

Advies Geschillencommissie Arbodiensten - 18.10

1. GESCHIL

Op 27 november 2018 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

De interne procedure bij verweerder was weliswaar niet afgerond maar verweerder heeft ondanks herhaalde verzoeken van en namens klager om de klachten te behandelen geen (enkele) inhoudelijke reactie gegeven. Klager ontving uiteindelijk alleen een bevestiging van de ingediende klacht.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 27 februari 2019.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 30 januari 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager heeft een arbeidsdeskundigonderzoek ondergaan op verzoek van de werkgever en heeft op 21 september 2018 een Arbeidsdeskundig Loonwaarde Onderzoek ontvangen van verweerder.
- 2.2 Op 3 oktober 2018 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.3 Op 16 oktober 2018 stuurt klager een brief naar verweerder met het verzoek om een reactie op korte termijn.
- 2.4 Op 30 oktober 2018 stuurt klager wederom een brief naar verweerder met de vraag om een spoedige reactie.
- 2.5 Op 2 november 2018 heeft klager een ontvangstbevestiging d.d. 29 oktober 2018 van verweerder ontvangen.
- 2.6 Op 27 november 2018 wendt klager zich tot de Geschillencommissie en stelt verweerder hiervan in kennis.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten
 - 3.2.1 Klager geeft aan op 3, 16 en 30 oktober 2018 brieven te hebben verzonden naar verweerder met het verzoek de klacht in behandeling te nemen. Hoewel verweerder op 2 november 2018 een ontvangstbevestiging heeft ontvangen, heeft verweerder op 27 november 2018 nog steeds geen reactie mogen ontvangen.
 - 3.2.2 Klager geeft aan het niet eens te zijn met de uitkomsten van het Arbeidsdeskundig Loonwaarde Onderzoek. Namens klager zijn in een bijlage de op- en aanmerkingen van klager bij de inhoud van het rapport op een rij gezet.
 - 3.2.3 Klager is van mening dat verweerder teveel is uitgegaan van de gegevens die door de werkgever van klager zijn verstrekt, zonder dit verder te onderzoeken. Daarnaast zou er onvoldoende hoor en wederhoor hebben plaatsgevonden.
 - 3.2.4 Verweerder heeft aangegeven een document van de werkgever te hebben ontvangen, terwijl klager deze nooit van verweerder heeft mogen ontvangen en niet afwist van het bestaan van dit document. Klager vindt dat verweerder dit document dan ook niet in zijn beoordeling had mogen betrekken en er had in ieder geval hoor en wederhoor moeten hebben plaatsgevonden ten aanzien van dit document.
 - 3.2.5 Klager vindt dat verweerder onvoldoende heeft gedaan met de opmerkingen die klager heeft geplaatst bij het standpunt van de werkgever dat hij ongeschikt zou zijn voor arbeid. Zo klopt volgens klager onder meer de redenering ten aanzien van een aantal projecten niet. Ook is klager niet bekend dat er een werkplaatsonderzoek heeft plaatsgevonden. Klager plaatst vraagtekens bij de inhoud van de rapportage en de getrokken conclusies en is het daarmee ook niet eens.
 - 3.2.6 Klager ontvangt van verweerder graag het vertrouwelijke document dat verweerder van de werkgever van klager heeft ontvangen.
 - 3.2.7 Klager is van mening dat op korte termijn op kosten van verweerder een nieuw en onafhankelijk onderzoek naar de loonwaarde moet plaatsvinden.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de eerste twee klachtbrieven van klager zijn gericht aan de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige is niet in dienst van verweerder, maar wordt af en toe ingehuurd. Dit is een verklaring, maar geen excuus want natuurlijk is verweerder verantwoordelijk voor de door haar "ingehuurde" deskundigen.
 - 3.3.2 De ontvangst van de derde brief wordt wel bevestigd, maar hierop volgt ook geen inhoudelijke reactie van verweerder. Verweerder biedt hiervoor zijn oprechte

- excuses aan. Verweerder zal met de algemeen directeur bespreken dat dit nooit meer mag gebeuren.
- 3.3.3 Ten aanzien van de klacht over het arbeidsdeskundig onderzoek zou volgens klager verweerder teveel de kant van de werkgever hebben gekozen en zou er tevens onvoldoende en ten aanzien van het document van de werkgever geen hoor en wederhoor hebben plaatsgevonden. Volgens verweerder is klager niet op komen dagen op de onderzoeksdag en heeft hij zodoende zijn kans gemist om een blijkbaar vertrouwelijk stuk van de werkgever van klager in te zien en kon klager niet zijn visie hierop geven.
- 3.3.4 Omdat de arbeidsdeskundige geen antwoord kon geven op de onderzoeksvragen zonder klager te hebben gesproken, heeft hij hem opgezocht ten huize van zijn belangenbehartiger. Ook al omdat het klager niet was toegestaan zich op de locatie van de werkgever te bevinden. Na dit aanvullende onderzoek is er een definitieve rapportage opgesteld en die is in concept aan klager gestuurd met verzoek om commentaar. Klager zou daar geen gebruik van hebben gemaakt. Daarop is het definitieve rapport naar de werkgever gestuurd.
- 3.3.5 Verweerder heeft telefonisch contact gezocht met de arbeidsdeskundige. Hij staat achter de inhoud van het rapport. Het commentaar van klager kan alsnog als addendum aan het arbeidsdeskundig onderzoek worden toegevoegd.
- 3.3.6 Verweerder gaat niet in op de inhoud van het rapport. Over de inhoud van het rapport had klager een deskundigenoordeel aan kunnen vragen bij het UWV. Voor een persoonsgerichte klacht kan volgens verweerder klager terecht bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De aanleiding van het indienen van de klacht van klager bij de Geschillencommissie is dat verweerder niet heeft gereageerd op zijn ingediende klachten, ook niet na een tweetal herinneringen. De Geschillencommissie vindt het uitermate slordig dat verweerder niet op deze berichten en reminders heeft gereageerd, de klacht niet heeft doorgestuurd naar de arbeidsdeskundige en een en ander niet heeft gecoördineerd. In het verweerschrift en tijdens de hoorzitting heeft verweerder weliswaar beterschap beloofd en toegezegd maatregelen te nemen zodat dit nooit meer kan gebeuren, maar het een en ander zou nog wel moeten worden geeffectueerd. Het doet de Geschillencommissie deugd dat verweerder dit serieus wil oppakken, maar dat neemt niet weg dat er door verweerder verwijtbaar niet op de klachten van klager is gereageerd. Bovendien heeft de Geschillencommissie geen aanwijzingen dat de administratieve problemen bij verweerder op korte termijn zijn opgelost. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het document van de werkgever, merkt de Geschillencommissie op dat de arbeidsdeskundige een document van de werkgever heeft betrokken in zijn oordeel, zonder dit te delen met klager en zonder dat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Klager geeft aan dat hij niet eens afwist van het bestaan van dit document. De Geschillencommissie wil erop wijzen dat als een stuk van de werkgever wordt betrokken bij het opstellen van een

rapportage, dit vooraf moet worden gedeeld met een cliënt. Dit is niet gebeurd en er is dus ook geen hoor en wederhoor toegepast. Mocht een der partijen willen dat een document niet wordt gedeeld, dan kan dit ook geen onderdeel uitmaken van een rapport. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder ten aanzien van dit klachtonderdeel nalatig is geweest en verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

- 3.4.3 Klager heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat hij een inhoudelijke reactie had verzonden ten aanzien van het concept-rapport. De arbeidsdeskundige geeft aan deze niet te hebben ontvangen. Na de hoorzitting heeft klager een mail toegezonden, waaruit blijkt dat hij op 6 juni 2018 heeft aangekondigd inhoudelijk op het rapport te reageren en op 22 juni 2018 een mail met de inhoudelijke reactie op het rapport rechtstreeks naar de arbeidsdeskundige heeft gestuurd. Voor de Geschillencommissie is er geen enkele reden aan te nemen dat dit stuk niet naar de arbeidsdeskundige zou zijn verzonden, dus moet de arbeidsdeskundige deze ook hebben ontvangen. Ook al zou de arbeidsdeskundige dit stuk niet hebben ontvangen, dan had volgens de Geschillencommissie het op de weg gelegen dat de arbeidsdeskundige, voordat het rapport definitief werd, een herinnering naar klager zou sturen, wat niet gebeurd is. De nalatigheid/verwijtbaarheid van verweerder betreffende dit onderdeel vormt aanleiding tot gegrondverklaring van deze klacht.
- 3.4.4 Tijdens de hoorzitting heeft klager aangegeven dat de arbeidsdeskundige niet onafhankelijk zou hebben gehandeld door de werkgever van klager te adviseren over een ontbinding van een arbeidsovereenkomst. Na de hoorzitting heeft de Geschillencommissie enkele stukken ontvangen, waaronder de mail van 18 september 2018, die door de arbeidsdeskundige is verzonden aan de werkgever van klager. In het eerste deel van deze mail staat een objectieve weergave van mogelijkheden. Ten aanzien van het tweede deel van deze mail wordt er niet expliciet advies gegeven aan de werkgever om een ontbinding van de arbeidsovereenkomst te bespreken, maar wordt wel de suggestie gewekt dat dit wellicht een goede mogelijkheid is. De Geschillencommissie is niet direct van oordeel dat de arbeidsdeskundige niet onafhankelijk is. Desalniettemin kan de Geschillencommissie zich voorstellen dat het mailbericht van de arbeidsdeskundige aan de werkgever een andere indruk doet wekken. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.5 Voor al het overige acht de Geschillencommissie zich niet bevoegd hierover een uitspraak te doen, omdat dit betrekking heeft op het inhoudelijk oordeel van de professional die ingehuurd is door verweerder.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachten gegrond ten aanzien van het niet reageren op de door klager ingediende klachten, het niet toepassen van hoor en wederhoor ten aanzien van een bij het rapport betrokken document van de werkgever, het nalatig/verwijtbaar handelen ten aanzien van de verzonden mails van klager met een inhoudelijke reactie op het rapport en de gewekte indruk van niet-onafhankelijkheid van de arbeidsdeskundige.

Voor al het overige acht de Geschillencommissie zich niet bevoegd hierover een uitspraak te doen, omdat dit betrekking heeft op het inhoudelijk oordeel van de arbeidsdeskundige als professional die "ingehuurd" is door verweerder.