



Rapport

h2>Klacht

Verzoeker, die optrad als gemachtigde in een ontslagzaak, klaagt erover dat de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), thans UWV WERKbedrijf:

1. de hoorzitting die op 24 september 2007 om 14.30 uur zou plaatsvinden heeft uitgesteld;
2. hem hierover niet eerder dan rond 13.00 uur informeerde; hij en zijn cliënte waren toen al onderweg.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

Verzoeker is advocaat. In de tweede helft van 2007 stond hij een cliënte bij voor wie door haar werkgever een ontslagvergunning bij de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) was aangevraagd.

Bij brief van 11 september 2007 werd verzoeker door CWI uitgenodigd voor een hoorzitting die op maandag 24 september 2007 om 11.00 uur zou plaatsvinden. Op 12 september 2007 verzocht de werkgever CWI om de hoorzitting naar de middag te verplaatsen; vanaf 14.30 uur zou hij wel aanwezig kunnen zijn. Om 11.00 uur had hij namelijk een al lang vastgestelde bijeenkomst in een ziekenhuis te Utrecht. Bij brief van 14 september 2007 liet CWI verzoeker weten dat het tijdstip was verplaatst naar 14.30 uur.

Op de dag waarop de hoorzitting zou plaatsvinden liet de werkgever CWI, door middel van een om 10.07 uur verzonden faxbericht, weten dat hij niet kon verschijnen op de hoorzitting. Helaas was hem, erg laat, gebleken dat hij niet kon garanderen dat hij ook maar enigszins op tijd zou kunnen zijn, zo gaf hij aan. Voor die ochtend stond al een dubbelconsult bij een specialist gepland voor zijn dochttertje. Zojuist had hij, toen hij zekerheidshalve telefonisch informeerde, te horen gekregen dat het onderzoek dat die dag zou plaatsvinden veel meer tijd in beslag zou gaan nemen dan hij had verwacht. Hem kon niet gegarandeerd worden dat de onderzoeken op een zodanig tijdstip afgerond zouden zijn dat hij nog op tijd in Amersfoort zou kunnen zijn. Hij verzocht CWI daarom om een nieuwe datum voor de hoorzitting. Hij had een afschrift van dit faxbericht naar verzoeker gestuurd, zo gaf hij aan.

Bij faxbericht van 11.27 uur liet verzoeker CWI weten dat zijn cliënte niet akkoord ging met het uitstelverzoek van de werkgever. De datum was al twee weken bekend bij partijen en bovendien was het tijdstip op verzoek van de werkgever al verplaatst naar 14.30 uur. Daarmee was cliënte ook akkoord gegaan. Nu stelde de werkgever dat hij niet in staat was tijdig te verschijnen. Uit niets bleek echter dat de door hem gestelde afspraak hem niet

eerder bekend was, zodat dit geen reden voor uitstel kon opleveren. Bovendien kon hij zich laten vertegenwoordiger door een kantoorgenoot. Cliënte ging dan ook ervan uit dat de hoorzitting die middag om 14.30 uur zou plaatsvinden en zij en verzoeker zouden, zonder andersluidend bericht van CWI, tijdig verschijnen. Een kopie van dit bericht zou aan de werkgever worden gestuurd.

Rond 13.00 uur liet CWI verzoekers kantoor telefonisch weten dat de hoorzitting niet zou doorgaan. Verzoeker was toen al onderweg naar Amersfoort.

Een nieuwe afspraak voor de hoorzitting werd gepland op 10 oktober 2007; op deze hoorzitting is de werkgever ook niet verschenen.

Bij brief van 2 oktober 2007 diende verzoeker bij CWI een klacht in over - onder meer - het feit dat CWI de hoorzitting anderhalf uur van tevoren had afgezegd, zonder deugdelijke gronden.

Bij brief van 17 december 2007 gaf CWI een reactie op de klacht. CWI gaf aan dat in de Beleidsregels Ontslagtaak CWI enkele uitgangspunten ten aanzien van het houden van hoorzittingen zijn geformuleerd. Eén van deze uitgangspunten is dat beide partijen aanwezig zijn, zodat zij van elkaars standpunten kunnen kennismaken en op elkaar kunnen reageren.

Naar aanleiding van het faxbericht van de werkgever had CWI Amersfoort telefonisch contact opgenomen met diens kantoor. Uit het telefoongesprek was gebleken dat hij geen vervanger kon sturen. Omdat de werkgever een in de ogen van CWI valide argument had om af te zeggen had CWI, gelet op genoemd uitgangspunt, besloten om de hoorzitting uit te stellen. Tijdens de hoorzitting van 10 oktober 2007 waren excuses aangeboden voor de gang van zaken.

Op de vraag waarom de hoorzitting, ondanks een volgende afzegging van de werkgever, nu wel doorging was door het CWI te Amersfoort aangegeven dat - in overleg met de landelijke afdeling arbeids- en ontslagrecht van CWI - al in de uitnodiging was aangegeven dat de hoorzitting hoe dan ook zou doorgaan. Het belang van de aanwezigheid van beide partijen is groot, zo gaf CWI aan, maar het is niet mogelijk om tot in lengte van dagen te blijven doorgaan met het verplaatsen van een hoorzitting; dat zou de procedure ook geen goed doen.

Gelet op de aard en inhoud van het dossier achtte CWI het begrijpelijk dat de vestiging te Amersfoort ervoor had gekozen de hoorzitting uit te stellen. In het kader van een zorgvuldige afhandeling van het dossier was het van belang dat beide partijen tegelijk aan tafel zouden zitten. Bovendien meende CWI uit het verzoek om een hoorzitting (dat was gedaan door verzoeker) af te leiden dat hij ook een hoorzitting wilde waarbij beide partijen aanwezig waren.

Voor zover de klacht op het tijdstip van afzegging zag gaf CWI nog het volgende aan. CWI Amersfoort had verzoekers kantoor anderhalf uur voor het geplande tijdstip laten weten dat de hoorzitting geen doorgang zou vinden. Dat zou normaal gesproken voldoende moeten zijn om een onnodige reis van de vestigingsplaats van het kantoor en de woonplaats van werkneemster (Utrecht) naar de CWI-vestiging te Amersfoort te voorkomen. Bovendien wist verzoeker dat de hoorzitting mogelijk niet zou doorgaan. Hij had hiermee dan ook rekening kunnen houden en, alvorens hij op pad ging, even contact kunnen opnemen met CWI.

Verzoekers klacht werd ongegrond geacht.

Bij brief van 11 december 2008 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij gaf onder meer nog aan dat uit niets bleek dat de werkgever niet al langere tijd wist dat hij een afspraak had, zodat dit ook geen reden voor uitstel kon opleveren. Ook wees hij erop dat de werkgever een juridisch adviesbureau heeft, zodat hij zich kon laten vertegenwoordigen door een kantoorgenoot. Daarom had verzoeker CWI laten weten dat hij ervan uitging dat de hoorzitting gewoon zou plaatsvinden en dat hij met zijn cliënte zou verschijnen. Pas rond 13.00 uur die middag had CWI laten weten dat de hoorzitting niet doorging. Hij en zijn cliënte waren toen al onderweg. Ook had hij al voorbereidingstijd in de zaak gestoken.

Naar verzoekers mening had CWI moeten verifiëren dat er daadwerkelijk sprake was van een legitieme reden voor uitstel. Bovendien had de werkgever voor vervanging kunnen zorgen; hij weigerde dit echter. Desondanks had CWI de hoorzitting uitgesteld. Onder deze omstandigheden waren schriftelijke excuses van CWI op zijn plaats geweest.

Op 29 januari 2009 werd de klacht voorgelegd aan het UWV WERKbedrijf (per 1 januari 2009 de rechtsopvolger van CWI; hierna UWV). Het UWV werd onder meer verzocht of hij in de klacht aanleiding zag om alsnog excuses aan te bieden en of de mogelijkheid bestond dat verzoeker in financieel opzicht tegemoet werd gekomen.

Op 16 februari 2009 werd de reactie van het UWV ontvangen. Het UWV gaf aan dat het CWI in dit geval niet onbehoorlijk of onzorgvuldig had gehandeld. CWI werd op de dag van de hoorzitting onverwacht geconfronteerd met een werkgever die op het laatste moment, met een legitieme reden, afzegde. Vervolgens had CWI contact opgenomen met de werkgever en overlegd over de mogelijkheid om een vervanger te sturen. Toen bleek dat dat geen optie was stond CWI voor de keuze om de hoorzitting uit te stellen of om deze door te laten gaan met slechts één partij. In het kader van een zorgvuldige afhandeling van de zaak hechtte CWI eraan om beide partijen tegelijk om tafel te hebben.

Verder wees CWI erop dat de werkgever in dit geval niet optrad als juridisch gemachtigde, in welk geval geldt dat een kantoorgenoot als vervanger kan optreden, maar als een 'gewone' werkgever. De mogelijkheid van vervanging was er daarom niet.

Wat het tijdstip van afzegging betreft: naar de mening van het UWV had verzoeker er rekening mee kunnen houden dat de hoorzitting niet zou doorgaan. Het had dan ook in de rede gelegen dat hij, voordat hij vertrok, had geïnformeerd naar de stand van zaken. CWI had anderhalf uur voor het begin van de hoorzitting contact opgenomen met het kantoor van verzoeker. Dat zou normaal gesproken voldoende moeten zijn om een onnodige reis van Utrecht naar Amersfoort te voorkomen.

Over verzoekers opmerking dat hij al de nodige voorbereidingstijd in de hoorzitting had gestoken merkte het UWV nog op dat die tijd niet verloren was; op 10 oktober 2007 immers vond de hoorzitting alsnog plaats.

Ten slotte gaf het UWV aan dat de senior consulent c.q. het waarnemend locatiehoofd van het CWI te Amersfoort tijdens een in het kader van de klachtprocedure gehouden hoorzitting had aangegeven het te betreuren dat één en ander zo was gelopen. Op de hoorzitting van 10 oktober 2007 waren hiervoor ook al excuses aangeboden aan verzoeker.

Het UWV achtte de klacht ongegrond; voor enige schadevergoeding werd dan ook geen enkele reden gezien.

Bij brief van 20 februari 2009 werd de reactie van het UWV door de Nationale ombudsman doorgezonden naar verzoeker. Op 6 maart 2009 gaf hij een reactie. Hij merkte nog op dat naar zijn mening niet was komen vast te staan dat de werkgever met een legitieme reden afzegde. Naar de opgegeven reden was geen nader onderzoek verricht; uit niets bleek dat de werkgever was verzocht om nadere gegevens te verstrekken over de afspraak, dan wel aan te tonen dat deze afspraak op het allerlaatste moment was ingepland. Bovendien was gebleken dat de werkgever op 12 september 2007 al wist dat hij een afspraak in het ziekenhuis had; daarom immers had hij verzocht om de hoorzitting naar de middag te verplaatsen. Verder wees verzoeker erop dat het hier ging om een procedure waarin de werkgever het initiatief had genomen. Voor zijn cliënte was het een ingrijpende procedure met mogelijk grote gevolgen. Daarom had van CWI verwacht mogen worden dat zij een verzoek om uitstel op het allerlaatste moment, van degene die nu juist de procedure was gestart, zorgvuldig had behandeld en beoordeeld. Daarvan was in dit geval geen sprake geweest.

Wat het tijdstip van afzegging betrof: verzoeker gaf aan dat hij CWI 's ochtends had gemeld te zullen verschijnen. Dat hijzelf dan contact had moeten opnemen vond hij een omgekeerde gang van zaken. CWI had de regie moeten nemen en had de werkgever moeten berichten dat de hoorzitting doorging, of had direct moeten laten weten dat de hoorzitting niet zou plaatsvinden. Zij had het één noch het ander gedaan; pas om 13.00 uur die middag had zij verzoekers kantoor laten weten dat de hoorzitting werd uitgesteld. Hij en zijn cliënte waren toen onderweg.

Schriftelijke excuses waren daarom op zijn plaats geweest.

II. Beoordeling

Ten aanzien van het uitstellen van de hoorzitting

Verzoeker klaagt erover dat CWI de hoorzitting, die op 24 september 2007 om 14.30 uur zou plaatsvinden, heeft uitgesteld.

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord. Voor de ontslagprocedure houdt dit beginsel in dat partijen in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord, tenzij er bijzondere redenen zijn om van dit uitgangspunt af te wijken. Voor het uitstellen van een hoorzitting op de dag van die zitting zelf geldt ook dat eerst hoor en wederhoor wordt toegepast.

Zoals CWI heeft aangegeven is het wenselijk dat beide partijen aanwezig zijn bij een dergelijke hoorzitting; dat geeft de hoorzitting meerwaarde. Naar de mening van de Nationale ombudsman moet dat dan ook het uitgangspunt zijn. Vervolgens moet worden beoordeeld of CWI er in dit geval toch juist aan heeft gedaan om de hoorzitting uit te stellen.

De hoorzitting zou plaatsvinden omdat verzoeker en zijn cliënte hierom hadden gevraagd. Op verzoek van de werkgever, van 12 september 2007, was het aanvankelijk geplande tijdstip gewijzigd; hij ging er op dat moment nog van uit dat hij om 14.30 uur wel aanwezig zou kunnen zijn. Blijkbaar heeft de werkgever op de dag waarop de hoorzitting zou plaatsvinden telefonisch nadere inlichtingen ingewonnen over de afspraak in het ziekenhuis; toen pas werd hem duidelijk dat hij die middag niet bij de hoorzitting aanwezig zou kunnen zijn.

Dat CWI de door de werkgever genoemde reden van verhindering op zich legitiem vond, acht de Nationale ombudsman begrijpelijk. Gezien de details die de werkgever in zijn faxbericht verstrekke is het niet bijzonder waarschijnlijk dat de door hem genoemde afspraak niet werkelijk zou plaatsvinden dan wel dat de werkgever eerder beschikbaar zou zijn dan hij aangaf. Dat CWI geen nadere gegevens over deze afspraak bij de werkgever heeft opgevraagd acht de Nationale ombudsman dan ook niet onzorgvuldig. Echter, uit het faxbericht dat de werkgever CWI stuurde wordt ook duidelijk dat hij pas op de dag van de hoorzitting nadere inlichtingen heeft ingewonnen over de verwachte duur van de onderzoeken die die dag in het ziekenhuis zouden plaatsvinden. Niet valt in te zien waarom de werkgever dat niet op een eerder moment had kunnen doen. Onder deze omstandigheid had CWI er dan ook juist aan gedaan de keuze aan verzoeker en zijn cliënte te laten, vooral ook omdat zij om de hoorzitting hadden verzocht.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het tijdstip van afzegging

Verder klaagt verzoeker erover dat CWI zijn kantoor niet eerder dan rond 13.00 uur informeerde over het feit dat de hoorzitting geen doorgang zou vinden; hij en zijn cliënte waren toen al onderweg.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Tot het moment waarop verzoeker naar Amersfoort vertrok bestond er onduidelijkheid over de vraag of de hoorzitting zou doorgaan. Verzoeker had CWI die ochtend laten weten dat hij ervan uitging dat de hoorzitting doorgang zou vinden en dat hij en zijn cliënte die middag zouden verschijnen. Uiteraard had verzoeker er, desondanks, verstandig aan gedaan voor zijn vertrek te informeren wat op dat moment de stand van zaken was. Daar staat tegenover dat niet is gebleken dat CWI niet al op een eerder moment een beslissing had kunnen nemen. Immers, al om 11.30 uur liet verzoeker CWI weten dat zijn cliënte niet akkoord ging met uitstel en dat zij, zonder tegenbericht van CWI, tijdig zouden verschijnen.

Alles overziend komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat CWI grotere zorgvuldigheid had moeten betrachten.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV WERKbedrijf te Amersfoort (tot 1 januari 2009: CWI) is gegrond

- ten aanzien van het uitstellen van de hoorzitting, wegens strijd met het vereiste van hoor en wederhoor;
- ten aanzien van het tijdstip van afzegging, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om in overleg te treden met verzoeker teneinde vast te stellen op welke wijze hij tegemoet kan worden gekomen door het UWV.

Het UWV is met verzoeker in overleg getreden en de klacht naar tevredenheid van verzoeker door het UWV afgehandeld.

Onderzoek

Op 15 december 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Utrecht, gedateerd 11 december 2008, met een klacht over een gedraging van UWV WERKbedrijf te Amersfoort (tot 1 januari 2009: Centrale organisatie werk en inkomen).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

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

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

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen liet weten zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 11 december 2008 met als bijlagen:

- de klachtbrief aan CWI van 2 oktober 2007;
- de reactie van CWI op de klacht van 17 december 2007.

2. De reactie van het UWV op de klacht, gedateerd 16 februari 2009, met als bijlagen onder meer afschriften van de correspondentie rond het uitstel van de hoorzitting.

3. De reactie van verzoeker op hetgeen het UWV liet weten, gedateerd 6 maart 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond