

Ombudsman arbeidsmarkt Limburg

Een verkenning

Hans Droppert
28 november 2006

1. Inleiding

Naar aanleiding van de behandeling van het verslag over het Vertrouwenspact Werkgelegenheid vond in de commissie EOI van provinciale staten een discussie plaats over de wijze waarop bedrijven en instanties omgaan met werkzoekenden. Gesignaleerd werd dat er regelmatig klachten van werkzoekenden waren over sollicitaties. Voorgesteld werd om na te gaan of het zinvol zou zijn een ombudsman arbeidsmarkt aan te stellen. De gedeputeerde heeft toegezegd dit voorstel te willen uitwerken en te toetsen op haalbaarheid.

In deze verkenning is onderzocht wat er bekend is van de problematiek en welke voorzieningen er zijn. Op basis daarvan is een voorstel nader uitgewerkt.

Uitgangspunt hierbij is dat het er niet alleen om gaat formele klachten te behandelen, maar ook een bemiddelingsrol te kunnen vervullen (voorzover mogelijk) en mogelijk preventief te werken. Daarnaast zou ook de drempel verlaagd kunnen worden naar andere (bevoegde) instanties.

2. Problematiek sollicitaties

Werkzoekenden zitten over het algemeen bij sollicitaties in een zwakkere positie. Dit geldt met name voor uitkeringsgerechtigde werkzoekenden. Er zijn veel geluiden over klachten van sollicitanten ten aanzien van behandeling door werkgevers. Echter er is geen goed beeld van de omvang en de specifieke aard van de klachten.

De Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement & Organisatieontwikkeling (NVP) heeft een sollicitatiecode opgesteld (zie bijlage). Deze code is in 2000 door de Stichting van de Arbeid enigszins aangepast en onderschreven. In deze code kunnen we de volgende punten herkennen (wat betreft de behandeling door de werkgever):

- Een eerlijke kans op aanstelling (gelijke kansen bij gelijke geschiktheid).
- Deugdelijke en volledige informatie over de procedure en de vacature.
- Vragen alleen over voor de beoordeling relevante informatie.
- Vertrouwelijke en zorgvuldige behandeling van informatie.
- Adequate behandeling bij klachten.

De NVP heeft een eigen klachteninstantie. Deze kreeg in 2005 per week ruim 150 e-mails en 5 telefoontjes. Ongeveer driekwart van deze berichten waren klachten. Dit zou betekenen dat er ca. 6000 klachten de NVP wisten te bereiken. Echter gezien de beperkte bekendheid van de NVP klachtencommissie lijkt dit alleen het topje van de ijsberg.

De klachten betroffen:

- Niet of onvoldoende gemotiveerde afwijzing
- Wijzigingen gedurende de sollicitatieprocedure
- Vragen naar niet-functiegerelateerde informatie
- Leeftijdscriminatie
- Zonder toestemming referenten benaderen

- Strafblad/antecedentenonderzoek
- CV-fraude
- Medische vragen
- Niet vergoeden van reiskosten
- Voorkeursbeleid m/v
- Psychologische tests

Ook de Nationale Ombudsman, stichting de Ombudsman, de commissie Gelijke Behandeling, de Commissie Bescherming Persoonsgegevens, de vakorganisaties, Rechtswinkels, de brancheorganisatie voor uitzendbureaus (ABU) en de brancheorganisatie voor werving, search en selectie (OAWS), het Landelijk Bureau ter Bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR) en de verschillende anti-discriminatie bureaus krijgen klachten over sollicitaties.

Wat betreft de klachten over discriminatie zijn ook verdere cijfers bekend. In 2004 waren er 515 klachten over (vermeende) discriminatie bij werving en selectie en nog eens 36 bij bemiddeling (bij CWI en uitzendbureaus e.d.). Ongeveer driekwart van de discriminatieklachten betreft leeftijdsdiscriminatie.

Naast klachten over werkgevers zijn er ook klachten van werkzoekenden over bemiddelende instanties (CWI, uitzendbureaus, werving en selectiebureaus, reïntegratiebedrijven, outplacementbureaus e.d.) ¹. Er is geen inzicht over hoe veel klachten het hier in totaal gaat. Wel heeft het CWI een overzicht waaruit blijkt dat ca. 150 klachten per kwartaal (dus 600 per jaar) door werkzoekenden worden ingediend over bemiddeling. De meest voorkomende betreffen bejegening, gebrek aan of verkeerde informatie en het niet nakomen van afspraken. Van de klachten wordt ca. 40% gegrond verklaard.

3. Klachteninstanties

Voor sollicitanten staan bij klachten verschillende wegen open. Het uitgangspunt bij alle instanties is dat een klacht eerst bij betreffende organisatie zelf moet worden ingediend. Deze eerste stap biedt de volgende mogelijkheden:

- Veel grote bedrijven hebben een klachtenprocedure die open staat voor werknemers en sollicitanten. Vaak is er een klachtencommissie bestaande uit 2 leden vanuit de directie en 2 leden vanuit de OR, die klachten behandelen. De meeste sollicitanten zijn hiervan echter niet op de hoogte en het is de vraag of zij er door het betreffende bedrijf op worden gewezen.
- Overheidswerkgevers hebben in het algemeen een algemene klachtenprocedure die ook open staat voor sollicitanten. Deze wordt echter meestal ook niet actief bekend gemaakt²
- Bij kleinere bedrijven is er veelal geen formaliseerde eigen klachtenprocedure.

¹ Het aantal klachten bij het UWV en sociale diensten zijn veel hoger. Deze betreffen echter veelal de uitkeringsverstrekking en niet sollicitaties of bemiddeling.

² Bijvoorbeeld op de site van de provincie Limburg is geen enkele verwijzing naar een klachtenprocedure te vinden.

- Uitzendbureaus, werving- en selectiebureaus en reïntegratiebedrijven kennen ook een klachtenprocedure. In de branchecodes van BoaBorea de vereniging van reïntegratiebedrijven) is dit verplicht gesteld. In welke mate actief met klachten wordt omgegaan, is niet bekend.³
- Het CWI heeft een landelijke raadsman ombudszaken, aan wie alle klachten worden voorgelegd en die toeziet op de afhandeling ervan. Bij het CWI wordt er op toegezien dat mensen op deze mogelijkheid worden geattendeerd.

Na deze eerste stap bij de betreffende werkgever of bemiddelende instantie staat een aantal wegen open. De volgende instanties hebben formele bevoegdheden (bijv. verplichting tot medewerking, hoor en wederhoor):

- Ten aanzien van gedragingen van overheidsinstanties staat de weg open naar de Nationale Ombudsman. Dit betreft dus CWI, UWV, landelijke en provinciale overheden, gemeenten en andere overheidsinstanties. Deze weg staat ook open voor sollicitanten.⁴
- Een aantal gemeenten hebben een eigen ombudsman functie ingericht. Onder andere is er een ombudscommissie Zuid-Limburg, die werkzaam is voor de gemeenten Eijsden, Maastricht, Margraten, Meerssen, Sittard-Geleen en Valkenburg aan de Geul. Ook zijn er aparte ombudscommissies voor Kerkrade, Mook en Middelaar, Sittard-Geleen en Stein.
- De Commissie Gelijke Behandeling kan uitspraken doen over klachten ten aanzien van gelijke behandeling op grond van ras, geloof, geslacht, leeftijd, ziekte e.d.
- De Commissie Bescherming Persoonsgegevens kan uitspraken doen over schending van privacy e.d.

Ten aanzien van gedragingen van werkgevers bij sollicitaties staat verder de klachteninstantie van de NVP open. Door de uitspraak van de stichting van de Arbeid zijn werkgevers moreel gehouden aan deze klachteninstantie mee te werken. In welke mate dat (voldoende) gebeurt, is niet bekend.

De stichting de Ombudsman is een privaat initiatief (voortgekomen uit het televisie programma "de Ombudsman" uit de zeventiger jaren). Deze stichting treedt echter wat betreft sollicitaties vrijwel alleen op als het gedeeltelijk arbeidsgeschikten betreft.

Alle klachteninstanties trachten in eerste instantie te bemiddelen tussen partijen. Pas in laatste instantie doen zij een uitspraak.

³ Op de ABU site staat de volgende tekst: Heb je eventueel een klacht, ook daarmee kun je in eerste instantie terecht bij jouw uitzendonderneming. Kan het uitzendbureau je vragen of klacht niet voldoende beantwoorden, dan kun je natuurlijk ook terecht bij één van de vakbonden met wie de ABU zijn CAO afsluit: FNV Bondgenoten, Dienstenbond CNV of De Unie. Tot slot weet ook de rechtswinkel bij je in de buurt vaak raad.

⁴ De Nationale Ombudsman hanteert niet expliciet de NVP sollicitatiecode, maar heeft een algemene behoorlijkheidwijzer ontwikkeld. Hierin staan o.a. expliciet genoemd: geen discriminatie, recht op privacy, onpartijdigheid, motivering, fair play, voortvarendheid, administratieve nauwkeurigheid, actieve en adequate informatieverwerking, correcte bejegening genoemd.

N.B. Ten aanzien van het vraagstuk van discriminatie wordt er vanuit het LBR en de anti-discriminatiebureaus en meldpunten in opdracht van het ministerie van justitie gewerkt aan het realiseren van een landelijk dekkend netwerk van Anti Discriminatie Voorzieningen (ADV). De provincies hebben middelen gekregen om in een ADV of meldpunt te voorzien voorzover er binnen hun gebied geen meldpunt bestaat. Ook de provincie Limburg is bezig met het realiseren hiervan. Hier kunnen mensen ook terecht met klachten over discriminatie bij arbeid.

4. Visie partijen

In het kader van deze verkenning is gesproken met de volgende instanties:

- LWV
- MKB Limburg
- FNV
- CWI
- Nationale Ombudsman
- Regionale ombudsman Zuid-Limburg
- Stichting de Ombudsman
- Landelijk Bureau ter Bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR)

Geen van deze partijen had een compleet beeld van de klachten m.b.t. de betrokken doelgroep.

De indruk in welke mate klachten veel of weinig voorkwamen verschilde wel. Met name door werkgevers en vakbond werd de vraag opgeworpen of veel sollicitanten wel zouden klagen. Immers klachten leiden meestal niet tot aanstelling, maar kunnen louter preventief werken voor toekomstige sollicitanten.

Vanuit werkgevers en werknemers werd het belang van een goede gedragslijn bij sollicitaties onderschreven. Dit is ook vastgelegd in de Aanbeveling Werving en Selectie uit 2000 van de Stichting van de Arbeid. In een groot aantal CAO's zijn inmiddels bepalingen opgenomen over het verloop van het sollicitatieproces.

Werkgeversorganisaties in Limburg hebben zich bereid verklaard extra aandacht te vragen van bedrijven voor deze gedragslijn als mocht blijken dat de problematiek in de provincie hier aanleiding toe geeft. Daartoe stellen ze voor een tijdelijk meldpunt in te richten om een beeld te krijgen van de problematiek.

De FNV organiseert voor bepaalde onderwerpen meldweken. Zij zijn eventueel bereid om iets dergelijks in Limburg te organiseren of in ieder geval mee te werken aan een dergelijk onderzoek.

Het CWI beperkt zich tot nu toe tot klachten over de eigen organisatie. Men ontvangt echter ook wel klachten over werkgevers. Hier wordt niet

systematisch iets mee gedaan ⁵. Men heeft wel de indruk dat klachten regelmatig voorkomen, maar kent ook geen getallen. Men wil nagaan of het wenselijk c.q. mogelijk is dat men wel een rol kan vervullen op dit terrein.

Vanuit de klachteninstanties wordt positief gereageerd op het provinciale initiatief, mits geen verwarring kan ontstaan over de formele wegen. Men stelt voor niet de naam "ombudsman" te hanteren, maar veelal te denken aan een laagdrempelig meldpunt. Men adviseert zo veel mogelijk van bestaande voorzieningen gebruik te maken.

De ombudsman Zuid-Limburg heeft zich bereid verklaard om (tijdelijk) de functie van meldpunt of klachteninstantie op zich te nemen.

5. Conclusies

Op basis van deze verkenning trekken we de volgende conclusies:

- Er is geen zicht op de aantallen klachten t.a.v. sollicitaties en bemiddeling. Echter de aantallen lijken aanzienlijk te zijn.
- Er zijn duidelijke richtlijnen voor gedrag bij sollicitaties, bemiddeling en reïntegratie in de diverse codes. Het lijkt er echter op dat de bekendheid van deze codes bij werkgevers en werkzoekenden nog onvoldoende is. In hoeverre dat ook zo is bij bemiddelende instanties is niet bekend.
- Er zijn veel voorzieningen waar werkzoekenden terecht kunnen voor hun klachten. De bekendheid hiervan lijkt echter gering.
- Het lijkt niet wenselijk om een aparte "ombudsman functie" voor de arbeidsmarkt in Limburg in te richten, omdat er voldoende voorzieningen zijn. Echter drempel verlaging naar bestaande instanties kan zinvol zijn. Deze drempelverlaging kan gerealiseerd worden door een (tijdelijk of definitief) meldpunt, maar ook door voorlichtingscampagnes.
- Om meer inzicht te krijgen in de problematiek, in de behoefte aan voorlichting (bij werkgevers en werkzoekenden) en in de bereidheid van werkzoekenden om klachten in te dienen, is het zinvol nader onderzoek te doen. Dit kan bijvoorbeeld door het organiseren van een meldweek.
- Los van dit alles lijkt het organiseren van een voorlichtingscampagne over de diverse codes en klachtmogelijkheden zinvol.

⁵ Wel worden op verschillende vestigingen informeel "zwarte lijsten" gehanteerd van bedrijven die zich discriminatoir gedragen.

BIJLAGE NVP Sollicitatiecode

De NVP Sollicitatiecode (hierna te noemen: 'de code') bevat basisregels die arbeidsorganisaties (bedrijven en instellingen die arbeidsrelaties aangaan) en sollicitanten naar het oordeel van de Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement & Organisatieontwikkeling (NVP) in acht behoren te nemen bij de werving en selectie ter vervulling van vacatures. Het doel van de code is een norm te bieden voor een transparante en eerlijke werving en selectieprocedure. De code is chronologisch opgebouwd vanaf het ontstaan van de vacature tot de aanstelling. De arbeidsorganisatie kan de (toepassing van de) code aan haar eigen specifieke situatie aanpassen, zo daartoe aanleiding bestaat. De NVP zal de praktijk van werving en selectie door arbeidsorganisaties volgen en haar invloed aanwenden om deze op het door haar voorgestane peil te brengen en te houden. De code is opgesteld in overleg met de Stichting van de Arbeid.

UITGANGSPUNTEN

1.1 De code is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- een eerlijke kans op aanstelling voor de sollicitant (gelijke kansen bij gelijke geschiktheid; de arbeidsorganisatie bepaalt haar keuze op basis van geschiktheid voor de functie);
- de sollicitant wordt deugdelijk en volledig geïnformeerd over de procedure, over de inhoud van de vacante functie en over de plaats daarvan in de organisatie;
- de arbeidsorganisatie vraagt van de sollicitant slechts die informatie die nodig is voor de beoordeling van de geschiktheid voor de functie;
- de sollicitant verschaft aan de arbeidsorganisatie de informatie die deze nodig heeft om een waar en getrouw beeld te krijgen van de geschiktheid van de sollicitant voor de vacante functie;
- de van de sollicitant verkregen informatie wordt vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld; ook in andere opzichten wordt de privacy van de sollicitant gerespecteerd;
- op een door de sollicitant schriftelijk bij de arbeidsorganisatie ingediende klacht over onzorgvuldige, onbillijke of onjuiste behandeling wordt door de betrokken arbeidsorganisatie schriftelijk gereageerd.

1.2 Het is van belang dat de sollicitant duidelijkheid heeft over de te volgen sollicitatieprocedure. Dit betekent dat indien de arbeidsorganisatie afwijkt van de eenmaal gekozen procedure, zij dit aan de sollicitant meedeelt en toelicht. De sollicitant kan, indien daartoe aanleiding bestaat, om een afwijking van de procedure verzoeken. De code is van toepassing op een procedure die erop gericht is om een vacature binnen een arbeidsorganisatie te vervullen en waarvoor de werving van kandidaten plaatsvindt door a) openbare bekendmaking, zoals advertenties in kranten, radio, internet, b) binnen beperkte kring, zoals via kennissen of familie, CWI, publicatieborden, interne werving en c) via uitzendbureaus, werving- en selectiebureaus, executive search.

De code sluit aan bij bestaande Europese (inclusief Nederlandse) wet- en regelgeving.

ONTSTAAN VAN DE VACATURE

2.1 Indien de arbeidsorganisatie besluit dat er een vacature is of komt en dat die vervuld moet worden, maakt zij een beschrijving van de vacante functie waarin de relevante kenmerken worden vermeld. Daartoe behoren in elk geval:

functie-eisen, taakinhoud en verantwoordelijkheden, plaats in de organisatie, aard van het dienstverband (bijvoorbeeld tijdelijk of detachering), arbeidstijden en arbeidsduur (bijvoorbeeld ploegdienst of deeltijd) en standplaats.

2.2 Functie-eisen kunnen betrekking hebben op vakbekwaamheid (opleiding, kennis en ervaring), gedrag en persoonlijke kwaliteiten. Eisen ten aanzien van persoonlijke kenmerken worden slechts gesteld indien deze in verband met een

goede functievervulling noodzakelijk zijn en voor zover zij niet in strijd zijn met wettelijke regelingen.

WERVING

3.1 Een personeelsadvertentie vermeldt, naast de relevante kenmerken van de vacature, de wijze van solliciteren (bijvoorbeeld of een sollicitatieformulier moet worden ingevuld), de door de sollicitant te verschaffen informatie (zoals opleiding, diploma's, arbeidsverleden en ervaring), eventuele bijzondere selectieprocedures/-middelen (zoals psychologisch onderzoek en/of assessment), een eventuele aanstellingskeuring, een verplicht antecedentenonderzoek en de termijn waarbinnen moet worden gesolliciteerd.

3.2 Wanneer het stellen van een leeftijdsgrens noodzakelijk is, wordt de reden daarvan aangegeven.

3.3 Indien een voorkeursbeleid ten behoeve van bepaalde groepen wordt gevoerd, wordt daarvan uitdrukkelijk melding gemaakt en de reden gegeven.

3.4 De arbeidsorganisatie verlangt van de sollicitant geen pasfoto voordat zij de sollicitant heeft uitgenodigd.

SELECTIEFASE

4.1 De arbeidsorganisatie bericht de sollicitant zo spoedig mogelijk (binnen enkele weken) na de sluitingsdatum voor reacties:

- of hij wordt afgewezen;
- of hij wordt uitgenodigd;
- of zijn sollicitatie wordt aangehouden (onder vermelding van de termijn waarbinnen nader bericht volgt).

Indien de sollicitant voor een bezoek wordt uitgenodigd of indien zijn sollicitatie wordt aangehouden, stuurt de arbeidsorganisatie samen met dit bericht de bij haar geldende sollicitatieprocedure, met inbegrip van de verwachte duur daarvan.

4.2 De arbeidsorganisatie stelt alleen vragen over aspecten die voor de functie en/of voor de functievervulling relevant zijn. De arbeidsorganisatie kan de sollicitant verzoeken zich te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs. De sollicitant verschaft de arbeidsorganisatie de informatie die een waar en getrouw beeld geeft van zijn vakbekwaamheid (opleiding, kennis en ervaring) en hij houdt geen informatie achter waarvan hij weet of behoort te

weten dat deze van belang is voor de vervulling van de vacante functie waarop hij solliciteert.

4.3 De arbeidsorganisatie verstrekt de sollicitant naar waarheid alle informatie die deze nodig heeft om zich een zo volledig mogelijk beeld te vormen van de vacature en van de arbeidsorganisatie.

4.4 De arbeidsorganisatie geeft in de openbare bekendmaking van de vacature of in de procedure duidelijkheid over het wel of niet vergoeden van de door de sollicitant in redelijkheid gemaakte kosten.

NADER ONDERZOEK

5.1 Indien de arbeidsorganisatie inlichtingen over de sollicitant wil inwinnen bij derden en/of andere bronnen, vraagt zij hiertoe vooraf diens toestemming, tenzij zulks niet vereist is op grond van een wettelijk of algemeen verbindend voorschrift. De beoogde informatie moet direct verband houden met de te vervullen vacature en mag geen onevenredige inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van de sollicitant. Bij derden en andere bronnen verkregen informatie zal, indien relevant, met de sollicitant worden besproken.

5.2 Een psychologisch onderzoek of assessment kan slechts plaatsvinden door of onder verantwoordelijkheid van een psycholoog met inachtneming van de richtlijnen van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). De psycholoog behoeft toestemming van de sollicitant om de resultaten van het onderzoek aan de opdrachtgever (de arbeidsorganisatie) te kunnen verstrekken.

5.3 Een medisch onderzoek in verband met de aanstelling kan slechts plaatsvinden indien er aan de vervulling van de functie bijzondere eisen op het punt van de medische geschiktheid moeten worden gesteld en uitsluitend nadat

alle overige beoordelingen van geschiktheid hebben plaatsgevonden aan het einde van de selectieprocedure. Het onderzoek wordt verricht door een keurend arts, met inachtneming van de voor een dergelijk onderzoek geldende wettelijke regels. Bij een aanstellingskeuring vormen de Wet op de Medische keuringen, het Protocol Aanstellingskeuringen van juni 1995 en het Besluit aanstellingskeuringen van november 2002 het richtsnoer.

AFWIJZING, AFRONDING SOLLICITATIEPROCEDURE EN AANSTELLING

6.1 Indien de arbeidsorganisatie, in enige fase van de sollicitatieprocedure, besluit dat een sollicitant niet in aanmerking komt voor de vervulling van de vacature, ontvangt deze binnen twee weken na dit besluit schriftelijk bericht. De

afwijzing wordt zo goed mogelijk gemotiveerd. De afwijzing geschiedt schriftelijk (per brief of e-mailbericht). De sollicitatieprocedure wordt als afgerond beschouwd indien de vacature is vervuld door een of meerdere sollicitanten dan wel doordat de arbeidsorganisatie heeft besloten dat de vacature vervalst. Allen die op dat moment nog deelnemen aan de procedure worden hierover binnen twee weken schriftelijk bericht.

6.2 Voor zover van toepassing worden (schriftelijke) gegevens afkomstig van een sollicitant binnen vier weken na de afwijzing teruggezonden of vernietigd, tenzij anders met de sollicitant is overeengekomen.

6.3 Bij de aanstelling worden alle afspraken en toezeggingen schriftelijk vastgelegd.

KLACHTENBEHANDELING DOOR DE ARBEIDSORGANISATIE

7.1 De arbeidsorganisatie onderzoekt schriftelijke klachten van sollicitanten die van oordeel zijn dat zij onzorgvuldig, onbillijk of onjuist zijn behandeld, waarna de sollicitant binnen een maand schriftelijk en gemotiveerd wordt geïnformeerd

over de bevindingen van de arbeidsorganisatie.

7.2 De ondernemingsraad, respectievelijk de personeelsvertegenwoordiging, wordt jaarlijks geïnformeerd over het aantal, de aard en de wijze van afhandeling van de ingediende klachten.

KLACHTENBEHANDELING DOOR DE NVP

8.1 Een sollicitant die zich met een schriftelijke klacht omtrent een sollicitatieprocedure heeft gericht tot de betrokken arbeidsorganisatie en daarop geen of een onbevredigende reactie heeft gekregen, kan zich met zijn schriftelijke klacht wenden tot de NVP. De NVP toetst deze schriftelijke klacht vervolgens aan deze code. De NVP stelt de arbeidsorganisatie waartegen de klacht zich richt in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op hetgeen de klager naar voren heeft gebracht. De uitspraak van de NVP wordt toegezonden aan de klager en in afschrift aan de betrokken arbeidsorganisatie.

8.2 De uitspraak is niet bindend. De NVP kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een aanbeveling aan de arbeidsorganisatie, welke aanbeveling kan bijdragen aan een zorgvuldig werving- en selectiebeleid.

8.3 Klachten wegens inbreuk op een wettelijke regeling worden niet in behandeling genomen. Klager wordt gewezen op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de rechter, respectievelijk wanneer het (wettelijk verboden)

discriminatie betreft ook aan de Commissie Gelijke Behandeling (www.cgb.nl) en wanneer het een aanstellingskeuring betreft ook aan de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (www.aanstellingskeuringen.nl).