



# Rapport

Een onderzoek naar door het UWV afgegeven deskundigenoordelen.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het UWV gegrond.

**Datum: 23 april 2018**

**Rapportnummer: 2018/025**

## INHOUDSOPGAVE

Wat is de klacht?.....	2
Wat ging er aan de klacht vooraf?.....	2
Het oordeel van de Nationale ombudsman.....	5
Conclusie.....	8
Bijlage: uitgebreid verslag van bevindingen	

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker, een werkgever, klaagt erover dat het UWV twee door een werknemer aangevraagde deskundigenoordelen niet op juiste wijze tot stand heeft gebracht doordat:

1. onvoldoende hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden.
2. ten onrechte geen verzekeringsarts bij de oordelen is betrokken.

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?<sup>1</sup>

### *Aanleiding voor het eerste deskundigenoordeel*

Soms loopt het tussen een werkgever en een werknemer niet goed; zo ook in de casus van de heer Wolters<sup>2</sup> die vestigingsmanager is bij een casinobedrijf. Het moment waarop zijn werkgever wijzigingen in de organisatie doorvoert lijkt het startsein van de problemen tussen hem en zijn werkgever te zijn. Daarbij komt dan, begin 2016, een aandoening aan het gehoor van de heer Wolters. De bedrijfsarts is van mening dat de heer Wolters wel kan werken, maar dat hij daarbij moet worden ontzien ten aanzien van het werken met een 'oortje' en ten aanzien van te hoge werkdruk. Een urenbeperking neemt de bedrijfsarts niet aan. De heer Wolters blijft echter van oordeel dat hij niet kan werken, nu zijn specialist hem volledige rust heeft voorgeschreven. Zijn werkgever biedt hem wel ander werk aan, als casinomedewerker bij een andere vestiging. Omdat de heer Wolters het hiermee niet eens is en de werkgever bovendien heeft aangegeven dat hij de loonbetaling zal opschorten als hij niet komt werken, vraagt de heer Wolters bij het UWV een deskundigenoordeel aan. Hij geeft in de aanvraag onder meer aan dat werken als casinomedewerker niet lichter maar zwaarder is. Deze mensen zijn op de werkvloer aanwezig en moeten gasten bedienen, klachten aanhoren en mensen die zich misdragen aanspreken, met alles wat daarbij hoort.

### *Het oordeel van het UWV*

De arts van het UWV stelt na onderzoek vast dat de heer Wolters op de geschildatum niet geschikt is te achten voor de door de werkgever aangeboden werkzaamheden als

<sup>1</sup> Een uitgebreide beschrijving is opgenomen als bijlage bij dit rapport.

<sup>2</sup> Gefingeerde naam.

fulltime casinomedewerker. Er moet rekening worden gehouden met de beperkingen die de bedrijfsarts al heeft vastgesteld en daarnaast is het nu ook zinvol om hem te ontzien wat betreft klantcontacten en conflicthantering. Als de heer Wolters passende arbeid kan doen, is er echter geen medische grondslag voor een urenbeperking.

De arbeidsdeskundige stelt, mede op basis hiervan, vast dat het aangeboden werk van casinomedewerker niet passend is.

#### *Samen verder?*

Ondanks dit advies van het UWV lukt het partijen hierna niet om er samen uit te komen. Het lijkt erop dat ze ook niet echt meer verder willen met elkaar. De situatie escaleert nog verder wanneer de werkgever de rechter vraagt om de arbeidsovereenkomst te ontbinden. Zijn verzoek wordt afgewezen en dus moeten partijen weer met elkaar door.

De bedrijfsarts ziet de heer Wolters hierna en stelt op 21 november 2016 vast dat de medische aandoening, die feitelijk losstaat van de bestaande spanningen in de arbeidsverhouding, op zichzelf geen reden vormt om niet te starten met de opbouw van werk. Wel kunnen stressfactoren een negatieve weerslag hebben op deze aandoening. Daarom is het nog steeds van belang dat partijen tot een oplossing voor de werksituatie komen. Hij ziet geen medisch argument voor een bepaalde oplossingsrichting en er is in ieder geval geen medisch bezwaar tegen het met elkaar in gesprek gaan over oplossingsrichtingen en ook niet tegen het weer opstarten van werkzaamheden. Dat moet geleidelijk gebeuren, met een in eerste instantie beperkte verantwoordelijkheid en werkdruk in werkzaamheden en een geleidelijke opbouw van uren. De bedrijfsarts adviseert een opbouwschema waarin de heer Wolters met ingang van 1 januari 2017 weer volledig aan de slag kan in zijn eigen werk, inclusief onregelmatige uren en weekenddiensten. De heer Wolters hoeft ook niet meer terug te komen bij de bedrijfsarts.

Helaas gaat het re-integreren niet goed. De heer Wolters meldt zich wel op het werk maar gaat na enkele uren alweer weg. Duidelijk is dat hij een ander beeld heeft bij de werkzaamheden waarmee hij zou beginnen dan zijn werkgever. In zijn visie zou hij ingewerkt kunnen worden in de nieuwe systemen waarmee hij als vestigingsmanager te maken zal krijgen. De werkgever heeft echter besloten dat hij start met werkzaamheden op de casinovloer, door daar 'service en gezelligheid' te bieden.

De heer Wolters gaat niet meer aan het werk en vraagt twee deskundigenoordelen aan bij het UWV. Hij wil weten of zijn werkgever voldoende doet aan zijn re-integratie en of het aangeboden werk passend is. Hij verwijst naar het eerdere deskundigenoordeel van mei 2016 en geeft aan dat hij nu weer dezelfde werkzaamheden moet gaan doen die toen als niet passend werden aangemerkt door het UWV.

#### *Twee nieuwe deskundigenoordelen*

De arbeidsdeskundige van het UWV, die ook deze aanvragen van de heer Wolters behandelt, spreekt persoonlijk met de heer Wolters en telefonisch met de werkgever. Ook mailt ze enkele malen met de werkgever; die geeft nog aanvullende informatie. Zij betreft geen verzekeringsarts bij het oordeel maar baseert zich op wat de verzekeringsarts bij het eerdere oordeel, in mei 2016, heeft vastgesteld. Dat is zo omdat, zo geeft zij in de rapportage aan, geen verschil van mening bestaat tussen bedrijfsarts, werkgever en

werknemer over het advies dat werknemer zijn werkzaamheden geleidelijk kan opbouwen. Overigens heeft werknemer wel aangegeven dat de bedrijfsarts het advies te weinig concreet heeft gemaakt qua werkzaamheden en dat de bedrijfsarts is voorbijgegaan aan de beperkingen die er nog wel zijn.

In haar rapportages geeft ze aan dat de heer Wolters vindt dat hij het aangeboden werk als casinomedewerker niet kan doen, omdat hij dan nagenoeg constant moet werken met een portofoon en een oortje. Er is op de werkvloer veelvuldig sprake van tweezijdige communicatie: met één oor luisteren naar het oortje en met het andere naar de klant. De heer Wolters is beperkt ten aanzien van het horen met het rechteroor door een medische aandoening.

De heer Wolters heeft ook een toelichting op zijn functie gegeven; in zijn visie bestaat die voor zo'n 70% uit bureau/administratieve taken en slechts voor zo'n 10% uit contact met gasten. Hij vindt dat hij het overgrote deel van zijn taken weer zal kunnen uitvoeren als hij wordt ingewerkt op de nieuwe systemen. Alleen het werken met een oortje kan een probleem zijn, maar tijdens de 10% contacten met gasten is niet altijd sprake van tweezijdige communicatie.

De werkgever heeft ook zijn visie gegeven. Hij laat de arbeidsdeskundige weten dat vloerwerkzaamheden voor zo'n 60% deel uit maken van de functie van vestigingsmanager. Hij wil werknemer, conform het advies van de bedrijfsarts, geleidelijk laten re-integreren, met vooralsnog beperkte verantwoordelijkheid en werkdruk. Vloerwerkzaamheden passen naar zijn mening binnen het advies van de bedrijfsarts. Ook geeft de werkgever, daarnaar gevraagd, aan dat het streven nog steeds is dat de heer Wolters terugkeert in de functie van vestigingsmanager op de eigen vestiging. Wel is er een verschil van mening over de inhoud van deze functie. Aangezien daarbij ook vloerwerkzaamheden horen is het reëel om de heer Wolters hiermee te laten starten.

Vervolgens gaat de arbeidsdeskundige dan uitgebreid in op de re-integratie inspanningen van werkgever. Hij is in haar visie tekortgeschoten waar het gaat om de wettelijk voorgeschreven verzuimbegeleiding; er ontbreken plannen van aanpak/analyses of die zijn te laat opgesteld. Toch wilde werkgever de heer Wolters in maart 2016 laten re-integreren als casinomedewerker. Ook werd geen oplossing gezocht voor het arbeidsconflict; dat werd alleen maar een groter probleem omdat werkgever, op forse gronden, ontbinding van de arbeidsovereenkomst vroeg. Toen vast kwam te staan dat werknemer in dienst bleef, werd opnieuw geen mediation ingezet. Ondanks het feit dat het arbeidsconflict eind november 2016 nog steeds voortsleepte wilde werkgever de heer Wolters toen laten re-integreren.

De arbeidsdeskundige stelt vast dat de bedrijfsarts, gezien zijn advies van 21 november 2016, de beperkingen ten aanzien van hoge werkdruk, deadlines, klantcontacten en conflicthantering per 1 januari 2017 niet meer aan de orde acht. Over het werken met een oortje zegt hij echter niets. In haar visie is dat een nalatigheid van een door de werkgever ingehuurd deskundige, waarbij de werkgever wordt geacht ook zelf de vinger aan de pols te houden. Hij had de bedrijfsarts om nader advies op dit punt moeten vragen; de werkgever wist immers van de beperking in het werken met een oortje. Aangezien de

werknemer nog steeds beperkt is in dit opzicht kan het aangeboden werk niet als passend worden beschouwd; hij kan wel werken met het oortje in zijn linkeroor, maar dan hoort hij niet meer wat de klant zegt.

Ook over de inhoud van de re-integratietaken laten zowel de werkgever als de bedrijfsarts zich niet uit, zo geeft de arbeidsdeskundige verder aan. Als voor een werknemer niet duidelijk is wat die taken zijn, mag hij ervan uitgaan dat het om zijn eigen werk gaat, in dit geval als vestigingsmanager. De werkgever laat vervolgens geen onafhankelijk arbeidsdeskundig onderzoek doen naar de mogelijkheden om het eigen werk aan te passen aan nog bestaande beperkingen. Dit wordt echter wel verwacht in het kader van de Wet verbetering Poortwachter.

Zij concludeert dat de re-integratie inspanningen van de werkgever onvoldoende zijn geweest; zo wordt de werknemer zonder deugdelijke grond niet gere-integreerd in zijn eigen functie van vestigingsmanager en vraagt de werkgever geen aanvullend advies over het werken met een oortje.

Omdat de heer Wolters nog altijd beperkt is ten aanzien van het werken met een oortje kan het door de werkgever aangeboden werk niet als passend worden beschouwd, zo concludeert de arbeidsdeskundige ten slotte.

#### *De klacht*

De gemachtigde van de werkgever dient bij de Nationale ombudsman een klacht in over de twee laatste deskundigenoordelen. Zij is van mening dat het UWV deze deskundigenoordelen niet op juiste wijze tot stand heeft gebracht doordat er onvoldoende hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden en er ten onrechte geen verzekeringsarts bij de oordelen is betrokken.

### **HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

De Nationale ombudsman toetst beide klachten aan het vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt. De vraag die hij wil beantwoorden is, of de arbeidsdeskundige over voldoende informatie beschikte om een goed oordeel te kunnen geven.

Een deskundigenoordeel is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht; bezwaar of beroep is niet mogelijk. Het is een onafhankelijk oordeel voor situaties waarin werknemer en/of werkgever vragen hebben over de re-integratie, of wanneer zij er samen niet uitkomen en de re-integratie daardoor in gevaar komt. Zowel werkgever als werknemer kan een oordeel vragen. Het is de bedoeling dat werkgever en werknemer er na een deskundigenoordeel samen verder uitkomen. Als dat toch niet lukt, kunnen ze naar de rechter stappen. Overigens is het zeker niet zo dat een deskundigenoordeel geen gevolgen heeft; die kunnen aanzienlijk zijn. Zo kan het een rol spelen bij de beoordeling van een WIA-aanvraag en kan het ertoe leiden dat loon wordt ingehouden en/of ontslag wordt aangevraagd.

Om een goed onderbouwd oordeel te kunnen geven, moet de arbeidsdeskundige over alle relevante informatie kunnen beschikken. Voldoende hoor en wederhoor is hierbij uiteraard van belang; uit diverse rapporten die de Nationale ombudsman heeft uitgebracht over deskundigenoordelen blijkt dat gebreken op dit punt regelmatig leiden tot klachten. De ombudsman heeft in die rapporten onder meer uitgesproken dat beide partijen in de gelegenheid moeten worden gesteld hun visie te geven. Het gaat er dan om dat de partij die niet de aanvrager is in de gelegenheid wordt gesteld zijn verhaal te doen en dat dit verhaal ook wordt betrokken bij de besluitvorming.<sup>3</sup> Niet alleen om te voorkomen dat een oordeel op onjuiste of onvolledige informatie wordt gebaseerd maar ook omdat beide partijen zich dan daadwerkelijk gehoord voelen.

Dat hoor en wederhoor, zoals de gemachtigde van werkgever heeft aangevoerd, in dit geval ook inhoudt dat partijen over en weer op elkaars visie moeten kunnen reageren heeft de Nationale ombudsman tot nu toe niet aangenomen. Dat heeft met name te maken met de bijzondere aard van het deskundigenoordeel. Doordat het in eerste instantie bedoeld is als leidraad voor partijen staat de waarheidsvinding minder voorop en heeft de arbeidsdeskundige en/of verzekeringsarts de regie; hij/zij bepaalt of er voldoende informatie beschikbaar is om een oordeel te kunnen geven. Daarbij is de aanvraag richtinggevend. De andere partij, in dit geval de werkgever, kan bovendien een eigen vraagstelling voorleggen aan het UWV.

Daarnaast is van belang dat een deskundigenoordeel bedoeld is om op korte termijn uitsluitel te geven. Ook daarom ligt het niet voor de hand dat alle verkregen informatie nog aan de andere partij wordt voorgelegd voor het geven van een reactie.

Ook heeft de arbeidsdeskundige aangegeven dat zij het niet nodig achtte om een verzekeringsarts bij de oordelen te betrekken. Zij heeft zich gebaseerd op wat de verzekeringsarts bij het eerdere deskundigenoordeel, dat in mei 2016 werd afgegeven, had vastgesteld; dit omdat, zo geeft zij in haar rapportage aan, geen verschil van mening bestond tussen bedrijfsarts, werkgever en werknemer over het advies dat werknemer zijn werkzaamheden geleidelijk kon opbouwen. De arbeidsdeskundige heeft wel vastgesteld dat het naar haar oordeel niet zo was dat de heer Wolters geen beperkingen meer had. Dat deed zij op basis van de eerdere vaststelling door de verzekeringsarts.

Verder was het voor haar een gegeven dat voor het werken op de vloer gebruik zou moeten worden gemaakt van een oortje; zij baseerde dat eveneens op het eerder verrichte onderzoek. Dat dit nu geen probleem meer zou zijn, bleek niet uit de informatie die zij tijdens het nieuwe onderzoek had ontvangen.

Tijdens de behandeling van de klacht door de Nationale ombudsman heeft het UWV nog toegevoegd dat het ging om de vraag of de feitelijke werkzaamheden passend waren en niet om de benaming ervan (casinomedewerker of vestigingsmanager).

Dat tussen werkgever en werknemer een verschil van mening bestond over de inhoud van de functie van vestigingsmanager staat vast. Dat in ieder geval een deel van het werk op de casinovloer moest worden verricht, staat ook vast. Of het dan gaat om 60%

---

<sup>3</sup> Zie onder meer rapport 2014/205.

van de werktijd, zoals werkgever heeft gesteld, of om slechts zo'n 10%, zoals werknemer heeft gesteld, is in het kader van het deskundigenoordeel minder relevant; feit is dat werkzaamheden 'op de vloer' deel uitmaakten van de eigen functie van de heer Wolters.

Op 21 november 2016 zag de bedrijfsarts geen zodanige beperkingen van medische aard meer dat het hervatten in het eigen werk – inclusief de daarbij behorende 'vloerwerkzaamheden' – niet mogelijk was. De arbeidsdeskundige van het UWV ging hieraan echter voorbij en hechtte meer belang aan het oordeel dat de verzekeringsarts van het UWV zo'n zeven maanden daarvoor had gegeven. Ook maakte zij een verwijt aan het adres van de bedrijfsarts (en daarmee aan de werkgever van de heer Wolters) dat deze zich ten onrechte niet had uitgelaten over het werken met een oortje.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de arbeidsdeskundige er onder deze omstandigheden juist aan gedaan een verzekeringsarts bij het tot stand brengen van het deskundigenoordeel te betrekken. Deze had dan onder meer in overleg kunnen treden met de bedrijfsarts van werkgever; dat had er naar alle waarschijnlijkheid toe geleid dat wel duidelijk was geworden hoe het zat met de medische beperkingen van de heer Wolters en in hoeverre het werken met een oortje en mogelijke beperkingen in het omgaan met werkdruk hierbij überhaupt nog een rol speelden. Dat, zoals de gemachtigde van werkgever heeft gesteld, een aantal feitelijke onjuistheden in de rapportage zijn opgenomen staat naar het oordeel van de Nationale ombudsman vast.<sup>4</sup> Hierbij gaat het bovendien om onjuistheden op essentiële onderdelen van het oordeel. Dat een deskundigenoordeel, zoals het UWV heeft gesteld, niet bedoeld is voor waarheidsvinding mag dan in zijn algemeenheid zo zijn; duidelijk is echter ook dat over de belangrijke feiten wel overeenstemming zal moeten bestaan. Doordat dat in deze situatie niet zo was, heeft het deskundigenoordeel bovendien bijgedragen aan het verergeren van problemen die tussen werkgever en werknemer bestonden.

In dit verband merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op.

Alle door de heer Wolters aangevraagde deskundigenoordelen zijn behandeld door dezelfde arbeidsdeskundige. In een eerder rapport heeft de Nationale ombudsman geoordeeld dat hiertegen geen bezwaar hoeft te bestaan.<sup>5</sup> Zo kan het efficiënt zijn dat één arbeidsdeskundige ook eventuele volgende aanvragen behandelt. In het geval van de heer Wolters wordt naar het oordeel van de Nationale ombudsman ook een mogelijk nadeel hiervan zichtbaar: het lijkt erop dat de arbeidsdeskundige zich bij de behandeling van de twee latere aanvragen te zeer heeft laten leiden door haar eerdere bevindingen en door het beeld dat zij toen kreeg van werkgever en werknemer. Mogelijk verklaart dat

---

<sup>4</sup> Uit beschikkingen van de rechtbank van 12 mei 2017 blijkt dat een door de werkgever ingeschakelde arbeidsdeskundige niet lang na de arbeidsdeskundige van het UWV concludeert dat het eigen werk van de heer Wolters passend is, mits hij zijn werkzaamheden geleidelijk opbouwt in uren, taken en verantwoordelijkheden en geen gebruik hoeft te maken van een portofoonootje wat, zo stelt deze arbeidsdeskundige vast, ook niet verplicht is in de uitoefening van de functie.

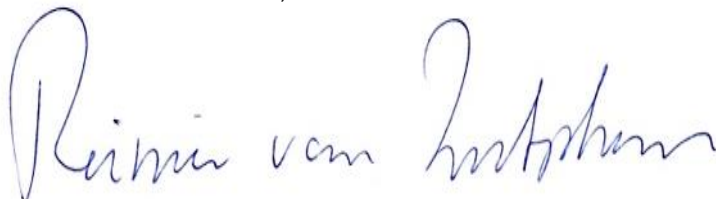
<sup>5</sup> 2013/039

ook waarom zij ervoor heeft gekozen zich te baseren op informatie die inmiddels sterk verouderd was.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen



## **BIJLAGE: UITGEBREID VERSLAG VAN BEVINDINGEN**

### **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

De heer Wolters werkt al een aantal jaren bij een casino als vestigingsmanager. Vanaf oktober 2015 worden er in de organisatie wijzigingen doorgevoerd. De heer Wolters krijgt hierdoor een nieuwe manager. Begin 2016 krijgt de heer Wolters tweemaal een schriftelijke waarschuwing van zijn werkgever. Zo zou hij, tegen de instructies in, nieuwe medewerkers hebben aangenomen en zelf contracten hebben opgesteld. Ook zou hij zich niet houden aan de nu geldende hiërarchie.

In maart 2016 meldt de heer Wolters zich ziek als gevolg van een medische aandoening aan zijn gehoor. De specialist die hem behandelt, adviseert hem volledige rust; een tweede specialist bevestigt dat advies. Hij wordt gezien door de bedrijfsarts en die is van mening dat de heer Wolters wel kan werken, maar dat hij daarbij moet worden ontzien ten aanzien van het werken met een 'oortje' en te hoge werkdruk, deadlines en dergelijke. Een urenbeperking neemt de bedrijfsarts niet aan. De heer Wolters blijft echter van oordeel dat hij niet kan werken, nu zijn arts hem volledige rust heeft voorgeschreven. Hierop laat zijn werkgever hem weten dat zijn salaris niet meer zal worden betaald als hij niet komt werken.

De heer Wolters en zijn werkgever gaan hierover vervolgens met elkaar in gesprek. Zijn werkgever moet hem nu aangepast werk aanbieden en ziet hiervoor werk als casinomedewerker bij een andere vestiging als goede optie.

Omdat de heer Wolters het niet eens is met wat de werkgever van hem wil, vraagt hij bij het UWV een deskundigenoordeel aan. Hij geeft in de aanvraag onder meer aan dat werken als casinomedewerker niet lichter maar zwaarder is. Deze mensen zijn op de werkvloer aanwezig en moeten gasten bedienen, klachten aanhoren en mensen die zich misdragen aanspreken, met alles wat daarbij hoort. Hij was wel naar die vestiging gegaan om het werk te bespreken, maar daar bleek men niets van zijn beperkingen te weten. Hij was ook gewoon volledig ingepland en niet boven de formatie, zoals de werkgever had toegezegd.

De arbeidsdeskundige van het UWV, die het verzoek behandelt, vraagt een verzekeringsarts van het UWV om advies: is deze het eens met de belastbaarheid zoals de bedrijfsarts die heeft vastgesteld of heeft de heer Wolters meer beperkingen? En zo ja, kan de verzekeringsarts deze dan vaststellen?

De arts van het UWV ziet de heer Wolters op 28 april 2016 op zijn spreekuur en stelt na onderzoek vast dat de heer Wolters op de zogenoemde geschildatum (24 maart 2016) niet geschikt te achten is voor de door de werkgever aangeboden werkzaamheden als fulltime casinomedewerker. Er moet rekening worden gehouden met de beperkingen die de bedrijfsarts al heeft vastgesteld en daarnaast is het nu ook zinvol om hem te ontzien

wat betreft klantcontacten en conflicthantering. Voor passende arbeid is er geen medische grondslag voor een urenbeperking.

De arbeidsdeskundige stelt, mede op basis hiervan, vast dat het aangeboden werk als casinomedewerker niet passend is. Hij informeert de heer Wolters en diens werkgever over dit oordeel en op 23 mei wordt het schriftelijk bevestigd.

#### *Samen verder*

De werkgever roept de heer Wolters op om te komen praten, op 3 juni 2016. De heer Wolters acht zich daartoe echter niet in staat; dit veroorzaakt stress en dat zal zijn klachten verergeren. Hierop vraagt de werkgever zijn bedrijfsarts om advies; deze vindt dat de heer Wolters medisch gezien in gesprek moet kunnen gaan. Wel wijst hij erop dat het van groot belang is om de samenwerkingsproblematiek op te lossen; deze heeft een negatieve invloed op de klachten van de heer Wolters.

Op 23 juni vindt het gesprek dan daadwerkelijk plaats. Er wordt over de problemen rond de samenwerking gesproken en over de re-integratie van de heer Wolters.

Ook probeert men samen tot een minnelijke regeling te komen; dat lukt echter niet. Daarna stelt de werkgever mediation voor. De heer Wolters laat op 22 augustus weten dat hij dit ook wil, maar dat hij nu eerst verlof heeft en dat de mediation dus nog niet kan starten.

Op 30 augustus laat de werkgever de heer Wolters dan weten dat een ontbindingsverzoek bij de rechter zal worden ingediend, omdat hij de handelwijze van de heer Wolters als ernstig verwijtbaar ziet en geen vertrouwen meer heeft in een vruchtbare samenwerking. Hij hoeft ook niet meer op het werk te komen en krijg geen loon meer.

Het ontbindingsverzoek van de werkgever wordt, bij uitspraak van 15 november 2016, afgewezen. De kantonrechter is onder meer van oordeel dat de werkgever tekort is geschoten in haar verplichtingen als goed werkgever. Ook ziet hij onvoldoende redenen om aan te nemen dat sprake was van een duurzaam verstoorde arbeidsrelatie en dat dit, als dat al zo zou zijn, dan door het gedrag van werkgever was veroorzaakt.

In het vonnis gaat de rechter ook in op de achtergrond van de problemen. Hij ziet de wijzigingen die in de organisatie zijn doorgevoerd als een onderdeel van deze problemen. Pas als de heer Wolters een nieuwe manager krijgt, worden er verwijten aan zijn adres gemaakt. Tot die tijd lijkt hij goed te hebben gefunctioneerd en kreeg hij grote vrijheid om zijn werk naar eigen inzicht in te richten. In de visie van de kantonrechter zette hij deze vrijheid in om zijn werk goed uit te voeren. Zijn werkgever heeft hem niet de tijd gegeven om zich aan te passen aan de nieuwe situatie en ook was er geen sprake van gesprekken en begeleiding.

#### *Weer samen verder?*

De uitspraak van de kantonrechter betekent dat de heer Wolters en zijn werkgever weer met elkaar verder moeten. Op 21 november 2016 ziet de bedrijfsarts hem daarom. Deze stelt vast dat de medische aandoening, die feitelijk losstaat van de bestaande spanningen in de arbeidsverhouding, op zichzelf geen reden vormt om niet te starten met

een opbouw van werk. Wel kunnen stressfactoren een negatieve weerslag hebben op deze aandoening.

De noodzaak dat partijen tot een oplossing voor de werksituatie komen, is nog steeds van toepassing. Er is geen medisch argument voor een bepaalde oplossingsrichting en de bedrijfsarts kan hierover dan ook niet adviseren. Er is in ieder geval geen medisch bezwaar tegen het met elkaar in gesprek zijn over oplossingsrichtingen en ook niet tegen het weer opstarten van werkzaamheden. Daarbij moet sprake zijn van een geleidelijke opbouw. De arts adviseert enerzijds een in eerste instantie beperkte verantwoordelijkheid en werkdruk in werkzaamheden waarbij de heer Wolters een goede nachtrust kan hebben en in het weekend moet kunnen recupereren. Anderzijds adviseert hij een geleidelijke opbouw van uren. Daarbij is werk op een redelijke reisafstand van maximaal een uur in de opbouwfase aangewezen. Hand in hand met de opbouw in uren kan de heer Wolters geleidelijk aan meer taken en verantwoordelijkheden oppakken.

De bedrijfsarts adviseert een opbouwschema, startend met twee uur per dag waarin hij met ingang van 1 januari 2017 weer volledig aan de slag kan zijn in zijn eigen werk, inclusief onregelmatige uren en weekenddiensten. De heer Wolters hoeft ook niet meer terug te komen bij de bedrijfsarts.

Vervolgens stuurt de leidinggevende van de heer Wolters hem een mail met daarin het voorstelde opbouwschema. Het re-integreren zal wel op een andere vestiging gebeuren, dit omdat wordt verwacht dat deze locatie beter past in het advies van de arts.

De heer Wolters start op 28 november 2016 op de vestiging, maar daar stopt hij al na een paar uur met het werk. Hij stuurt zijn leidinggevende een mailtje waarin hij aangeeft dat er dingen niet duidelijk zijn. Volgens de manager van de vestiging zal hij worden ingezet op 'de zaal'. De heer Wolters geeft aan dat dat niet zo is afgesproken en dat hij het ook niet gepast vindt, gezien de situatie. Graag hoort hij of de manager tijd kan vrijmaken om hem bij te spijkeren voor de managerswerkzaamheden waarmee hij, volgens zijn leidinggevende, nog achterligt op de rest.

Ook de manager van de vestiging mailt een leidinggevende. Zij schrijft dat ze de heer Wolters had laten weten dat hij op de vloer service en gezelligheid zou kunnen brengen; in het opbouwschema waren immers geen werkzaamheden benoemd. Er was aan haar ook verteld dat hij vloerwerkzaamheden zou gaan doen, zonder druk.

De heer Wolters had echter aangegeven dat dat niet zou lukken; om weer manager op zijn eigen vestiging te worden zou hij maar drie kennisonderdelen missen. Als zij dat met hem kon gaan doen, kon hij direct aan de slag. Uiteindelijk was de heer Wolters naar huis gegaan.

Begin december 2016 vraagt de heer Wolters twee deskundigenoordelen aan bij het UWV. Hij wil weten of zijn werkgever voldoende doet om hem weer aan het werk te

helpen. Bij deze vraagstelling gaat het er vooral om of de werkgever heeft gedaan wat de Wet verbetering Poortwachter<sup>6</sup> van hem vraagt.

Verder wil de heer Wolters weten of het werk dat zijn werkgever hem heeft aangeboden wel passend is, gezien zijn aandoening en situatie.

Hij geeft onder meer aan dat hij van zijn werkgever werkzaamheden in de casinozaal moest gaan verrichten en dat hij uiteindelijk per 1 januari 2017 weer fulltime aan de slag had moeten zijn en alle taken had moeten doen. Deze functie was hem al eerder aangeboden en toen had het UWV bepaald dat het geen passende functie was. Zijn gezondheid was onveranderd, het aangeboden werk ook.

Wat hij in zijn visie wel zou kunnen is aangepast werk in bijvoorbeeld andere of kortere werktijden of op een andere werkplek. Administratief werk, voor zover het op te brengen zou zijn, en bijscholing op de systemen. Dat zou allemaal op zijn eigen vertrouwde vestiging kunnen.

In de toelichting geeft hij nog aan dat de nieuwe organisatie probeert zoveel mogelijk zittende medewerkers eruit te werken en te vervangen door nieuwe mensen. Dat speelt ook bij de vestigingsmanagers. Bij hem had de werkgever dat ook geprobeerd, maar doordat hij een aandoening bleek te hebben was dat niet gelukt. Nu probeerde de werkgever alsnog van hem af te komen.

### **Het oordeel van het UWV**

Deze keer vindt alleen contact met de arbeidsdeskundige plaats; dezelfde die het vorige deskundigenoordeel heeft behandeld. Zij heeft, zo geeft zij in de rapportage aan, geen arts bij het oordeel betrokken omdat er geen verschil van mening bestaat tussen bedrijfsarts, werkgever en werknemer over het advies dat werknemer zijn werkzaamheden geleidelijk kan opbouwen. Wel heeft werknemer overigens aangegeven dat de bedrijfsarts het advies te weinig concreet heeft gemaakt qua werkzaamheden en is voorbijgegaan aan de beperkingen die er nog wel zijn.

Zij spreekt persoonlijk met de heer Wolters en telefonisch met de werkgever. Ook mailt ze enkele malen met de werkgever.

In haar rapportages geeft ze aan dat de heer Wolters vindt dat hij het aangeboden werk als casinomedewerker niet kan doen, omdat hij dan nagenoeg constant moet werken met een portofoon en een oortje. Er is daar veelvuldig sprake van tweezijdige communicatie: met één oor luisteren naar het oortje en met het andere naar de klant. De heer Wolters is beperkt ten aanzien van het horen met het rechteroor door een medische aandoening. De bedrijfsarts is aan deze beperking, die er nog steeds volledig is, voorbijgegaan op 21 november 2016.

De heer Wolters heeft ook een toelichting op zijn functie gegeven; in zijn visie bestaat die voor zo'n 70% uit bureau/administratieve taken en slechts voor zo'n 10% uit contact met

---

<sup>6</sup> De Wet verbetering Poortwachter beschrijft de verplichtingen van werkgever en werknemer bij (langdurige) uitval wegens ziekte. Het gaat onder meer om het opstellen van een probleemanalyse (na zes weken ziekte), een plan van aanpak (binnen acht weken) en het bijhouden van een re-integratiedossier.

gasten. In zijn visie kan hij het overgrote deel van zijn taken weer uitvoeren als hij wordt ingewerkt op de nieuwe systemen. Alleen het werken met een oortje kan een probleem zijn, maar tijdens de 10% contacten met gasten is niet altijd sprake van tweezijdige communicatie.

De werkgever heeft als visie gegeven dat vloerwerkzaamheden voor 60% deel uit maken van de functie van vestigingsmanager. Hij wil werknemer, conform het advies van de bedrijfsarts, geleidelijk laten re-integreren, met vooralsnog beperkte verantwoordelijkheid en werkdruk. Vloerwerkzaamheden passen naar zijn mening binnen het advies van de bedrijfsarts.

Ook geeft de werkgever, daarnaar gevraagd, aan dat het streven nog steeds is dat de heer Wolters terugkeert in de functie van vestigingsmanager op de eigen vestiging. Wel is er een verschil van mening over de inhoud van deze functie. Daar horen ook vloerwerkzaamheden bij, zo'n 60%, en dus is het reëel om de heer Wolters te laten starten met vloerwerkzaamheden.

Vervolgens gaat de arbeidsdeskundige uitgebreid in op de re-integratie inspanningen van werkgever. Hij is in haar visie tekortgeschoten waar het gaat om de wettelijk voorgeschreven verzuimbegeleiding; er ontbreken plannen van aanpak/analyses of die zijn te laat opgesteld. Toch wilde werkgever de heer Wolters in maart 2016 laten re-integreren als casinomedewerker. Ook werd geen oplossing gezocht voor het arbeidsconflict; dat werd alleen maar een groter probleem omdat werkgever, op forse gronden, ontbinding van de arbeidsovereenkomst vroeg. Toen vast kwam te staan dat werknemer in dienst blijft, werd opnieuw geen mediation ingezet. Ondanks het feit dat het arbeidsconflict eind november 2016 nog steeds voortsleept, wil werkgever de heer Wolters laten re-integreren.

De arbeidsdeskundige stelt vast dat de bedrijfsarts, gezien zijn advies van 21 november 2016, de beperkingen ten aanzien van hoge werkdruk, deadlines, klantcontacten en conflicthantering per 1 januari 2017 niet meer aan de orde acht. Over het werken met een oortje zegt hij echter niets. In haar visie is dat een nalatigheid van een door werkgever ingehuurde deskundige, waarbij werkgever wordt geacht ook zelf de vinger aan de pols te houden. Hij had de bedrijfsarts om nader advies op dit punt moeten vragen; werkgever wist immers van de beperking in het werken met een oortje. Aangezien werknemer nog steeds beperkt is in dit opzicht kan het aangeboden werk niet als passend worden beschouwd; hij kan wel werken met het oortje in zijn linkeroor, maar dan hoort hij niet meer wat de klant zegt.

Ook over de inhoud van de re-integratietaken laten zowel werkgever als bedrijfsarts zich niet uit. Als voor een werknemer niet duidelijk is wat die taken zijn, mag hij ervan uitgaan dat het om zijn eigen werk gaat, in dit geval als vestigingsmanager. Werkgever laat vervolgens geen onafhankelijk arbeidskundig onderzoek doen naar de mogelijkheden om het eigen werk aan te passen aan nog bestaande beperkingen. Dit wordt echter wel verwacht in het kader van de Wet verbetering Poortwachter.

De arbeidsdeskundige concludeert dat de re-integratie inspanningen van werkgever onvoldoende zijn geweest: de wettelijk voorgeschreven plannen/analyses ontbreken of zijn niet volgens de regels opgesteld, er is niet tijdig een mediator ingeschakeld, werknemer wordt zonder deugdelijke grond niet gere-integreerd in zijn eigen functie van vestigingsmanager op zijn eigen vestiging, de werkgever vraagt de bedrijfsarts geen aanvullend advies over het werken met een oortje, laat zonder deugdelijke grond geen onafhankelijke arbeidskundig onderzoek verrichten.

Wat de vraag naar de passendheid van de aangeboden arbeid betreft: omdat de heer Wolters nog altijd beperkt is ten aanzien van het werken met een oortje, kan het door de werkgever aangeboden werk niet als passend worden beschouwd.

### **Andere informatie**

Andere relevante informatie waarover het UWV beschikt.

#### *De functie-inhoud*

Uit de door de werkgever overgelegde functiebeschrijving van vestigingsmanager blijkt dat deze functie inhoudt het 'beheren van een vestiging en toezicht houden, begeleiden en ondersteunen van medewerkers'. Uit de beschrijving van de belangrijkste taken kan worden afgeleid dat een flink deel van de werkzaamheden op de werkvloer plaatsvindt. Het gaat onder meer om contacten met klanten waarmee een probleem is, het zorgdragen voor medewerkers en bezoekers, het toezicht houden op de vestiging, het begeleiden van mensen met een gokverslaving, bijstaan van monteurs bij werkzaamheden aan de speelautomaten en het oplossen van klachten van klanten. Andere werkzaamheden zijn bijvoorbeeld het onderhouden van contacten met de gemeente en met andere vestigingen, kashandelingen, zorgen voor voldoende voorraad en werkroosters maken.

#### *De reactie van werkgever tijdens de behandeling van de deskundigenoordelen*

In een e-mail aan de arbeidsdeskundige gaat werkgever met name in op haar verplichtingen in het kader van de Wet verbetering Poortwachter. Zij geeft onder meer aan dat sinds 20 mei 2016 sprake was van een arbeidsconflict, waardoor er geen reëel benutbare mogelijkheden waren. Het conflict belemmerde ook het zicht van de bedrijfsarts op de medische beperkingen van de heer Wolters. In de visie van werkgever ontstond het conflict door de twee officiële waarschuwingen die de heer Wolters begin 2016 had gekregen. Nadat de rechter het ontbindingsverzoek van werkgever had afgewezen, heeft de bedrijfsarts aangegeven dat er nog steeds een conflictsituatie bestond die moest worden opgelost, maar dat er geen bezwaar was tegen hervatting van werkzaamheden in een opbouwschema. Daarover zijn ook mondeling afspraken gemaakt met de heer Wolters. In een tweede mail geeft werkgever aan dat in zijn visie een discussie over de functie-inhoud ten grondslag ligt aan de verzoeken van de heer Wolters. Deze speelde al voor de arbeidsongeschiktheid en staat in los van de re-integratiemogelijkheden en -verplichtingen. Met de heer Wolters is afgesproken dat hij zal re-integreren als vestigingsmanager. Er zal geleidelijk worden opgebouwd, te beginnen met beperkte verantwoordelijkheden en werkdruk. Volgens de bedrijfsarts heeft de heer

Wolters geen beperkingen en zou hij uiteindelijk dus weer volledig kunnen hervatten. Aangezien vloerwerkzaamheden bij de functie horen, is de re-integratie hiermee begonnen. Het zijn werkzaamheden met beperkte verantwoordelijkheden en zonder werkdruk.

Nadat de heer Wolters het werk had neergelegd, is hij iedere vorm van communicatie met werkgever uit de weg gegaan. Waarom hij het aangeboden werk, zoals hij aangaf, niet gepast vond, is niet duidelijk geworden. Wel heeft zijn gemachtigde verwezen naar het deskundigenoordeel van 23 mei jl., maar dat is ingehaald door het advies van de bedrijfsarts van 21 november 2016, zo besluit de werkgever zijn reactie.

### **Hoe gaat het verder?**

Uit een beschikking van de rechtbank van 12 mei 2017 blijkt dat het ook na deze deskundigenoordelen niet tot een oplossing tussen partijen is gekomen. Een door de werkgever ingeschakelde arbeidsdeskundige concludeert op 21 februari 2017 dat het eigen werk van de heer Wolters passend is, mits hij zijn werkzaamheden geleidelijk opbouwt in uren, taken en verantwoordelijkheden en geen gebruik hoeft te maken van een portofoonootje wat, zo stelt de arbeidsdeskundige vast, ook niet verplicht is in de uitoefening van de functie. De heer Wolters hervat hierna zijn werkzaamheden niet meer en gaat ook niet in gesprek met werkgever.

De arbeidsovereenkomst wordt ontbonden en daarbij wordt aan de heer Wolters geen transitievergoeding toegekend, dit omdat de rechter van oordeel is dat hij ernstig verwijtbaar heeft gehandeld. Als voorbeelden hiervan noemt de rechter onder meer dat hij eigenmachtig vertrok op de eerste re-integratiedag, overwegend op kantoor wilde werken en niet op de vloer, vasthield aan het werken op een bepaalde vestiging en het niet meer hervatten van zijn re-integratie.

### **EEN KLACHT BIJ HET UWV**

Nadat de deskundigenoordelen zijn afgegeven, dient de gemachtigde van werkgever een klacht in bij het UWV. Naar haar mening zijn de oordelen niet op de juiste wijze tot stand gekomen doordat diverse beginselen van behoorlijk bestuur zijn geschonden en klevan er dan ook ernstige gebreken aan.

Het eerste geschonden beginsel is dat van hoor en wederhoor. Het UWV heeft zich volledig eenzijdig, door werknemer, laten informeren. Hij heeft uitgebreid de gelegenheid gekregen informatie te verstrekken en standpunten als feiten te presenteren.

Zij wijst erop dat in de organisatie van werkgever diverse wijzigingen zijn doorgevoerd en dat hierover discussie met werknemer bestond. Het gaat onder meer om de hiërarchische lijn die werknemer dient te volgen en om regels en procedures die werknemer moet naleven. Ook is er een sluimerende discussie over de taken van een vestigingsmanager, met name wat de verhouding vloerwerkzaamheden en administratieve werkzaamheden betreft. Deze discussies, die losstaan van de re-integratie van de heer Wolters, vertroebelen deze voortdurend. Partijen zijn het erover eens dat hij zijn werkzaamheden geleidelijk kan opbouwen. Hij dient hierbij door

werkgever goed en volledig ingewerkt te worden in de nieuwe systemen. Het overgrote deel van zijn taken kan hij dan weer prima uitoefenen. Alleen het werken met een oortje vormt, bij tweezijdige communicatie, een probleem. Voor de werkzaamheden verwijst werkgever naar de functieomschrijving; de heer Wolter betwist deze ook niet.

De bezwaren die de heer Wolters heeft aangevoerd, betreffen feitelijk de discussie met werkgever over de plaats van een vestigingsmanager in de nieuwe organisatie. Dat dient echter los te staan van zijn re-integratie. Als hij het niet eens is met organisatieveranderingen kan hij zich niet achter zijn arbeidsongeschiktheid verschuilen. Hij kan re-integreren in zijn eigen functie. Een discussie over de inhoud van die functie hoort hier niet thuis.

Een ander bezwaar betreft het feit dat geen verzekeringsarts is betrokken bij de oordelen. Dat is omdat volgens het UWV geen verschil van mening bestaat over het advies dat de heer Wolters geleidelijk kan opbouwen. De gemachtigde vindt dit om een aantal redenen opmerkelijk. Zo ligt aan het oordeel dat werken met een oortje niet passend is geen medisch oordeel ten grondslag. Verder maakt het UWV een fors verwijt aan de bedrijfsarts; mede daarom had een medisch oordeel in de rede gelegen. Het UWV lijkt er zonder meer van uit te gaan dat sprake is van medische beperkingen.

Verder vindt de gemachtigde dat het UWV werkgever ten onrechte een verwijt heeft gemaakt wat betreft de inhoud van de re-integratietaken. Het oordeel van de bedrijfsarts was immers helder: opbouwen in zijn eigen werkzaamheden, waarbij begonnen zou moeten worden met werkzaamheden met een beperkte verantwoordelijkheid en werkdruk. Daaronder verstaat werkgever onder meer het verhelpen van storingen, contacten met gasten en het uitserveren van hapjes en drankjes.

## **DE REACTIE VAN HET UWV OP DE KLACHT**

Het UWV laat de gemachtigde van werkgever weten dat uit haar verzoek om contact met werkgever niet is afgeleid dat de werkgever persoonlijk gehoord wilde worden. Wel is er telefonisch contact geweest met een HR Advisor; toen werd duidelijk dat werkgever concrete vragen van het UWV verwachtte. Er is toen enige tijd gesproken over enkele punten en daarna is aangegeven dat aanvullende vragen via de mail gesteld zouden worden. Dat laatste is ook gebeurd en de HR Advisor reageerde uitgebreid.

In de visie van het UWV is werkgever dan ook uitgebreid in de gelegenheid gesteld om informatie te geven. Aan werknemer is bovendien zoveel mogelijk om objectief vast te stellen informatie gevraagd.

Wat het punt van de verzekeringsarts betreft: er was geen verschil van mening tussen betrokkenen over de stelling van de bedrijfsarts dat de heer Wolters weer volledig kon re-integreren. Wel is vastgesteld dat het niet klopte dat er geen beperkingen meer waren; dat is gedaan op basis van een eerdere vaststelling door een verzekeringsarts, in april



2016. De arbeidsdeskundige vond dat het opnieuw inschakelen van een verzekeringsarts geen toegevoegde waarde had.

Het UWV is dan ook van oordeel dat niet is gebleken dat het proces van het deskundigenoordeel niet juist heeft plaatsgevonden.

## **EEN KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Omdat de gemachtigde van werkgever het niet eens is met de conclusies van het UWV dient zij bij de Nationale ombudsman een klacht in. Zij herhaalt de klacht zoals voorgelegd aan het UWV. Wat betreft het punt hoor en wederhoor voegt zij nog toe dat werkgever niet de gelegenheid heeft gekregen om te reageren op wat de heer Wolters had aangegeven. In haar visie impliceert het beginsel van hoor en wederhoor dat partijen op elkaars standpunten kunnen reageren. Dat is niet gebeurd; het UWV is volledig afgegaan op de door de heer Wolters verstrekte informatie. Dat heeft onder meer tot gevolg gehad dat een aantal feitelijke onjuistheden in de oordelen zijn opgenomen. Zo is de stelling dat de heer Wolters met een oortje zou moeten werken niet juist; dat had het UWV eenvoudig kunnen verifiëren bij werkgever.

Wat het niet inschakelen van een verzekeringsarts betreft: de vaststelling dat nog sprake was van beperkingen is gebaseerd op informatie van acht maanden daarvoor, informatie die is achterhaald door het advies van de bedrijfsarts van 21 november 2016. Bovendien lag het inschakelen van een arts zeker in de rede: het UWV was kennelijk tot de conclusie gekomen dat het werken met een oortje niet passend was. Hieraan ligt echter geen medisch oordeel ten grondslag. En daar komt nog bij dat de bedrijfsarts een verwijt werd gemaakt; ook daarom had het inschakelen van een verzekeringsarts in de rede gelegen.

Verder wijst zij het UWV op een aantal onjuistheden in de rapportages. Het belangrijkste punt is dat het oordeel van het UWV, dat de aangeboden werkzaamheden niet passend zijn, in haar visie niet juist is. Zij wijst erop dat zo'n 60% van de werkzaamheden van een vestigingsmanager op de vloer plaatsvindt. Omdat de heer Wolters moest worden ingewerkt op de nieuwe processen, systemen en werkwijzen van de organisatie lag het in de visie van werkgever voor de hand dat hij zou starten met werkzaamheden op de vloer. Als zijn uren werden uitgebreid zou hij dan ook belast kunnen gaan worden met het inwerken op de nieuwe systemen, iets wat in de visie van werkgever de nodige inspanning zou vragen van werknemer. Helaas was de heer Wolters op de eerste werkdag na een uur alweer gestopt en had hij zijn werkkleding ingeleverd. Waarom dat zo was, was voor werkgever niet duidelijk. Dat werd pas duidelijk toen werkgever het deskundigenoordeel van 12 januari 2017 ontving: de heer Wolters vond de aangeboden werkzaamheden niet passend omdat hij met een oortje zou moeten werken. Het UWV had dit makkelijk bij de werkgever kunnen nagaan; dan was duidelijk geworden dat het werken met een oortje al geruime tijd geen probleem meer was tussen partijen. Er kon

ook met een portofoon worden gewerkt. Bovendien werkt een vestigingsmanager slechts in zeer beperkte mate met een oortje.

Het verwijt dat werkgever – en bedrijfsarts – wordt gemaakt acht zij dan ook zeer onterecht.

De conclusie van het UWV dat werkgever geen passende werkzaamheden heeft aangeboden acht zij dan ook onjuist, onvoldoende gemotiveerd en onzorgvuldig tot stand gekomen.

### **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

De Nationale ombudsman besluit nader onderzoek te doen naar de klacht van werkgever. Hij richt zich in dat onderzoek op de twee klachtonderdelen die zijns inziens de kern van de klacht vormen: heeft er voldoende hoor en wederhoor plaatsgevonden en heeft het UWV, zoals werkgevers gemachtigde stelt, ten onrechte geen verzekeringsarts bij de oordelen betrokken?

Hij legt aan de betrokken arbeidsdeskundige enkele vragen voor.

### **HOE REAGEERT HET UWV?**

Het UWV geeft aan dat de heer Wolters op 8 december 2016 twee oordelen heeft gevraagd: "doet mijn werkgever genoeg om mij weer aan het werk te helpen?" En: "is het werk dat ik moet of wil doen passend voor mij?". De heer Wolters beschrijft het werk als volgt: "aangeboden is werkzaamheden in de casinozaal waarbij ik zoveel mogelijk service zal verlenen aan de gasten".

Het is jammer dat werkgever zelf geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om een deskundigenoordeel aan te vragen, zo geeft het UWV aan. Dit had werkgever ook de mogelijkheid geboden om een concrete vraagstelling aan het UWV voor te leggen en daarop een concreet antwoord (oordeel) te ontvangen. Nu alleen de werknemer oordelen van het UWV heeft gevraagd waren zijn vragen leidend bij de afhandeling van de deskundigenoordelen.

Verder merkt het UWV op dat een deskundigenoordeel een momentopname is; het richt zich op een bepaalde (geschil)datum of op een bepaalde (verstreken) ziekteperiode. In het onderzoek en de beantwoording van de vragen beperkt het UWV zich tot het geven van een oordeel over de voorgelegde vragen. Indien er sprake is van een arbeidsconflict beperkt het UWV zich bij de beantwoording van de vraag/vragen tot de onderwerpen van de vijf soorten deskundigenoordelen die gevraagd kunnen worden. Het UWV geeft geen oordeel over het conflict en treedt niet op als scheidsrechter.

In het geval van de heer Wolters heeft de arbeidsdeskundige zowel werknemer als werkgever (telefonisch) gesproken en beiden de gelegenheid gegeven om aanvullende stukken toe te zenden. Hiervan is door beide partijen ook gebruik gemaakt. De advocaat van werkgever heeft op 19 december 2016 aan het UWV laten weten 'dat zij (telefonisch)

gehoord wil worden'. Enkel telefonisch contact met de werkgever werd hierdoor als voldoende beschouwd. Partijen hebben over en weer via hun gemachtigden uitgebreid standpunten aan elkaar laten weten. Hierin zaten veel tegenstrijdigheden, waaronder tegenstrijdigheden over de invulling van de functie van vestigingsmanager én over de arbeid die werknemer op 28 november 2016 zou moeten gaan uitvoeren.

Verder gaat het UWV, namens de betrokken arbeidsdeskundige, in op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen.

Zo vroeg de Nationale ombudsman zich af waarom zij, gezien de grote verschillen in inzicht, niet heeft gekozen voor het verrichten van nader onderzoek, bijvoorbeeld op de werkplek van de heer Wolters.

Het UWV geeft hierop aan dat de arbeidsdeskundige afweegt wat nodig is om een oordeel te kunnen geven. In dit geval heeft zij ervoor gekozen om op basis van het eerder in mei 2016 door het UWV verrichte onderzoek (waarbij wel een verzekeringsarts is ingeschakeld) en op basis van de verkregen mondelinge en schriftelijke informatie van beide partijen, in beide aanvragen een oordeel af te geven. Een onderzoek op de werkplek werd daarbij niet van toegevoegde waarde geacht, gezien de hoeveelheid aanwezige gegevens en de volledig tegenover elkaar staande partijen. De inschatting was dat een werkplekonderzoek ook geen verdere helderheid zou kunnen geven en zou ontaarden in een "welles-nietes" verhaal.

Het UWV is van oordeel dat het onderzoek in dit kader (afgeven van een deskundigenoordeel) voldoende zorgvuldig is gebeurd. De visie van beide partijen wordt uitgebreid weergegeven in de correspondentie die eerder tussen partijen heeft plaatsgevonden en die informatie is meegenomen in de oordelen.

Ook vroeg de ombudsman zich af hoe het nou zat met de functie waarin de heer Wolters zou moeten re-integreren. In de rapportages van de arbeidsdeskundige staat dat hij als casinomedewerker moest re-integreren, terwijl de werkgever had aangegeven dat hij in zijn eigen functie als vestigingsmanager zou re-integreren.

Het UWV geeft hierop aan dat waarheidsvinding over de functie van vestigingsmanager niet van wezenlijk belang was voor de beantwoording van de vragen in het kader van de deskundigenoordelen. Dit zou anders zijn geweest als de vraag van het deskundigenoordeel de geschiktheid van het eigen werk zou betreffen. Voor de beantwoording van de vraag "doet mijn werkgever voldoende" beoordeelt het UWV of de werkgever de Wet verbetering Poortwachter heeft gevolgd. In dit kader is van belang welke inspanningen werkgever heeft verricht in het belang van de re-integratie. Voor de beantwoording van de vraag "is het aangeboden werk passend" is vooral van belang wat het aangeboden werk inhoudt. Uit de stukken blijkt dat er weinig verschil bestaat tussen de feitelijke beschrijving van de werkzaamheden die de heer Wolters zijn aangeboden. De heer Wolters beschrijft deze als "werkzaamheden in de casinozaal waarbij ik zoveel mogelijk service zal verlenen aan de gasten". Werkgever beschrijft deze werkzaamheden als "vloerwerkzaamheden". Deze werkzaamheden zijn naar ons oordeel zowel onderdeel van de functie van casinomedewerker als van de functie van vestigingsmanager. Dat werkgever en werknemer hierover beiden een andere uitleg geven is in de visie van het UWV terug te voeren op het arbeidsconflict en de onduidelijke communicatie hierover

tussen partijen. In de aanwezige stukken van werkgever wordt geen concrete functienaam genoemd. De bedrijfsarts spreekt over werkzaamheden en ook de werkgever spreekt in de mail over het opbouwschema uitsluitend over de werklocatie en over het aantal uren. De heer Wolters verwijst in zijn aanvraag naar het eerdere deskundigenoordeel in mei 2016 en geeft aan dat hij nu weer dezelfde werkzaamheden moet gaan doen. Dit maakt dat de arbeidsdeskundige de werkzaamheden in de rapportage omschrijft als werkzaamheden als casinomedewerker. Dat werkgever en werknemer een verschil van mening hierover hebben, heeft geen invloed op de oordeelsvorming en zou niet hebben geleid tot een ander oordeel. Het gaat immers om de passendheid van de feitelijke werkzaamheden en niet om de “benaming”.

Ten slotte heeft de Nationale ombudsman het UWV gevraagd waarom geen verzekeringsarts bij het deskundigenoordeel is betrokken, nu het hier ging om een medisch aspect van het oordeel. Het UWV laat weten dat de arbeidsdeskundige bij de aanvragen deskundigenoordeel 'passende arbeid' en 're-integratie-inspanningen' de afweging maakt of een medisch onderzoek zinvol is. De arbeidsdeskundige heeft geen verzekeringsarts ingeschakeld omdat er geen verschil van mening bestond tussen werkgever, bedrijfsarts en werknemer over de stelling van de bedrijfsarts dat werknemer weer volledig kon gaan re-integreren (via een opbouwschema). De arbeidsdeskundige heeft wel vastgesteld dat het naar haar oordeel niet zo is dat werknemer geen beperkingen meer heeft. Deze constatering kon zij doen op basis van een eerdere vaststelling van de verzekeringsarts van het UWV in april 2016. Gezien het feit dat de heer Wolters met een structurele beperking in het horen te maken heeft, zou het niets toegevoegd hebben om opnieuw een verzekeringsarts in te schakelen. Wél is de structurele beperking van belang voor de re-integratie in eigen dan wel passend werk. Voor de arbeidsdeskundige was het een gegeven (voortvloeiend uit het eerder verrichte deskundigenoordeel in mei 2016) dat voor het werken op de vloer gebruik moet worden gemaakt van een “oortje”. Dat dit geen probleem meer zou zijn, is geenszins gebleken uit de gesprekken met werkgever en werknemer of uit de ontvangen stukken. Dit maakt ook dat er daarom geen specifiek verder onderzoek is verricht.

Werkgever geeft hierover – achteraf – aan dat het probleem van het werken met een oortje al lang was opgelost. Uit de mondelinge informatie en de stukken die wij van werknemer en/of werkgever hebben ontvangen blijkt hier echter niets van. Dit bevreemdt het UWV, daar dit eerder een wezenlijk probleem was. Ook voegt het UWV nog toe dat niet de vraag of werknemer met een oortje kon werken het discussiepunt was, maar vooral de vraag of werknemer het aangeboden werk kon verrichten zonder gebruik te maken van een oortje.

De heer Wolters – die het deskundigenoordeel heeft aangevraagd – heeft zelf niet gereageerd op het afgegeven deskundigenoordeel. Of het hem ook duidelijk was dat hij zonder oortje kon/mocht werken, is daarom de vraag, zo schrijft het UWV.

Afsluitend geeft het UWV aan het niet eens te zijn met werkgever waar deze stelt dat beide rapportages onvoldoende recht doen aan zijn kant van het verhaal. Naar zijn mening is voldoende recht gedaan aan werkgever, rekening houdend met alle gegevens zoals die op dát moment bekend waren.

## HOE REAGEERDE WERKGEVERS GEMACHTIGDE?

De gemachtigde van werkgever werd in de gelegenheid gesteld om te reageren op wat het UWV heeft aangegeven.

Zij laat weten dat er, in tegenstelling tot wat het UWV opnieuw stelt, geen hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Zij heeft het UWV destijds nadrukkelijk laten weten dat de werkgever – telefonisch – gehoord wilde worden. Hierbij was aangegeven dat hij in dit geval de noodzaak hiervan nog wilde benadrukken. Het enige dat UWV heeft gedaan is de contactpersoon van werkgever telefonisch verzoeken om enkele stukken op te sturen.

De informatie die door werknemer aan het UWV werd verstrekt is niet met werkgever gedeeld en daarom heeft hij niet op deze informatie kunnen reageren.

De werkgever moest uiteindelijk op 12 januari 2017 uit het deskundigenoordeel vernemen dat de heer Wolters kennelijk in de veronderstelling verkeerde dat hij met een 'oortje' diende te werken en dat hij van mening was dat de werkzaamheden die hem werden aangeboden, behoorden bij de functie van Vestigingsmedewerker, in plaats van Vestigingsmanager. Dit is onjuiste informatie, die door UWV voor waar is aangenomen en niet bij werkgever is geverifieerd. Dit is in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor.

Aangezien de heer Wolters zich sinds 28 november 2016 volledig onbereikbaar hield en werkgever geen idee had waarom hij de aangeboden werkzaamheden 'niet gepast' vond, kon werkgever vanzelfsprekend ook niet zelf een deskundigenoordeel aanvragen. Bovendien had werknemer dit al gedaan. Het zou voor de procedure bij het UWV en het waarborgen van de belangen van de daarbij betrokken partijen overigens niet uit moeten maken of werknemer of werkgever het deskundigenoordeel bij UWV aanvraagt.

Ook is niet duidelijk welke stukken het UWV in haar bezit had en of deze volledig waren. Het UWV heeft nagelaten dit destijds met werkgever te delen, dit bij hem te verifiëren en werkgever in de gelegenheid te stellen daarop te reageren. Kennelijk waren de stukken voor het UWV van belang; in de reactie verwijst het UWV daar geregeld naar.

Aangezien de stukken van werknemer zijn verkregen, is bovendien aannemelijk dat de stukken een eenzijdig beeld geven. In het kader van een goede procesorde dient het UWV volledig transparant te zijn over de informatie op basis waarvan zij tot haar oordeel komt.

Daarbij is nog van belang dat werknemer bij het UWV op kantoor is geweest en dat het UWV twee keer telefonisch met werknemer heeft gesproken. Bij werkgever werden slechts telefonisch en per e-mail stukken opgevraagd. Het telefoongesprek met de contactpersoon van de werkgever duurde nog geen 10 minuten. Werkgever had geen totaal beeld van de informatie die bij het UWV lag en kon daarop niet reageren. Dit is in strijd met een goede procesorde en met fair trial.

Ook is de werkgever door het UWV niet gehoord naar aanleiding van de vragen die door de heer Wolters aan het UWV waren voorgelegd in het kader van het deskundigenoordeel.

Dat het UWV 'de correspondentie tussen partijen' aanmerkt als hoor- en wederhoor, zonder de werkgever de volledige informatie te verschaffen, zonder zelfs te verifiëren of

het UWV wel over de volledige informatie beschikt en zonder werkgever in de conclusie te betrekken dat de correspondentie kan worden aangemerkt als hoor en wederhoor, is schokkend en niet uit te leggen in een rechtstaat. Bovendien erkent het UWV hiermee impliciet dat het beginsel van hoor en wederhoor is geschonden.

De heer Wolters re-integreerde op 28 november 2016 in zijn eigen functie van Vestigingsmanager. Dat blijkt uit het feit dat alle partijen het erover eens waren dat werknemer volledig kon re-integreren. Om die reden is het onbegrijpelijk dat het UWV zonder nader onderzoek, zonder werkgever deugdelijk te horen en louter en volledig op aangeven van werknemer voor haar oordeel in januari 2017 heeft teruggegrepen op het deskundigenoordeel uit mei 2016, dat zag op de functie van Vestigingsmedewerker. Uit de beantwoording door het UWV blijkt opnieuw dat hij slechts werknemer heeft gehoord en volledig op zijn (onjuiste) informatie is afgegaan, zonder dit bij werkgever te verifiëren.

Vervolgens gaat de gemachtigde van werkgever in op wat zij als de kern van de zaak ziet. Het UWV geeft aan dat het voor de arbeidsdeskundige een 'gegeven' was (voortvloeiend uit het eerder verrichte deskundigenoordeel in mei 2016) dat voor het werken op de vloer gebruik moet worden gemaakt van een 'oortje'. Dat dit geen probleem meer zou zijn, zou geenszins zijn gebleken uit de gesprekken met werkgever en werknemer of uit de ontvangen stukken. Daarom zou geen specifiek verder onderzoek zijn verricht.

Werkgever was niet op de hoogte van het feit dat werknemer zich bij het UWV op het standpunt stelde dat hij met een oortje moest werken. Werknemer heeft dit niet bij werkgever kenbaar gemaakt en het UWV heeft dat standpunt van werknemer ook niet met werkgever gedeeld. Het UWV heeft het standpunt van werknemer niet bij werkgever geverifieerd en derhalve niet met werkgever besproken, zoals hij suggereert. Dit is bijzonder kwalijk, aangezien de informatie over het werken met het oortje essentieel was voor de beslissing van het UWV.

Het is evident onjuist dat voor het werken op de werkvloer gebruik moest worden gemaakt van een 'oortje'. Een oortje kan binnen de organisatie van werkgever ook worden vervangen door een portofoon en dat gebeurt ook regelmatig. Van werknemer werd al geruime tijd niet meer gevraagd om met een oortje te werken. Werknemer heeft hierover dan ook onjuiste informatie verstrekt. Het UWV heeft deze informatie niet met werkgever gedeeld, zodat werkgever daarvan niet op de hoogte was en daarop niet kon reageren. Dit is in flagrante strijd met het vereiste van hoor en wederhoor. Het is volledig aan het UWV te wijten dat hij bij het deskundigenoordeel van onjuiste en onvolledige informatie is uitgegaan. Het verwijt dat het UWV aan werkgever maakt, te weten dat deze informatie niet uit de stukken of uit 'gesprekken' zou zijn gebleken, is onbegrijpelijk en de wereld op zijn kop. Het UWV dient de hand in eigen boezem te steken. Zij heeft deze essentiële informatie niet met werkgever gedeeld.

Hoe het UWV tot het oordeel komt dat zij voldoende recht heeft gedaan aan de kant van het verhaal van werkgever is onbegrijpelijk. Het is bijzonder spijtig om te zien dat UWV niet tot enige zelfreflectie bereid is, zo besluit de gemachtigde haar reactie.

## REACTIES OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

De Nationale ombudsman stuurt gemachtigde en het UWV het verslag van bevindingen toe, zodat nog een reactie kan worden gegeven op de door hem vastgestelde feiten.

Het UWV laat weten geen bemerkingen te hebben.

Van de gemachtigde van werkgever wordt nog wel een reactie ontvangen. Zij geeft nog een nadere toelichting op het punt van de mediation, dit in aanvulling op wat de arbeidsdeskundige van het UWV hierover heeft geschreven. Ze geeft aan dat werknemer en werkgever tijdens een bijeenkomst op 8 augustus 2016 al concludeerden dat het tussen hen bestaande arbeidsgeschil zo hardnekkig was, dat zij niet verwachtten dat mediation daarin verandering zou brengen. Werknemer vroeg daarom op 8 augustus 2016 aan werkgever om hem een beëindigingsvoorstel te doen. Toen partijen daar niet uitkwamen, heeft werkgever mediator voorgesteld. Nadat het ontbindingsverzoek in november 2016 door de kantonrechter werd afgewezen, hebben partijen in gezamenlijk overleg afgesproken om de bedrijfsarts te laten beoordelen of het conflict werknemer beperkte in zijn mogelijkheden tot re-integratie. Zo ja, dan zou een mediator worden ingeschakeld.

Aangezien de bedrijfsarts oordeelde dat werknemer kon hervatten, hebben partijen niet direct een mediator ingeschakeld. Toen werknemer op 28 november 2016 – de eerste dag van re-integratie – na twee uur zijn werkzaamheden direct weer neerlegde en ook niet met werkgever in gesprek wilde, en zich bovendien onbereikbaar hield, heeft werkgever een mediator voorgesteld.

Er heeft vervolgens één bespreking met de mediator plaatsgevonden en hierna is de mediation beëindigd omdat partijen niet tot een oplossing konden komen.

Verder geeft ze aan dat de toelichting van werknemer op zijn functie niet met werkgever is gedeeld. Werkgever wist niet dat werknemer zich jegens het UWV op het standpunt stelde dat hij met een oortje zou moeten werken. Sinds het deskundigenoordeel van het UWV in mei 2016 werd werknemer niet meer gevraagd om met een oortje te werken. Dit was geen issue meer, niet voor werkgever, niet voor werknemer, niet voor de bedrijfsarts. Om die reden heeft werkgever ook niet kunnen vermoeden dat werknemer zou aanvoeren dat hij nog wel met een oortje zou moeten werken. Werknemer heeft dit niet met werkgever besproken, wat gelet op het feit dat het tussen partijen geen issue meer was, ook logisch is. Om die reden heeft werkgever de bedrijfsarts daarover na mei 2016 ook niet meer om advies gevraagd en is dit verwijt van het UWV aan werkgever onterecht. Het UWV maakt dit verwijt, zonder bij werkgever te verifiëren of hetgeen werknemer haar voorhoudt wel klopt. Het (beweerde) werken met een oortje door de vestigingsmanager is voor het deskundigenoordeel van het UWV van essentieel belang. Het UWV had dit niet onbesproken mogen laten en had werkgever hierover moeten horen.

Verder merkt ze nog op dat het verwijt van het UWV, dat werkgever 'achteraf' zou aangeven dat het probleem van het werken met een oortje al lang was opgelost en dat dit

niet eerder uit informatie door werkgever was gebleken, haar opnieuw tegen de borst stuit. Het UWV heeft immers nagelaten werkgever volledig te informeren en heeft geen hoor en wederhoor toegepast. Dat de informatie bij het UWV kennelijk niet volledig was, zoals UWV ook erkent, kan niet aan werkgever worden verweten.

Daarbij is nog van belang dat het UWV ervan op de hoogte was dat werknemer sinds 28 november alle communicatie met werkgever had verbroken en werkgever volledig in het duister tastte over de reden waarom werknemer zijn re-integratiewerkzaamheden had gestaakt.