat zin heeft, en hoe je een klacht moet indienen.

Klacht of bezwaar?

Tussen bezwaar maken en klagen bestaat een wezenlijk verschil. Bezwaar maak je tegen een beslissing waar je het niet mee eens bent. Het doel is om een andere beslissing te krijgen, bijvoorbeeld over je uitkering. Je bent daarbij gebonden aan een bezwaartermijn (zes weken bij de WIA, Wajong, WAO en WAZ, twee weken bij de Ziektewet) en aan andere formele regels. Het is aan te bevelen daarbij een rechtshulpverlener in te schakelen, al is dat niet verplicht.

Als het bezwaar wordt afgewezen kun je in beroep gaan bij de rechtbank. Als die je beroep afwijst, kun je in hoger beroep gaan bij de Centrale Raad van Beroep. De Steungroep heeft informatie en advies beschikbaar over bezwaar en beroep. Dit artikel gaat echter speciaal over het indienen van een klacht.

Wanneer klagen?

Een klacht dien je in als je ontevreden bent over de handelwijze van het UWV. Je krijgt bijvoorbeeld je uitkering te laat, een brief wordt niet beantwoord of je bent vervelend behandeld door een UWV-medewerker. Een klacht is niet aan een vaste termijn gebonden en leidt niet tot een andere beslissing. Hij is dus geen vervanging voor een bezwaarprocedure.

Wat kun je met een klacht bereiken?

De Steungroep adviseert in individuele gevallen regelmatig om geen klacht te dienen, maar liever bezwaar te maken of in beroep te gaan. Dat vraagt vaak al zo veel tijd en moeite, dat er voor het indienen van klachten geen energie meer over is.

Toch is het niet altijd zinloos om een klacht in te dienen. Je kunt er in principe een aantal dingen mee bereiken, zoals een gesprek, excuses, of — idealiter — verbeteringen binnen het UWV, waar anderen weer baat bij kunnen hebben. Ook kan een klacht in bepaalde gevallen leiden tot uitstel van de beslissing tijdens een lopende keuringsprocedure. Dat kan soms goed uitkomen.

Mediation

Een gesprek naar aanleiding van je klacht kan je een beter gevoel geven, zeker als er excuses worden gemaakt (al gebeurt dat lang niet altijd). Maar zo'n gesprek kan soms ook heel frustrerend zijn en alleen maar een herhaling van zetten. Begeleiding van beide partijen door een mediator, een soort bemiddelaar, kan dit misschien voorkomen. Het UWV biedt deze mogelijkheid. De door het UWV ingezette mediators zijn geregistreerd bij het Nederlands Mediation Instituut, dat zijn eigen tuchtrecht heeft. De mediators zijn gebonden aan geheimhoudingsplicht en moeten onafhankelijk en neutraal werken. Als een van de partijen vindt dat het niet klikt kan een andere mediator gevraagd worden.¹ Ook bij het aantekenen van bezwaar is mediation mogelijk.

¹ Zie voor meer informatie de website van het UWV:

www.uwv.nl/particulieren/algemeen/artikelen/bezwaar_en_beroep/mediation.aspx. Nederlands Mediation Instituut: www.nmi-mediation.nl/

Klachten over een keuringsarts

Klachten van mensen met ME/CVS over het UWV hebben vaak betrekking op een keuringsarts (verzekeringsarts) van deze Organisatie. Dit kan lastig zijn. Als een verzekeringsarts niet bereid is zijn rapportage op te sturen of met je behandelaar contact op te nemen, kan dat een goede reden zijn voor een klacht. Een onheuse bejegening ook. Maar daar is lang niet altijd sprake van. Een verzekeringsarts kan heel beleefd zijn, maar je toch het gevoel geven dat hij je niet serieus neemt. Hij kan in het gesprek aardig overkomen, maar als je dan later zijn rapportage leest blijkt soms dat deze vooral gebaseerd is op vooroordelen over jou en je ziekte en geen recht doet aan wat jij naar voren hebt gebracht. Meestal heeft dit direct gevolgen voor de beslissing over je arbeidsongeschiktheid en je uitkering, waardoor een bezwaarprocedure nodig wordt.

Signaalwerking

Toch kan het in de hierboven geschetste situatie nuttig zijn om ook een klacht in te dienen. Als er veel bezwaarprocedures worden aangespannen tegen beslissingen van een bepaalde verzekeringsarts, zegt dit iets over het functioneren van die arts. Uit gesprekken met het UWV blijkt echter dat het aantal bezwaarprocedures per verzekeringsarts niet wordt bijgehouden. Bij klachten is dit wel het geval. Dat kan dus een reden zijn om een klacht in te dienen. Als meerdere mensen klagen over dezelfde verzekeringsarts, of over verzekeringsartsen van hetzelfde UWV-kantoor, zou het UWV dat toch moeten zien als een signaal dat er wat mis is.

Hoe dien je een klacht in?

Het UWV heeft een centraal klachtenbureau dat moet zorgen voor afhandeling van alle klachten. Je kunt daar je klacht per brief, telefoon of internet-formulier indienen.^{2 3} Je kunt ook namens iemand anders een klacht indienen of iemand anders vragen een klacht voor jou in te dienen.

Bij een klacht via de post of internet zijn je adresgegevens en burgerservicenummer (BSN) nodig en de vermelding van de vestiging, afdeling en eventueel de medewerker van het UWV op wie je klacht betrekking heeft.

De Steungroep adviseert daarbij het volgende:

- Dien je klacht bij voorkeur schriftelijk in, dan heb je zelf in de hand hoe je hem verwoordt.
- Vraag hier zo nodig hulp bij. Een voorbeeldbrief vindt u onderaan dit artikel
- Beschrijf je klacht zo concreet mogelijk.
- Geef aan wat je naar aanleiding van je klacht van het UWV verwacht (bijvoorbeeld dat de verzekeringsarts alsnog je behandelaar raadpleegt; een nieuwe keuring door een andere verzekeringsarts en uitstel van het gesprek met de arbeidsdeskundige; excuses). \
- Als je een persoonlijk gesprek wilt, geef dat dan duidelijk aan.
- Geef ook aan of je begeleiding van een mediator wilt.
- Als er een gesprek volgt: vraag iemand in wie je vertrouwen stelt met je mee te gaan (ook bij een mediator).

² Klachtenbureau UWV, Postbus 58071 1040 HB Amsterdam, telefoon 0900 - 898 25 25 (€ 0,03 per minuut, werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

Meer informatie en online klachtenformulier:

www.uwv.nl/particulieren/contact/klachten_en_suggesties/klacht-indienen/index.aspx

³ Ik heb een klacht. Als u niet tevreden bent over het UWV (brochure). Te downloaden via:

www.uwv.nl/Images/CP11O%2002236%2011-08.tcm26-123656.pdf

Ombudsman

Als je vindt dat het UWV je klacht niet goed heeft behandeld, kun je ermee naar de Nationale Ombudsman, een onafhankelijke instantie voor klachten over de overheid. ⁴ Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- Je hebt zelf al — liefst schriftelijk — geklaagd bij het UWV.
- Het UWV heeft je klacht niet langer dan één jaar geleden afgehandeld.
- Er is geen bezwaar of beroep mogelijk (geweest).
- Je klacht gaat niet over de inhoud van wettelijke regels.
- Je klacht gaat niet om een uitspraak van de rechter.

Anders dan het UWV maakt de Nationale Ombudsman de verslagen van de behandelde klachten openbaar.

Tuchtcollege

Er bestaat ook de mogelijkheid een klaagschrift in te dienen bij een regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Dit is voor beide partijen een veel zwaardere procedure. Het is aan te bevelen hierbij een advocaat in te schakelen die hier ervaring mee heeft, maar dat is niet verplicht. Het tuchtcollege kan maatregelen nemen: een waarschuwing, een berisping, een geldboete of tijdelijke, gedeeltelijke of definitieve ontzegging van de bevoegdheid het beroep van arts uit te oefenen. Hoger beroep is mogelijk bij het Centraal Tuchtcollege. Ook de uitspraken van deze tuchtcolleges zijn openbaar. ⁵ Zowel voor de Nationale Ombudsman als voor de genoemde tuchtcolleges geldt dat zij een beslissing van het UWV niet ongedaan kunnen maken. Hiervoor is altijd een aparte bezwaarprocedure nodig.

Stuur ons een kopie van uw klacht!

Het UWV schrijft in zijn klachtenbrochure dat het indienen van klachten kan leiden tot een betere dienstverlening. 'Uw klacht is belangrijk voor ons' aldus deze brochure. Helaas kennen we op dit moment geen concrete voorbeelden van verbeteringen die het UWV naar aanleiding van klachten heeft doorgevoerd.

De Steungroep is bezig uit te zoeken op welke manier we (een bundeling van) individuele klachten over concrete problemen bij de keuringen kunnen gebruiken in ons overleg met het UWV. We gaan die klachten natuurlijk alleen gebruiken als de betrokken ME/CVS-patiënten daarmee instemmen. Wij vragen u daarom een kopie van uw klacht naar de Steungroep te sturen, zeker als die betrekking heeft op een verzekeringsarts. De Steungroep gaat daar vertrouwelijk mee om en neemt, wanneer daar aanleiding voor is, contact met u op.

⁴ De Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, Telefoon 0800 - 33 55555 (werkdagen van 9:00 tot 17:00), <http://www.ombudsman.nl/>

⁵ Meer informatie: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl. Het Regionaal Tuchtcollege Zwolle oordeelde dat een indicatiearts van het Centrum indicatiestelling Zorg (CIZ) het volgen van CGT niet als voorwaarde voor toekenning van een scootmobiel aan een ME/CVS-patiënte had mogen stellen. Zie: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/images/2007.153.pdf

VOORBEELDBRIEF INDIENEN KLACHT

Aan: Klachtenbureau UWV
Postbus 58071
1040 HB Amsterdam

Stuur een kopie aan: Steungroep ME en Arbeidsongeschiktheid
t.a.v. Ynske Jansen
Bankastraat 42C
9715 CD Groningen

Betreft: Klacht over UWV Vestiging
betreffende verzekeringsarts/bezwaarverzekeringsarts* [*voorletter en achternaam*]

[*Plaats en datum*]

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij dien ik een klacht in over verzekeringsarts/bezwaarverzekeringsarts * [*voorletter en achternaam*] van het UWV-kantoor [*plaats*]. Ik ben ontevreden over de manier waarop verzekeringsarts/bezwaarverzekeringsarts* [*voorletter en achternaam*] mij heeft behandeld bij de beoordeling van mijn arbeids(on)geschiktheid in het kader van de WIA/WAJONG/WAO/WAZ*. Mijn ontevredenheid is gebaseerd op het volgende:

[*alleen overnemen wat van toepassing is en zo nodig aanvullen!*]

- Verzekeringsarts [*naam*] heeft mij niet correct bejegend
- Verzekeringsarts [*naam*] gaf tijdens het spreekuur en/of in zijn rapportage* blijk van vooroordelen over mijn ziekte (ME/CVS) en/of over mijn persoon*.
- Verzekeringsarts [*naam*] heeft mij niet/onvoldoende* serieus genomen. Dat blijkt onder andere uit het feit dat hij/zij*:
 - mij onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld om mijn gezondheidsproblemen/de gevolgen van mijn ziekte voor mijn functioneren* naar voren te brengen
 - de door mij gevolgde behandeling/behandelingen* niet serieus heeft genomen
 - mijn behandelaar [*naam en soort behandelaar (bijv. huisarts, psycholoog, internist)*] niet heeft geraadpleegd, hoewel ik dat wel had gewild/gevraagd*
 - mij niet in de gelegenheid heeft gesteld om de door hem veronderstelde, maar onjuiste feiten recht te zetten
 - in zijn rapport belangrijke feiten over mijn ziekte en mijn functioneren heeft weggelaten
 - mij een medische behandeling heeft geadviseerd/opgedrongen* zonder zich goed geïnformeerd te hebben of die behandeling iets toevoegt aan wat ik al heb gedaan/of die behandeling voor mij wel haalbaar zou zijn/of die behandeling mogelijk schadelijke gevolgen voor mij zou kunnen hebben*.
- Verzekeringsarts [*naam*] heeft het tegenover mij doen voorkomen alsof het protocol CVS niet geldig is
- Heeft zich niet gehouden aan de volgende regels en norm/normen* en/of regel/regels* voor verzekeringsartsen/artsen*
-

TOELICHTING:

[*De genoemde punten kort toelichten. Eventueel verwijzen naar bijlagen (zoals rapportages, verslagen, brieven)*]

Ik vraag u deze klacht in eerste instantie in een gesprek af te handelen. In dat gesprek kan mijn klacht nader toegelicht worden.

Ik wil daar zelf bij aanwezig zijn/niet bij aanwezig zijn.*

Ik wil mij daarbij verder laten vertegenwoordigen door [*naam, adres, mailadres*]*

Hoogachtend,

Naam

m/v

Straat en huisnummer

Postcode en woonplaats

Burgerservicenummer (BSN)

Email-adres:

Bijlagen: [*opsommen en bijvoegen, voor zover van toepassing*]

* *weglaten/aanvullen voor zover van toepassing*