

# **Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten**

**2014**



**Geschillencommissie Arbodiensten**



## INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave .....	2
1. Voorwoord .....	3
2. Organisatie en werkwijze .....	5
2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten .....	5
2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten .....	6
3. Behandeling door de Geschillencommissie Arbodiensten.....	6
3.1 Aantal ingediende geschillen .....	6
3.2 Afwijzingen .....	7
3.3 Behandeling van de geschillen .....	8
3.4 Karakter van de geschillen .....	9
4. Conclusies en aanbevelingen .....	10
4.1 Onafhankelijkheid .....	10
4.2 Handelwijze bedrijfsarts .....	10
4.3 Terugkoppeling spreekuur.....	11
4.4 Klachtenbehandeling.....	11
Bijlagen: Geanonimiseerde uitspraken Geschillencommissie Arbodiensten .....	12

## **1. VOORWOORD**

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van de Geschillencommissie Arbodiensten. Kon de commissie in 2013 al melden dat ten opzichte van 2012 (53) het aantal ingediende klachten aanzienlijk is afgenomen (28) ziet de commissie in 2014 dat deze trend zich, zij het bescheidener, in 2014 heeft doorgezet. In 2014 zijn 25 klachten ingediend waarvan er 12 daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. Ook de aard van de klachten toont een trend ten opzichte van voorgaande jaren. De klachten zijn in toenemende mate werk gerelateerd. Het gaat dan met name om spanningen met de werkgever die een rol spelen in de verzuim/ziekte casus van de cliënt. Het belang van de juiste hantering van de zogenaamde STECR Richtlijn door de bedrijfsarts neemt toe. Deze waarneming krijgt in deze tijd een extra accent omdat de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onlangs heeft aangekondigd op het terrein van werk gerelateerd ziekteverzuim met additionele regelgeving te komen. De onafhankelijkheid van de bedrijfsarts in dit spanningsveld is dan ook van groot belang. Het is ook vaak de achtergrond van ingediende klachten bij de Geschillencommissie.

Opvallend in 2014 was het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over het (medisch) onderzoek van de bedrijfsarts, dan wel dat hij/zij het niet van belang vindt om bij behandelaars van de cliënt (medische) gegevens op te vragen. Voor de cliënt is niet altijd helder dat de bedrijfsarts tot een zelfstandig oordeel kan komen. De Geschillencommissie heeft overigens hier geen oordeel over omdat zij niet bevoegd is in medische zaken. Een tweede trend is dat de cliënt in toenemende mate klaagt over de (schriftelijke) terugkoppeling door de bedrijfsarts naar cliënt en werkgever.

Het aantal klachten neemt af zoals eerder in dit voorwoord is gesteld. Dat zou ook wel eens het resultaat kunnen zijn van beter werkende procedures voor interne klachtafhandeling bij de arbodiensten. Als dit zo is dan is het winst voor een ieder.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2014 ook nu weer kan bijdragen in de kwaliteit en professionaliteit van arbodienstverlening. Dat is naast het doen van uitspraken een absolute doelstelling van de Geschillencommissie en de branchevereniging OVAL.

Aan het eind van het verslagjaar heeft de Geschillencommissie afscheid genomen van ons zeer gewaardeerde lid Jos Kegelaer als lid van onze Geschillencommissie. Jos was een van de leden 'van het eerste uur' en heeft jarenlang op positieve wijze bijgedragen aan het bestaansrecht van onze Geschillencommissie. Hier zeggen wij hem veel dank voor.



Dank gaat ook uit naar onze secretaris van de Geschillencommissie, mw. mr. Elly Huijs van Wissenraet Van Spaendonck (Tilburg) voor de voortreffelijke ondersteuning in 2014 van de Geschillencommissie.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten,

drs. J.J.A.H. (Hans) Klein Breteler, Voorzitter

Mei 2015

## **2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE**

### **2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten**

De Geschillencommissie Arbodiensten (verder: De Geschillencommissie) heeft twee doelstellingen. Allereerst biedt zij de mogelijkheid voor de individuele klager om een klacht over een arbodienst door een onafhankelijke instantie te laten toetsen. In de tweede plaats geeft de Geschillencommissie Arbodiensten de mogelijkheid om advies te krijgen over de maatregelen die getroffen kunnen worden om de dienstverlening te verbeteren, herhaling van fouten te voorkomen of tekortkomingen te herstellen; kortom de kwaliteit van de geboden diensten te bevorderen. De Geschillencommissie is onafhankelijk van de branche en wordt ondersteund door een eigen secretariaat.

Na ontvangst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie beoordeeld of de klacht ontvankelijk is. Het belangrijkste criterium hierbij is dat een klacht eerst in behandeling kan worden genomen als de interne klachtenprocedure bij de betrokken arbodienst is afgerond en/of de klacht binnen de daarvoor gestelde termijn is ingediend. Niet ontvankelijk op grond van het reglement van de Geschillencommissie zijn geschillen die ook al bij de rechter aanhangig zijn gemaakt, zich richten tegen het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts of zich richten tegen het handelen van de bedrijfsarts als arts. Klachten die worden ingediend teneinde een financiële tegemoetkoming of compensatie te verkrijgen, worden evenmin behandeld; hiervoor is de burgerlijke rechter de aangewezen instantie. Indien de klacht ontvankelijk is wordt deze in behandeling genomen. Indien dit het geval is, wordt de klacht doorgestuurd naar de arbodienst waartegen de klacht zich richt. Zowel klager als de arbodienst worden geïnformeerd over een mogelijke datum waarop een hoorzitting zal plaatsvinden, waarbij zowel klager als de arbodienst een nadere toelichting op hun standpunt kunnen geven en vragen van de Geschillencommissie kunnen beantwoorden. De arbodienst krijgt tevens het verzoek een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Van deze reactie ontvangt de klager een afschrift.

In beginsel wordt voor (vrijwel) elke klacht een hoorzitting georganiseerd, aangezien de Geschillencommissie heeft ervaren dat bij bijna alle behandelde klachten, de gehouden hoorzittingen toegevoegde waarde blijken te hebben. Deze hoorzittingen zijn niet openbaar.

Partijen worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord. Soms worden partijen bijgestaan door een gemachtigde. De Geschillencommissie stelt het op prijs – vaak is het ook van belang voor de volledigheid van haar onderzoek – dat naast de klachtbehandelaar van verweerder, tevens degene tegen wie de klacht is gericht, bijvoorbeeld de betrokken bedrijfsarts, ter zitting aanwezig is.

Verweerders zijn van dit standpunt van de Geschillencommissie op de hoogte en nagenoeg alle arbodiensten houden hier dan ook rekening mee.

Na de hoorzitting doet de Geschillencommissie uitspraak. Zij streeft ernaar dit binnen de reglementaire periode van vier weken te doen. Indien een klacht zich voor bemiddeling leent, tracht de Geschillencommissie partijen tot elkaar te brengen; dit kan ertoe leiden dat geen uitspraak behoeft te worden gedaan. De Geschillencommissie heeft als doelstelling de klacht uiterlijk binnen drie maanden na indiening ervan te hebben afgehandeld. De Geschillencommissie staat welwillend tegenover aanhouding van een klacht, indien de mogelijkheid aanwezig is dat partijen zonder tussenkomst van de Geschillencommissie (alsnog) tot een oplossing komen.

Een uitspraak van de Geschillencommissie is niet bindend, maar is een zwaarwegend advies. Wel mag verwacht worden dat de desbetreffende verweerder de klager, indien mogelijk, tegemoet komt op de punten waarin de klager in het gelijk is gesteld. Verweerder is gehouden hierover te rapporteren aan de Geschillencommissie. De ervaring van de Geschillencommissie is dat in het geval de klacht gegrond wordt verklaard, de betreffende arbodienst ook overeenkomstig de uitspraak handelt.

## **2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten**

De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2014 als volgt:

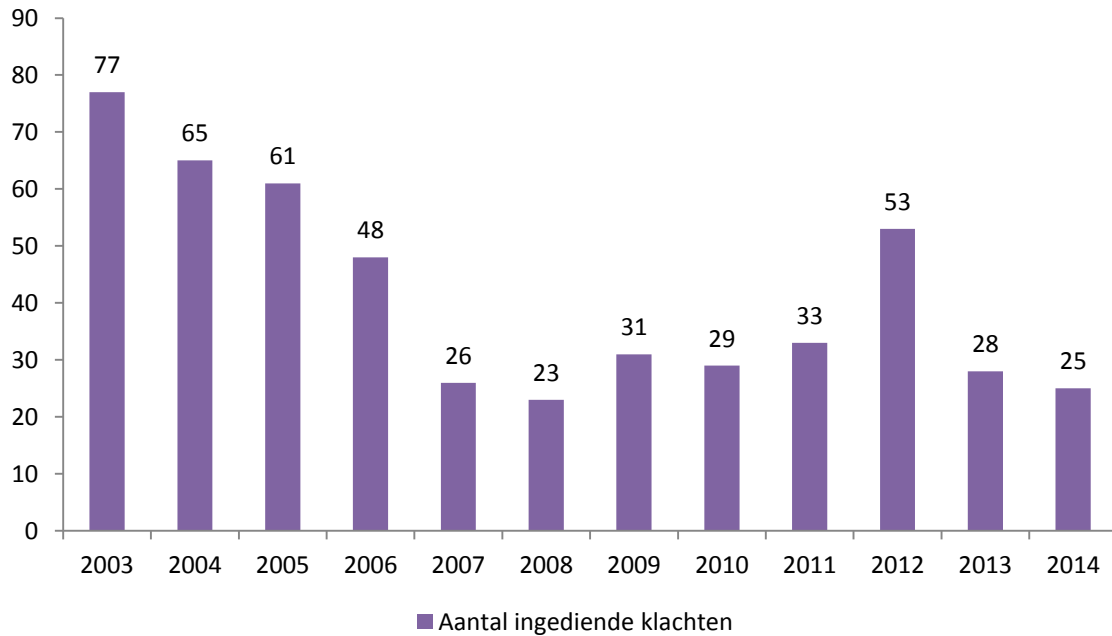
- drs. J.J.A.H. Klein Breteler (voorzitter)
- drs. J.G.M. Kegelaer
- mr. A.W.J.M. van Bolderen
- A.H. Wirtz (plaatsvervangend lid)
- H.W. Oranje Msc (plaatsvervangend lid)

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de Geschillencommissie verzorgd door mr. G. Schikhof en mr. E. Huijs, beide werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck die het secretariaat van de Geschillencommissie voert.

## **3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN**

### **3.1 Aantal ingediende geschillen**

In 2014 werden 25 klachten ingediend bij de Geschillencommissie. In de navolgende grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Na de piek in 2003 toen in totaal 77 klachten werden ontvangen, is het aantal klachten afgenomen tot 2008. Sindsdien is weer een geleidelijke maar minimale stijging van het aantal klachten waarneembaar, met een piek in 2012. De oorzaak van deze piek is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

### 3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 25 ingediende klachten in 2014 heeft de Geschillencommissie twaalf klachten in behandeling genomen. De overige dertien klachten zijn om verschillende redenen niet in behandeling genomen. De meest voorkomende redenen zijn:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet afgerond;
- de arbodienst tegen wie de klacht zich richtte was niet aangesloten bij OVAL en heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de Geschillencommissie.

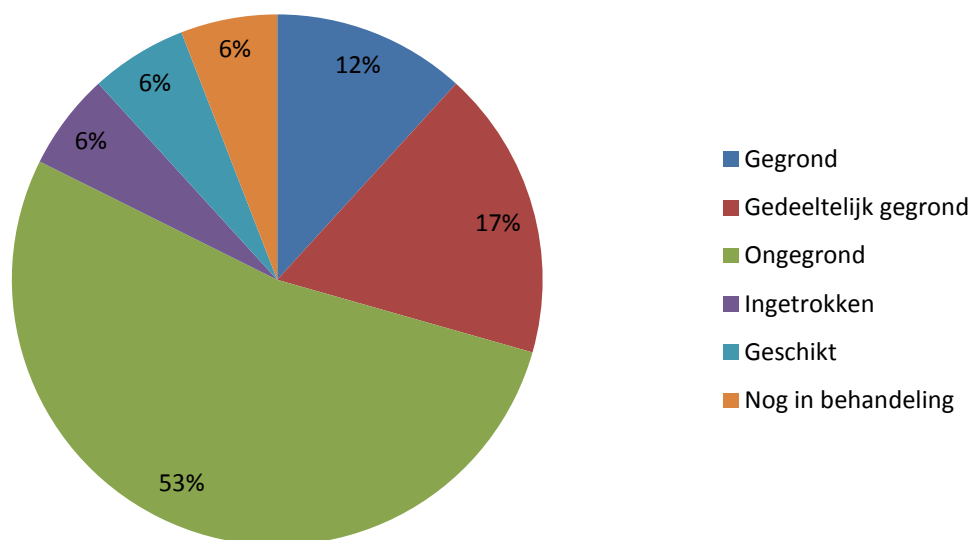
Opvallend is dat in 2014 geen enkele klacht niet in behandeling is genomen om de reden dat de Geschillencommissie niet bevoegd was om de klacht te behandelen, omdat het doel van het indienen van de klacht het verkrijgen van een schadevergoeding betrof of de klacht zich uitsluitend richtte tegen een medisch inhoudelijk oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts. Dit was in eerdere jaren wel een voorkomende reden.

### 3.3 Behandeling van de geschillen

In 2014 zijn in totaal vijf klachten behandeld die in 2013 waren ingediend en ten tijde van de totstandkoming van het jaarverslag 2013 nog bij de Geschillencommissie in behandeling waren. Van deze vijf klachten is één klacht door klager ingetrokken en is één klacht naar aanleiding van de hoorzitting alsnog door partijen onderling opgelost. De overige drie klachten zijn ongegrond verklaard. Van de twaalf in 2014 ingediende klachten die de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen, heeft naar aanleiding van elf klachten een hoorzitting plaatsgevonden. De twaalfde klacht is ten tijde van de totstandkoming van dit jaarverslag nog in behandeling en zal in het jaarverslag van 2015 worden meegenomen. Van de elf behandelde klachten heeft de Geschillencommissie twee klachten gegrond, zes klachten ongegrond en drie klachten gedeeltelijk gegrond verklaard.

In de navolgende figuur is aangegeven welke uitspraak de Geschillencommissie ten aanzien van de behandelde klachten heeft gedaan. In deze figuur zijn tevens de uitspraken in de vijf openstaande zaken uit 2013 betrokken. Dit leidt tot de volgende verdeling:

- Twee klachten zijn gegrond verklaard
- Drie klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard
- Negen klachten zijn ongegrond verklaard
- Één klacht is door klager ingetrokken
- Één klacht is naar aanleiding van de hoorzitting alsnog onderling opgelost
- Één klacht wordt in 2015 behandeld



Afbeelding 2: verdeling van adviezen van de Geschillencommissie



### **3.4 Karakter van de geschillen**

De aard en achtergrond van de behandelde klachten verschilt per ingediende klacht. Toch is er een aantal onderwerpen dat in veel klachten terugkomt. Voorbeelden van de door de Geschillencommissie behandelde onderwerpen zijn:

- De bedrijfsarts en/of arbodienstverlener is of gedraagt zich onvoldoende onafhankelijk;
- De klacht betreft de inzet en/of zorgvuldigheid van de bedrijfsarts;
- De bedrijfsarts heeft geen contact opgenomen met huisarts of specialist, terwijl klager daar wel om verzocht;
- Er is onenigheid over de schriftelijke terugkoppeling van een spreekuur;
- De klacht betreft de bejegening van de bedrijfsarts en/of een andere medewerker van de arbodienst;
- De klacht betreft de informatievoorziening door de bedrijfsarts over de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV;
- Klager is ontevreden over de klachtenbehandeling door de arbodienstverlener.

#### **4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

Aan de hand van de in 2014 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie tot de volgende aandachtspunten:

##### **4.1 Onafhankelijkheid**

De Geschillencommissie merkt op dat, net als in voorgaande jaren, in veel klachten de onafhankelijkheid van de bedrijfsarts en/of een andere medewerker van de arbodienstverlener wordt betwist. Een arbeidsconflict tussen werknemer en werkgever kan daarin een rol spelen, maar dit is niet altijd het geval. In alle gevallen is het aan de arbodienstverlener om een onafhankelijke positie te waarborgen. Daarbij dient niet de indruk te worden gewekt dat de arbodienstverlener partijdig is. Een professionele handelwijze vermindert de kans op (schijn van) afhankelijkheid. De volgende aandachtspunten gaan hier nader op in.

##### **4.2 Handelwijze bedrijfsarts**

Het handelen van de bedrijfsarts is een onderwerp dat ieder jaar terugkomt en naar verwachting terug zal blijven komen. In veel klachten speelt het handelen en de bejegening van de betrokken bedrijfsarts een rol, zowel tijdens spreekuurcontacten als in de mondelinge en/of schriftelijke correspondentie. Opvallend dit jaar was dat een aantal klagers ook ontevreden was over het onderzoek van de bedrijfsarts. Dit onderzoek werd door klagers als onvoldoende beschouwd, dan wel achtte men zich niet serieus genomen. Ook heeft een aantal klachten onder andere betrekking op het niet informeren van klager over de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV als men het oneens is met het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts.

De Geschillencommissie adviseert de arbodiensten net als voorgaande jaren aan dit soort zaken aandacht te besteden binnen de organisatie, zodat dergelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden. Een meer empathische en/of minder formele opstelling van een bedrijfsarts kan voorkomen dat cliënten zich onbegrepen, niet gesteund of onvoldoende onderzocht voelen. En een meer actieve houding die meer probleemoplossend vermogen toont, kan klachten voorkomen of deze in een vroeg stadium wegnemen.

#### **4.3 Terugkoppeling spreekuur**

In samenhang met de eerste twee aandachtspunten, merkt de Geschillencommissie op dat in een aantal klachten de (schriftelijke) terugkoppeling van een spreekuurcontact een rol speelt. In een aantal klachten was die terugkoppeling volgens klagers niet naar waarheid opgesteld. In één klacht kwam dit volgens klager doordat er na het spreekuur – en voor de schriftelijke terugkoppeling daarvan – nog contact was geweest tussen de bedrijfsarts en de werkgever van klager. De Geschillencommissie heeft daarop opgemerkt dat de terugkoppeling tijdens het spreekuur wordt gevormd en ook met de cliënt wordt besproken. Het is niet noodzakelijk en niet ongebruikelijk dat de terugkoppeling niet direct tijdens het spreekuur wordt uitgewerkt, maar dat de bedrijfsarts de rapportage na het spreekuur opstelt. Het staat een arts daarbij ook vrij om – uiteraard binnen de wettelijke kaders en geldende richtlijnen – indien nodig informatie op te vragen bij de werkgever.

De Geschillencommissie merkt op dat, waar het om de waarheidsgetrouwheid van de terugkoppelingen gaat, zij op basis van de stukken en hetgeen in hoorzittingen naar voren komt in de praktijk vaak geen uitsluitel kan geven. Wel adviseert zij arbodiensten om klachten die hierop betrekking hebben in een vroeg stadium op te pakken. En om te bezien of – als partijen verschillen van mening over de terugkoppeling – er een aanvulling in het medisch dossier kan worden opgenomen van de opmerkingen van een cliënt hierover. Indien een cliënt het niet eens is met het medisch oordeel dat in de terugkoppeling is opgenomen, is bovendien van belang en verplicht om de cliënt te wijzen op de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV.

#### **4.4 Klachtenbehandeling**

Als aangegeven acht de Geschillencommissie het van belang dat klachten in een vroeg stadium worden opgepakt. Daarmee kan in veel gevallen escalatie van het geschil worden voorkomen. Het aan het begintraject van de interne klachtenprocedure reeds besteden van aandacht aan een zorgvuldige klachtenbehandeling kan de kans verkleinen dat de klacht in een later stadium op directieniveau nogmaals behandeld moet worden. Hoewel de klachtafhandeling op directieniveau vaak adequaat plaatsvindt, blijkt het in de praktijk lastig de klacht op dat moment nog weg te nemen omdat het vertrouwen daarin weg is. De Geschillencommissie adviseert de arbodiensten daarom, net als voorgaande jaren, de interne klachtenprocedure binnen de eigen organisatie duidelijk en met regelmaat onder de aandacht te brengen.

**BIJLAGEN:**

**GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN**

## **ADVIES 13.07A**

### **1. GESCHIL**

Per e-mailbericht d.d. 7 april 2013 verzoekt mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en dat verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat verweerder geen lid is van de brancheorganisatie OVAL en dat zij het geschil derhalve slechts in behandeling kan nemen indien verweerder zich schriftelijk conformeert aan het reglement van de Geschillencommissie. Bij brief d.d. 17 april 2013 informeert verweerder de Geschillencommissie dat zij niet akkoord gaat met behandeling van de klacht door de Geschillencommissie. Per e-mailbericht d.d. 9 oktober 2013 wendt klager zich opnieuw tot de Geschillencommissie. Volgens haar heeft verweerder inmiddels drie van de vier voorgelegde geschilpunten weggenomen, maar blijft er discussie bestaan over één geschilpunt. Daarnaast legt klager een aanvullend geschilpunt voor. Klager geeft aan dat verweerder heeft toegezegd het geschil alsnog door de Geschillencommissie te willen laten behandelen. Bij brief d.d. 30 oktober 2013 geeft verweerder aan akkoord te gaan met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie en conformeert verweerder zich aan het reglement van de Geschillencommissie. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 december 2013, welke wordt verzet naar 13 januari 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld een verweerschrift in te dienen. Verweerder heeft bij e-mailbericht d.d. 3 december 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Ter zitting verstrekt klager een pleitnota aan de Geschillencommissie en verweerder welke pleitnota integraal deel uitmaakt van het verslag van de hoorzitting.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Op 14 januari 2013 heeft klager bij verweerder een schriftelijke klacht ingediend. Vanaf die datum vindt diverse correspondentie tussen klager en verweerder plaats.
- 2.2. Op 7 april 2013 wendt klager zich tot de Geschillencommissie. Op 17 april 2013 informeert verweerder de Geschillencommissie dat zij niet akkoord gaat met behandeling van de klacht door de Geschillencommissie.
- 2.3. Op 30 september 2013 vindt een gesprek tussen partijen plaats.
- 2.4. Op 9 oktober 2013 wendt klager zich opnieuw tot de Geschillencommissie met een gewijzigde klacht. Bij brief d.d. 30 oktober 2013 informeert verweerder de Geschillencommissie dat zij akkoord gaat met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie en conformeert verweerder zich aan het reglement van de Geschillencommissie.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager beroept zich op twee klachtonderdelen. Volgens klager is haar bedrijfsarts in zijn schriftelijke advies afgeweken van hetgeen mondeling tussen partijen tijdens het spreekuur was besproken, waardoor ruis in de communicatie tussen klager en haar werkgever is ontstaan. Klager stelt dat werknemers over dit schriftelijke advies vooraf slechts mondeling worden geïnformeerd tijdens het spreekuur. Volgens klager kan daardoor onnodig miscommunicatie ontstaan. Volgens klager zou uit het oogpunt van optimale transparantie het werkproces van bedrijfsartsen bij verweerder dan ook moeten worden aangepast, in die zin dat het schriftelijke advies tegelijkertijd aan werkgever en werknemer wordt toegezonden. Dat werknemers te allen tijde inzage krijgen in het schriftelijke advies van de bedrijfsarts alvorens dit naar de werkgever wordt gezonden, zou volgens klager ook wenselijk zijn, doch dit is voor klager zoals uit haar klaagschrift in tweede instantie en tijdens de zitting nogmaals is herhaald, geen harde eis.
- 3.3. Een tweede klachtonderdeel heeft betrekking op de klachtenbehandeling van verweerder. Volgens klager heeft verweerder haar ten aanzien van tijdstip, samenstelling en locatie eenzijdige voorwaarden opgelegd voor een gesprek over haar klachten en heeft verweerder meerdere malen gedreigd de klacht op eigen gezag af te sluiten. Op 10 juli jl. zou verweerder haar klacht daadwerkelijk eenzijdig als afgesloten hebben verklaard. Volgens klager druist zowel het dreigen met als het daadwerkelijk eenzijdig afsluiten van een klacht in tegen de principes van rechtszekerheid.
- 3.4. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten. Verweerder geeft aan dat haar beleid en werkprocessen onder andere afgestemd zijn op de privacyregels en de "Leidraad Bedrijfsarts en Privacy". Op grond van die regels heeft de bedrijfsarts een verplichting om de werknemer te informeren over de gegevens die de bedrijfsarts aan de werkgever gaat terugkoppelen. Verweerder geeft aan dat haar bedrijfsartsen aan deze verplichting voldoen door tijdens het spreekuur met de werknemer te bespreken welk advies zij aan de werkgever willen terugkoppelen. Deze terugkoppeling aan de werkgever wordt ook aan de werknemer verstrekt. Als in het kader van wederhoor nog een aanpassing van de rapportage aan de werkgever plaatsvindt zal altijd de werknemer daarvan op de hoogte worden gesteld en deze kan daar dan ook op reageren. Daarna wordt in dat geval de definitieve rapportage aan de werkgever en gelijktijdig aan de werknemer verstrekt. Volgens verweerder geldt er geen wettelijke verplichting voor de bedrijfsarts om tijdens of direct na een spreekuur de werknemer een schriftelijke weergave van het advies mee te geven en zou dit logistiek ook niet haalbaar zijn. Tijdens het spreekuur is de primaire taak van de bedrijfsarts om werknemers te zien en te spreken en de administratieve uitwerking op een later moment te verrichten. Bovendien wil en moet de bedrijfsarts in bepaalde gevallen ook de visie van de werkgever op het verzuim betrekken. Ook zou de door klager voorgestelde werkwijze bij werknemers de indruk kunnen wekken dat zij



recht hebben om de inhoud van het advies aan te passen of het verstrekken van het advies door de bedrijfsarts aan de werkgever te blokkeren, terwijl werknemers deze rechten volgens verweerder niet hebben. Ten slotte zou de werkwijze in de praktijk ook tot een onwerkbaar situatie leiden, omdat de werkgever dan te lang in afwachting zou zijn van de terugkoppeling van een spreekuur. Volgens verweerder kan zij klager in haar wens tot aanpassing van het werkproces op dit punt derhalve niet tegemoet komen. Het is echter wel beleid van verweerder om het spreekuuradvies zowel naar werkgever als naar werknemer te zenden. Ter zitting biedt verweerder haar excuses aan over het feit dat dit beleid bij klager niet correct is uitgevoerd. Verweerder geeft aan dit beleid nogmaals onder de aandacht te hebben gebracht van haar bedrijfsartsen.

- 3.5. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel geeft verweerder aan de klacht van klager conform haar klachtenregeling te hebben behandeld. In het verweerschrift licht verweerder het verloop van de klachtprocedure puntsgewijs toe. In eerste instantie is de klacht door de klachtenfunctionaris (schriftelijk) behandeld. Toen klager niet tevreden was met de afhandeling heeft verweerder aangeboden een gesprek in te plannen. Verweerder geeft aan het zo te hebben ervaren, dat juist klager niet reageerde op de voorstellen van verweerder ofwel voorwaarden stelde aan het gesprek. Verweerder heeft aan het verweerschrift diverse correspondentie gehecht, waaruit dit volgens haar blijkt. Verweerder heeft na meerdere pogingen om tot een gesprek te komen de klacht inderdaad willen afsluiten. Verweerder geeft aan dat dit nadrukkelijk niet als reden had dat zij niet open stond voor een gesprek met klager, maar dat zij niet anders kon nu klager niet inging op haar voorstellen de klacht mondeling te bespreken. Ook nadat de klacht was afgesloten heeft verweerder bovendien op berichten van klager gereageerd en uiteindelijk heeft op 30 september 2013 nog een gesprek plaatsgevonden. Verweerder geeft ook aan geen onevenwichtige voorwaarden ten aanzien van tijdstip, samenstelling en locatie voor een gesprek te hebben gesteld. Volgens verweerder kon de datum in onderling overleg worden vastgesteld, heeft zij ingestemd met een neutrale locatie die voor iedereen goed bereikbaar zou zijn en heeft zij aangegeven dat klager zich mocht laten bijstaan door wie zij wilde en dat verweerder zou worden vertegenwoordigd door de algemeen directeur en de medisch directeur. Wel wordt hierbij uitdrukkelijk opgemerkt dat het natuurlijk uiteindelijk partijen zelf zijn die bepalen wie aan een dergelijk gesprek deelnemen. Nadat uiteindelijk op 30 september 2013 een gesprek tussen partijen had plaatsgevonden maar klager niet tevreden was, heeft verweerder aangegeven bereid te zijn de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie, omdat op dat moment de interne klachtenprocedure volledig was doorlopen. Volgens verweerder is zij uiterst zorgvuldig omgegaan met de klacht en heeft zij steeds op een gesprek aangedrongen omdat volgens haar de kans dat een gevoel van onvrede in een gesprek kan worden weggenomen aanzienlijk groter is dan dat dit zou lukken in een schriftelijke procedure.
- 3.6. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel stelt de Geschillencommissie vast dat partijen het erover eens zijn dat het spreekuuradvies mondeling aan de werknemer kenbaar gemaakt dient te worden tijdens het spreekuur en dat de schriftelijke terugkoppeling zowel naar werkgever als naar werknemer dient te worden toegezonden. In de branche is dat ook gebruikelijk. Ook is echter vast komen te staan dat deze



beleidsregel ten aanzien van het schriftelijke advies van december 2012 over klager door verweerder niet is gevolgd. Het is aan verweerder om haar bedrijfsartsen te informeren over het geldende beleid en om zorg te dragen dat haar bedrijfsartsen dat beleid daadwerkelijk uitvoeren, hetgeen los staat van de professionele autonomie en verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts omdat het hier om organisatorische (beleids)zaken gaat en die vallen niet onder deze professionele autonomie. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is verweerder daarin tekortgeschoten en heeft verweerder daarvoor terecht haar excuses aangeboden. Uit de overgelegde stukken kan de Geschillencommissie niet afleiden dat klager reeds eerder door verweerder op de hoogte is gesteld over haar opvatting dat het beleid van verweerder ten aanzien van het toezenden van het schriftelijke advies aan zowel werkgever als werknemer omvat. Dit bevreedt de Geschillencommissie, nu het haar niet onbegrijpelijk voor komt dat deze opvatting de klacht van klager had kunnen wegnemen. Desondanks dient de Geschillencommissie het klachtonderdeel ongegrond te verklaren, nu het beleid van verweerder binnen de branche niet ongebruikelijk is, aanpassing van dit beleid derhalve niet van verweerder verwacht kan worden en verweerder haar excuses heeft aangeboden voor het niet volgen van het beleid ten aanzien van de verzending van het advies van december 2012.

- 3.7. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel is het naar het oordeel van de Geschillencommissie aan partijen door wie zij zich in een gesprek laten vertegenwoordigen en kon van verweerder niet worden verwacht dat zij zich in het gesprek met klager uitsluitend liet vertegenwoordigen door de operational manager. Aanvullend stelt de Geschillencommissie dat een arbodienst op enig moment van de interne klachtenbehandeling niet anders kan dan – indien de arbodienst van mening is dat zij de klacht van een klager niet kan wegnemen – de klacht (eenzijdig) af te sluiten. Dat belemmert de klager echter niet in haar beroepsmogelijkheden bij de rechtelijke macht. Hoewel naar het oordeel van de Geschillencommissie een andere opstelling van verweerder tijdens de klachtenbehandeling ten aanzien van de communicatie over haar beleid wellicht tot het wegnemen van de klacht(en) van klager had kunnen leiden, kan op basis van de stukken die zijn overgelegd en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen niet worden vastgesteld dat verweerder op de door klager aangegeven punten tekort is geschoten in de klachtenbehandeling. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond, maar plaatst daarbij wel de opmerking dat het op de weg van verweerder had gelegen haar beleid ten aanzien van de verzending van schriftelijke adviezen aan werkgever en werknemer, duidelijker en in een eerder stadium naar klager te communiceren.



## **ADVIES 13.26**

### **1. GESCHIL**

Bij brief d.d. 7 november 2013 verzoekt mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en dat verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld. De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 januari 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld uiterlijk 7 januari 2013 een verweerschrift in te dienen. Verweerder heeft bij brief d.d. 7 januari 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is op 31 oktober 2012 op het (verzuim)speekuur gezien door de bedrijfsarts.
- 2.2. Op 1 november 2012 is het dienstverband van klager beëindigd.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager beroept zich op twee klachtonderdelen. Volgens klager is de inhoud van de rapportage van het spreekuurbezoek op 31 oktober 2012 niet waarheidsgetrouw. Volgens klager had zij ten tijde van het spreekuurbezoek klachten die van een geheel andere orde waren dan die bij de bedrijfsarts bekend waren. Volgens klager zijn deze klachten niet besproken omdat de bedrijfsarts daar niet naar heeft gevraagd, haar niet heeft onderzocht en niet op de hoogte was van medische gegevens van specialisten en haar huisarts. Klager wenst daarom dat de rapportage wordt herroepen. Klager heeft haar bezwaar ten tijde van het spreekuurbezoek en de periode daarna niet kenbaar gemaakt, omdat zij toen in de veronderstelling was dat het spreekuurbezoek geen toegevoegde waarde meer had in het licht van de beëindiging van het dienstverband per 1 november 2012. Klager heeft ook geen deskundigenoordeel bij het UWV aangevraagd en heeft geen beroep gedaan op een "commissie van drie", omdat zij niet bekend was met die mogelijkheden. Op het moment dat zij wel op de hoogte was van de mogelijkheid

- een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen, had haar werkgever reeds een deskundigenoordeel aangevraagd.
- 3.3. Het tweede klachtonderdeel heeft betrekking op de wijze waarop verweerder omgaat met data. Volgens klager gaat verweerder op een zeer slordige wijze met data om en weigert verweerder haar fouten te corrigeren of te erkennen. Klager wijst in haar beroepschrift een aantal data aan, die volgens haar incorrect door verweerder zijn aangegeven. Volgens klager klopt de datum van 19 september 2012 van de eerste ziektedag, zoals die op de stukken van verweerder is aangegeven, niet omdat klager zelf op 6 september 2012 reeds (gedeeltelijk) ziek had gemeld. Daarnaast klopt volgens klager de datum 18/8/2012 in de brief van verweerder d.d. 2 september 2013 niet en vermeldt de landelijke klachtenbehandelaar in zijn brief van 15 oktober 2013 ook een foutieve datum. Ter zitting komt naar voren dat klager, mede vanwege de verstrekende rechtspositionele gevolgen die deze datum voor haar heeft, zij vooral ontevreden is over het foutief opnemen van de datum van 19 september 2012 als eerste ziektedag en ook de weigerachtigheid, dit te herstellen en haar werkgever daarvan op de hoogte te stellen.
- 3.4. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten. De bedrijfsarts betreurt het dat klager ontevreden is over zijn begeleiding. Daarnaast door de Geschillencommissie gevraagd kan hij ook niet verklaren waarom het beeld dat hij van het spreekuur op 31 oktober heeft en die van klager zo volstrekt verschillend zijn. Hij geeft echter aan dat hij zijn advies altijd letterlijk voorleest aan cliënten en dat het betreffende spreekuurverslag van 31 oktober 2012 in aanwezigheid van klager aan haarzelf en werkgever is verzonden, zonder dat klager daartegen bezwaar heeft gemaakt. Volgens de bedrijfsarts wees niets er derhalve op dat klager het niet eens was met het advies, heeft hij ook correct gehandeld en had hij liever gezien dat klager na 31 oktober 2012 direct met hem contact had opgenomen om haar grieven kenbaar te maken. Nu wordt door klager gesteld dat zij nooit antwoord heeft gekregen op de mail d.d. 18 oktober die zij aan de bedrijfsarts had gestuurd, derhalve ruim voor het spreekuurbezoek d.d. 31 oktober 2012, maar de bedrijfsarts is van mening dat de inhoud daarvan dan door haar tijdens het spreekuur expliciet aan de orde gesteld had moeten worden en is hij er ook vanuit gegaan dat de mail niet meer beantwoord behoefde te worden. Volgens de bedrijfsarts was hij al geruime tijd bekend met de medische klachten van klager en was hij op grond van die kennis goed in staat de genoemde beperkingen in de rapportage te omschrijven. Uit niets blijkt ook dat de inhoud van de rapportage van andere inhoud was dan de inhoud van het gesprek op 31 oktober 2012. Volgens verweerder zijn geen feiten gebleken van onzorgvuldigheid bij het totstandkoming van de rapportage. Bovendien wordt op elke consultrapportage, dus ook op de betreffende rapportage, standaard gewezen op de mogelijkheid van bezwaar met het aanvragen van een deskundigenoordeel en in dit geval ook de mogelijkheid van het vragen van een oordeel aan een commissie van drie geneeskundigen. Indien klager het niet eens was met de rapportage, had zij derhalve gebruik kunnen maken van deze bezwaarmogelijkheden. Verweerder kan de wens van klager tot herroeping van de rapportage dan ook niet inwilligen.
- 3.5. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel erkent en betreurt verweerder dat in haar brief de datum 18/8/2012 is opgenomen, terwijl daar 18/10/2012 had moeten staan. Ook de landelijk klachtenbehandelaar betreurt het dat hij in zijn brief het telefoongesprek dateerde op 2 oktober 2013 in plaats van 3 oktober 2013. Deze vergissingen kunnen volgens verweerder echter

bezwaarlijk tot de gegrondheid van een klacht leiden. Ten aanzien van de datum van de eerste ziektedag geeft verweerder aan dat zij voor wat betreft ziekmeldingen afhankelijk is van data die door werkgevers worden doorgegeven. De datum van de eerste ziektedag van 19 september 2012 berust derhalve op informatie van de werkgever van klager. Mocht deze datum inderdaad foutief zijn, dan heeft de werkgever dat verkeerd aan verweerder doorgegeven. Volgens verweerder is het aan werknemers om de werkgever er direct op te wijzen, indien zij van mening zijn dat verweerder uitgaat van foutieve data zodat de werkgever die kan herstellen door het door te geven aan de arbodienst. Indien klager haar bezwaren ten aanzien van de datum van 19 september 2012 eerder bij verweerder kenbaar had gemaakt, had verweerder namelijk de kans gehad om die datum te controleren. Verweerder biedt ter zitting aan om op verzoek van klager na te gaan of de eerste ziektedag nu juist in het systeem van verweerder is opgenomen en duidelijkheid te geven over de datum van die eerste ziektedag. De advocaat van klager geeft daarnaar door de Geschillencommissie gevraagd namens klager aan dat zij daarvan ook graag gebruik zal maken.

- 3.6. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel zijn partijen het erover eens dat de bedrijfsarts zijn advies tijdens het spreekuur van 31 oktober 2012 mondeling aan klager heeft medegedeeld en dat klager tegen de inhoud daarvan toen geen bezwaren heeft gemaakt. Hoewel de bedrijfsarts klager ten tijde van het spreekuur niet heeft geïnformeerd over haar bezwaarmogelijkheden, is klager wel op die mogelijkheden gewezen, onder andere door middel van een verwijzing daarnaar onderaan de rapportage in de brief van de bedrijfsarts aan klager d.d. 31 oktober 2012 met kenmerk 22483/SCH640113V1 en aan de werkgever d.d. 31 oktober 2012 met hetzelfde kenmerk. Door klager wordt nog wel aangevoerd dat zij nooit antwoord heeft gekregen op de mail d.d. 18 oktober 2012 die zij aan de bedrijfsarts had gestuurd, derhalve ruim vóór het spreekuurbezoek d.d. 31 oktober 2012, maar de bedrijfsarts mocht er te dien aanzien van uitgaan dat de inhoud daarvan dan door haar tijdens het spreekuur expliciet aan de orde gesteld had moeten worden en hij mocht er in redelijkheid ook vanuit gaan dat de mail niet meer beantwoord behoefde te worden. Vooral ook omdat de expliciete reden van deze mail niet betrekking had op vragen/bezwaren tegen de rapportage zoals klager dat wel deed in het verslag d.d. 31 oktober 2012 dat zij had gemaakt n.a.v. het spreekuur maar het feit dat zij in de maand oktober op non actief was gesteld en meende dat een gemaakte afspraak geen doorgang hoefde te vinden. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft verweerder klager daarmee voldoende gewezen op haar bezwaarmogelijkheden en had het op de weg van klager gelegen om zich binnen een daarvoor gestelde, dan wel indien daarvoor geen periode was gesteld, redelijke periode op haar bezwaarmogelijkheden te beroepen indien zij bezwaren had ten aanzien van de inhoud of de totstandkoming van het advies, hoewel het de Geschillencommissie niet onbegrijpelijk voor komt dat klager het bezwaar destijds achterwege heeft gelaten in het licht van haar ontslag. Anderzijds had van verweerder mogen worden verwacht dat hij na 1 november 2012 antwoord had moeten geven op het verslag d.d. 1 november 2012 betreffende het spreekuur van 31 oktober 2012. Omdat de werkgever en de klager in de rapportage d.d. 31 oktober 2012 dus direct na het spreekuur op de hoogte zijn gesteld van de beperkingen en er in deze rapportage niet is gesproken over de klacht van klager betreffende de discussie over de rechtspositie van



- klager en klager niet inhoudelijk bezwaar heeft over de inhoud van de rapportage kon c.q. kan naar het oordeel van de Geschillencommissie van verweerder niet verwacht worden dat zij het betreffende advies zou c.q. dient te herroepen en is klager te dien aanzien ook niet anderszins in haar belang getroffen. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.
- 3.7. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel merkt de Geschillencommissie op dat zij uit de stukken die door partijen zijn overgelegd in eerste instantie heeft afgeleid dat het klachtonderdeel in hoofdzaak betrekking had op de wijze waarop verweerder met diverse data is omgegaan. Ter zitting is de Geschillencommissie echter gebleken dat dit klachtonderdeel voornamelijk betrekking heeft op de datum die verweerder in de brief d.d. 31 oktober 2012 aan werkgever van klager als eerste ziekte dag heeft aangemerkt, in casu 6 september versus 19 september 2012, en deze datum een zeer belangrijke of zelfs cruciale rol speelt in het kader van de rechtspositionele gevolgen voor klager. In dat kader is het de Geschillencommissie wel onduidelijk gebleven waarom vanaf het moment dat klager rechtsbijstand had ingeroepen door verweerder niet alsnog omgaand schriftelijk om opheldering is gevraagd met het verzoek de datum aan te passen en in ieder geval het klaagschrift op dit punt ten behoeve van de beoordeling van de klacht aan te vullen. Voor wat betreft de andere data die in het klaagschrift worden genoemd is excuus aangeboden en deze fouten, althans verschrijvingen, duiden wel op slordigheden van de zijde van verweerder, maar klager is daardoor niet direct in haar belang getroffen en om die reden vergen deze geen verdere behandeling.
- Wat betreft de datum 6 september 2012 versus 19 september 2012 ligt dat anders. Aannemelijk is geworden dat deze datum voor klager in rechtspositionele zin zeer belangrijk is, ofschoon tijdens de zitting is gebleken dat de gevolgen daarvan eerst na 19 september 2012 respectievelijk 31 oktober 2012 een zo belangrijke rol zijn gaan spelen voor de rechtspositionele gevolgen van klager. Het feitencomplex te dien aanzien laat daarbij het volgende beeld zien. Klager heeft in een mail d.d. 18 oktober 2012 voor zover uit de stukken is af te leiden voor het eerst melding gemaakt van de datum 6 september 2012 waarop zij op het spreekuur zou zijn geweest van de bedrijfsarts. Zij betoogt daarbij in het klaagschrift dat zij nooit antwoord heeft gekregen op deze mail. Echter, uit dezelfde mail blijkt niet dat zij hierover klaagt dan wel verzoekt deze datum alsnog aan te passen omdat de eerste ziekte dag 6 september en niet 19 september 2012 was. Zij geeft als reden voor de mail aan dat zij op non actief is gesteld en aanneemt dat om die reden de afspraak geen doorgang hoeft te vinden.
- Verweerder stelt echter dat de bedrijfsarts ervan uit mocht gaan dat de inhoud daarvan dan door haar tijdens het spreekuur op 31 oktober 2012 expliciet aan de orde had moeten worden gesteld en dat hij er in redelijkheid ook vanuit mocht gaan dat de mail niet meer beantwoord behoefde te worden. Vooral ook omdat de expliciete reden van deze mail niet betrekking had op vragen/bezwaren tegen de rapportage zoals klager dat wel deed in het verslag d.d. 31 oktober 2012 dat zij had gemaakt n.a.v. het spreekuur maar het feit, als hiervoor al vermeld, dat zij in de maand oktober op non actief was gesteld en meende dat een gemaakte afspraak geen doorgang hoefde te vinden. De Geschillencommissie kan deze redenering ook billijken.
- Te meer ook nu het verslag van klager n.a.v. het spreekuur d.d. 31 oktober 2012 zoals klager dat heeft opgesteld en heeft toegestuurd aan de bedrijfsarts er ook geen melding van maakt dat er per abuis in de rapportage van 31 oktober 2012 aan haar en de werkgever ten onrechte

wordt gesteld dat niet 19 september 2012 maar 9 september 2012 de eerste ziektedag was. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting verder naar voren is gekomen, acht de Geschillencommissie het overigens wel aannemelijk dat de datum van de eerste ziektedag voor 19 september 2012 is gelegen. Hoewel het de Geschillencommissie wederom in het licht van het ontslag van klager en het tijdstip waarop bleek dat deze zeer belangrijk was voor de rechtspositionele gevolgen en wellicht zelfs cruciaal, niet onbegrijpelijk voorkomt dat klager niet eerder bezwaar heeft gemaakt tegen deze datum, is het naar het oordeel van de Geschillencommissie primair de verantwoordelijkheid van een werknemer om belangrijke data zoals data van ziekmeldingen, te controleren en bij fouten daarop actie te ondernemen. De Geschillencommissie onderschrijft daarbij de stelling van verweerder dat zij voor wat betreft ziekmeldingen niet alleen afhankelijk is van data die door werkgevers worden doorgegeven maar daar in beginsel ook op mag vertrouwen. Naar het oordeel van de Geschillencommissie kan van verweerder niet worden verwacht alle data – zonder dat de betreffende werknemer daarom verzoekt – te verifiëren en/of aan te passen. Nu in de brief van de bedrijfsarts aan de werkgever d.d. 31 oktober 2012 de datum van 19 september 2012 als eerste verzuimdag is opgenomen, had klager reeds direct bezwaar kunnen c.q. dienen te maken tegen deze datum, indien klager van mening was dat deze datum onjuist was, zodat verweerder de kans had gehad om die datum ook in de tijdlijn te controleren. De Geschillencommissie merkt daarbij op dat, indien de datum zou berusten op een foutieve ziekmelding van de werkgever, er sprake is van een conflict tussen werkgever en werknemer, waarin geen rol voor de arbodienst en/of Geschillencommissie is weggelegd. Concluderend is naar het oordeel van de Geschillencommissie niet gebleken dat verweerder ten aanzien van dit klachtonderdeel tekortgeschoten is. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

- 3.8. Voor wat betreft het herstellen van de veronderstelde fout ten aanzien van de verkeerde eerste ziektedag heeft de Geschillencommissie kennis genomen van het aanbod van verweerder op basis van een schriftelijk verzoek van klager na te willen gaan of de eerste ziektedag nu juist in het systeem van verweerder is opgenomen en duidelijkheid te geven over de datum van die eerste ziektedag, welk aanbod klager heeft aangenomen.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klachten ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 23 januari 2014*



**ADVIES 13.27**

**1. GESCHIL**

Per e-mailbericht d.d. 21 november 2013 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en dat verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld. De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 28 januari 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld uiterlijk 24 januari 2014 een verweerschrift in te dienen. Verweerder heeft per e-mailbericht d.d. 22 januari 2014 een verweerschrift ingediend. Op verzoek van verweerder wordt de hoorzitting uitgesteld. Partijen worden vervolgens uitgenodigd voor de hoorzitting op 11 maart 2014. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

**2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. In september / oktober 2013 is klager op het spreekuur gezien door een bedrijfsarts van verweerder.

**3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager richt diverse klachtonderdelen tegen de bedrijfsarts. Volgens klager was de bedrijfsarts tijdens het spreekuur van september / oktober 2013 niet geïnteresseerd in zijn lichamelijke klachten en had de bedrijfsarts zijn oordeel al vóór het spreekuur gevormd en stelde al binnen één minuut vast dat klager volledig arbeidsgeschikt was. Volgens klager was de bedrijfsarts alleen geïnteresseerd in een oplossing in de vorm van coaching, maar toonde de bedrijfsarts tijdens het gesprek geen enkele empathie. Volgens klager heeft de bedrijfsarts de ernst van de situatie niet ingezien of willen inzien.
- 3.3. Volgens klager was er vijf dagen na het gesprek nog steeds geen gespreksverslag door de bedrijfsarts opgesteld, terwijl de bedrijfsarts tijdens het gesprek geen aantekeningen had gemaakt. Hij heeft dit verslag pas enkele weken later mogen ontvangen. Volgens klager is het verslag zeer onprofessioneel en beledigend. Bovendien is een groot deel van het verslag irrelevant en ontbreken relevante zaken. Toen klager dit met verweerder communiceerde, werd hij naar het UWV verwezen voor een deskundigenoordeel. Concreet merkt klager de volgende punten op:



- De bedrijfsarts heeft onterecht niet gehandeld volgens de NVAB richtlijn “psychische klachten”.
  - Het verslag bevat onjuistheden; zo klopt de bloeddruk die daarin is opgenomen niet. Volgens klager heeft de bedrijfsarts niet willen spreken over de bloeddruk van klager en heeft de bedrijfsarts de bloeddruk niet gemeten. Bovendien heeft de bedrijfsarts geen verschijnselen van overspannenheid gesignaleerd, terwijl de huisarts daar wel van spreekt. Ook is in het verslag opgenomen dat klager zou hebben gezegd medicatie te krijgen, terwijl klager dat nooit heeft gezegd.
  - De bedrijfsarts schrijft dat de relatie van klager enkele maanden uit is, maar in een eerder gespreksverslag had de bedrijfsarts al kunnen lezen dat dit reeds eerder het geval was.
  - In het verslag worden tendentieuze en suggestieve woorden gebruikt, zoals het woord (werknemer) “claimt” en er worden conclusies getrokken die volgens klager onduidelijk of onjuist zijn, zoals “er is sprake van een rouwproces” en “er wordt door mij aangeboden hulp geweigerd”.
- 3.4. Klager geeft vervolgens aan niet tevreden te zijn met de interne klachtafhandeling, nu de klacht is afgehandeld door een ondergeschikte van de betreffende bedrijfsarts, die tevens eigenaar/directeur groot aandeelhouder is. Klager geeft aan dat hij zich niet serieus genomen heeft gevoeld. Dat de bedrijfsarts niet ter zitting aanwezig was, versterkt dit gevoel. Vooral ook omdat de zitting in eerste instantie is uitgesteld omdat de bedrijfsarts op die datum niet aanwezig kon zijn en nu wordt aangegeven dat hij een andere keuze heeft gemaakt. Verweerder heeft vragen van klager matig beantwoord en ook de bedrijfsarts gaat niet in op een groot aantal van klagers vragen.
- 3.5. Klager vraagt zich af of hij het recht heeft op vrije artskeuze in deze situatie. Indien hij in de toekomst opnieuw ziek zou worden, zou hij graag in contact komen met een andere bedrijfsarts.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten:

- 3.6. Verweerder geeft aan dat klager zich met nagenoeg dezelfde klachten tot het Medisch Tuchtcollege heeft gewend. Verweerder zal daarom niet ingaan op de medische aspecten, maar alleen op de algemene/procesmatige aspecten van de klacht. Verweerder was in de veronderstelling dat de bezwaren van klager vooral gericht waren tegen het belastbaarheidsoordeel dat de bedrijfsarts heeft gegeven. Ter zitting geeft verweerder aan te begrijpen dat de klachten voornamelijk betrekking hebben op de bejegening van de bedrijfsarts, maar ziet de onheuse bejegening zoals klager aangeeft die te ervaren, niet zo duidelijk in de stukken terug. De bedrijfsarts heeft het spreekuurcontact als een normaal spreekuurcontact ervaren. Verweerder heeft het idee dat klager er vanuit gaat dat een arbodienst een behandelaar is, terwijl dit niet zo is omdat de arbodienst wordt ingeschakeld om een oordeel te geven over de belastbaarheid en arbeidsgeschiktheid van een werknemer om arbeid te verrichten.
- 3.7. Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts klager arbeidsgeschikt geacht, heeft hij begrip getoond voor de situatie en heeft hij klager diverse adviezen meegegeven. Omdat klager het oordeel “arbeidsgeschikt” niet leek te accepteren, heeft de bedrijfsarts klager naar het UWV verwezen om een deskundigenoordeel af te wachten, voordat zij verder inging op de klachten.





- 3.8. Verweerder geeft aan ook tijdens de interne klachtafhandeling begrip te hebben getoond voor de situatie van klager en voor het feit dat klager het niet eens was met het inhoudelijk oordeel "arbeidsgeschikt". Verweerder betreurt het dat klager zich nu tot de Geschillencommissie heeft gewend, in plaats van tot het UWV met het verzoek om een deskundigenoordeel. Volgens verweerder zijn de klachten van klager tijdig, volledig en met een uitgebreide motivatie afgehandeld.
- 3.9. Volgens de bedrijfsarts heeft hij wel degelijk conform de vigerende richtlijnen gehandeld. Na het spreekuur heeft onmiddellijk een driegesprek plaatsgevonden met klager en zijn leidinggevende, gevolgd door een beleidsbrief. Ook zijn uitgebreide en concrete adviezen gegeven en zijn alle contacten gedocumenteerd in het dossier van klager. Ten aanzien van de bloeddruk die in het verslag is opgenomen, geeft verweerder aan dat de bedrijfsarts tijdens het spreekuur geen meting heeft gedaan, maar dat de bloeddruk als referentiepunt is opgenomen. Ter zitting geeft verweerder aan dat hij ook niet kan verklaren waarom daarbij een vraagteken is vermeld. Vooral als, zoals de Geschillencommissie aangeeft, de vermelde waarden volgens de WHO als een normale bloeddruk worden gekwalificeerd, had dit toch tot een eigen meting moeten leiden als deze waarden door klager zouden zijn genoemd omdat medicatie bij deze waarden niet geïndiceerd zijn. Volgens verweerder had klager zich moeten wenden tot het UWV en geen persoonlijke aanval moeten doen op de integriteit van de bedrijfsarts en verweerder. De bedrijfsarts is naar zijn oordeel op geen enkele wijze onprofessioneel of beledigend geweest.

De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.8. Zoals ook ter zitting aangegeven, is de Geschillencommissie niet bevoegd om te oordelen over medisch handelen en/of een medisch oordeel van een bedrijfsarts. De klachtonderdelen die betrekking hebben op medisch handelen en/of een medisch oordeel van de bedrijfsarts, verklaart de Geschillencommissie derhalve niet ontvankelijk.
- 3.9. De Geschillencommissie is wel bevoegd een oordeel te geven over de klachten die betrekking hebben op de bejegening van de bedrijfsarts en de klachtafhandeling door de arbodienst. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, oordeelt de Geschillencommissie dat het op de weg van de bedrijfsarts had gelegen de kwestie met meer empathie op te pakken. Uit de gang van zaken rond de klachtafhandeling blijkt dat de bedrijfsarts niet, althans niet zonder daar de voorwaarde aan te hangen een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen, open heeft gestaan voor een gesprek om te bezien of partijen nader tot elkaar konden komen en de kwestie kon worden opgelost. Het bevreemdt de Geschillencommissie ook dat de betreffende bedrijfsarts niet ter zitting aanwezig was, terwijl de zitting op verzoek van verweerder is uitgesteld met onder andere de reden dat de bedrijfsarts op de oorspronkelijke datum verhinderd was. Daarbij stelt de Geschillencommissie vast dat er onduidelijkheid is blijven bestaan ten aanzien van een aantal klachtonderdelen die klager aandraagt, zoals het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het vastleggen van de bloeddruk van klager in het verslag. De houding van klager komt de Geschillencommissie derhalve niet onbegrijpelijk voor en bij de handelwijze van verweerder is ook wel een aantal kanttekeningen te plaatsen. Echter, op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan niet onomstotelijk worden vastgesteld en/of is



onvoldoende aannemelijk gemaakt door klager dat gedragingen en/of handelingen van de bedrijfsarts naar klager toe daadwerkelijk onbehoorlijk zijn geweest. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is daartoe onvoldoende bewijs en heeft klager dit ook onvoldoende aannemelijk kunnen maken.

- 3.10. Ten aanzien van de onafhankelijkheid van de interne klachtbehandelaar merkt de Geschillencommissie het volgende op. Het informatieblad klachten en complimenten dat door verweerder is overgelegd, geeft een duidelijk beeld over de interne klachtenprocedure van verweerder. De verschillende stappen die klager kan ondernemen zijn in dit informatieblad helder uiteengezet. Ook is de mogelijkheid vermeld een beroep te doen op de Geschillencommissie Arbodiensten. Zoals ter zitting reeds aangegeven, vraagt de Geschillencommissie zich wel af of de onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar naar klager toe voldoende is gewaarborgd, dan wel dat klager voldoende gewezen is op die onafhankelijkheid, nu de klachten van klager betrekking hebben op de bedrijfsarts die tevens algemeen directeur van de arbodienst is. In een dergelijke situatie ziet de Geschillencommissie ook geen andere mogelijkheid dan de klacht(en) te laten behandelen door iemand die ondergeschikt is aan de bedrijfsarts, maar dient aan het waarborgen van de onafhankelijkheid wel extra aandacht te worden geschonken. De houding van klager komt de Geschillencommissie dan ook niet onbegrijpelijk voor en zij adviseert verweerder om in de toekomst in dit soort situaties extra aandacht te schenken aan een heldere communicatie en argumentatie ten aanzien van de onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar(s).
- 3.11. Om antwoord te geven op de vraag van klager, of hij recht heeft op vrije artskeuze, geeft de Geschillencommissie aan dat het recht op vrije artskeuze alleen bestaat ten aanzien van een arts die tevens behandelaar is van de betreffende persoon. Het recht op vrije artskeuze geldt derhalve niet ten aanzien van een bedrijfsarts, omdat deze geen behandelend arts is.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 7 april 2014*

## **ADVIES 14.05**

### **1. GESCHIL**

Per e-mailbericht d.d. 6 januari 2014 heeft de heer X. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Op verzoek van de secretaris van de Geschillencommissie heeft klager zijn klacht nader omschreven bij brief d.d. 6 februari 2014. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 28 april 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 11 april 2014 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Tussen het bedrijf van klager en verweerder bestaat een overeenkomst voor arbodienstverlening die per 1 december 2013 is beëindigd.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager is ontevreden over de handelwijze van verweerder ten aanzien van de arbodienstverlening voor een zieke werknemer van klager. De werknemer heeft geweigerd het Plan van Aanpak te ondertekenen. Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts bij de werknemer aangegeven dat het Plan van Aanpak niet op hem van toepassing was en is dit de reden dat werknemer het Plan van Aanpak niet heeft getekend. Volgens klager had verweerder de werknemer moeten aanspreken op het niet meewerken aan het opstellen van een Plan van Aanpak en ondertekening daarvan.
- 3.3. Klager geeft aan dat de werknemer in het deskundigenoordeel van het UWV heeft aangegeven dat hij zich op advies van zijn advocaat had ziek gemeld. Klager verwijt het de bedrijfsarts dat hij niets met deze uitlating heeft gedaan.
- 3.4. Klager geeft aan op 14 april 2013 in een e-mailbericht aan de bedrijfsarts te hebben aangegeven dat hij het vermoeden had dat de werknemer niet echt ziek was. Tijdens een telefonisch contact op 16 april 2013 geeft de bedrijfsarts aan dat hij het e-mailbericht wel heeft



- gezien, maar niet heeft gelezen. Op het verzoek van klager om een huisbezoek af te leggen, geeft de bedrijfsarts aan “daar beginnen we niet aan”. De bedrijfsarts heeft bovendien aangegeven toestemming te gaan vragen voor het opvragen van het medisch dossier van de werknemer bij behandelende instellingen, maar volgens klager heeft de bedrijfsarts dat nooit gedaan. Daarnaast heeft klager op 31 juli 2013 verzocht om een controle van de zieke werknemer. Daar is door verweerder niet op gereageerd. Ook op een aantal terugbelverzoeken na 11 oktober 2013 van klager is niet gereageerd. Klager is over deze gang van zaken zeer ontevreden.
- 3.5. De werknemer heeft zich telefonisch afgemeld voor het spreekuur op 28 mei 2013. In het deskundigenoordeel geeft de werknemer aan dat hij te ziek was om naar het spreekuur te komen. Klager vraagt zich af waarom de bedrijfsarts de werknemer niet heeft gecontroleerd naar aanleiding van de afmelding. Ook op 24 september 2013 en 1 oktober 2013 komt de werknemer niet opdagen op een ingepland spreekuur. Klager betreurt het dat hij hierover door de bedrijfsarts niet is geïnformeerd. Pas na aandringen van klager wordt de werknemer opnieuw uitgenodigd voor een spreekuur op 11 oktober 2013. Op dit spreekuur geeft de bedrijfsarts aan de uitslag van een rechtszaak tussen de werknemer en klager af te willen wachten alvorens een vervolgspreekuur in te willen plannen. Volgens klager kan de rechtszaak geen invloed hebben op het ziekteverzuim van de werknemer. Klager is het niet eens met deze beslissing van de bedrijfsarts.
- 3.6. In juni 2013 heeft klager een deskundigenoordeel bij het UWV aangevraagd, waarbij ook bewijzen worden overgelegd waaruit blijkt dat de werknemer tijdens carnaval in 2013 elders werkzaamheden heeft verricht. Volgens klager heeft de bedrijfsarts aangegeven de werknemer daarop te gaan aanspreken en hem te wijzen op zijn verplichtingen. Volgens klager heeft de bedrijfsarts dat echter niet gedaan. In de schriftelijke terugkoppelingen wordt ook niet vermeld dat de bedrijfsarts dit gedaan zou hebben.
- 3.7. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. Verweerder geeft aan dat de verantwoordelijkheid om een Plan van Aanpak op te stellen niet bij verweerder, maar bij werkgever en werknemer ligt. Als één van de partijen in gebreke blijft, staan er wegen open, zoals het aanvragen van een deskundigenoordeel re-integratieverplichtingen of het opschorten van het loon. Het is echter niet de taak van de bedrijfsarts om corrigerend op te treden. Dat geldt ook voor het niet verschijnen op spreekuren. Verweerder doet geen onderzoek naar de reden van het niet verschijnen en is daarvoor ook niet verantwoordelijk. Van het niet verschijnen van de werknemer op het spreekuur van 1 oktober 2013, had inderdaad melding gemaakt moeten worden bij klager en dit spreekuurcontact had ook gefactureerd moeten worden. Op het spreekuur van 11 oktober 2013 zijn op verzoek van klager de bewijzen die hij heeft overgelegd wel degelijk met de werknemer besproken. Meer kan van de bedrijfsarts niet worden verwacht.
- 3.8. Ten aanzien van het verzoek van klager om frequenter spreekuurcontact en een huisbezoek, geeft verweerder aan dat huisbezoeken nooit met een zekere regelmaat worden afgelegd en dat de frequentie van spreekuurbezoeken op inschatting van de bedrijfsarts gebeurt. De bedrijfsarts is daarom terecht niet op het verzoek van klager ingegaan.
- 3.9. Ten aanzien van het niet opvragen van het medisch dossier van de werknemer bij behandelende instellingen, geeft verweerder aan dat het in eerste instantie aan de bedrijfsarts is om te bepalen of hij zelfstandig een oordeel vormt of dat hij aanvullende informatie nodig

- heeft. Omdat de bedrijfsarts wel heeft aangegeven dat hij informatie zou opvragen, maar dit niet heeft gedaan, geeft verweerder aan dit klachtonderdeel gegrond te beschouwen.
- 3.10. Naar aanleiding van het verzoek van klager van 31 juli 2013 is op 6 augustus 2013 een spreekuur ingepland. Niet kan derhalve worden gesteld dat het verzoek van klager niet is gehonoreerd. Overleg na 14 oktober 2013 heeft volgens verweerder niet meer plaatsgevonden omdat de overeenkomst per 1 december 2013 afliep en niet meer werd verlengd.
  - 3.11. De rechtszaak tussen klager en de werknemer diende ongeveer zes weken na het spreekuur van 11 oktober 2013. Na een jaar arbeidsongeschiktheid is een interval van zes weken tussen twee spreekuren heel normaal. Dat de bedrijfsarts in dit geval heeft besloten tot een vervolgsprekuren na de zitting, is volgens verweerder terecht. Een eerder spreekuur zou volgens verweerder namelijk niets toevoegen.
  - 3.12. Verweerder geeft aan dat als klager twijfelde aan de arbeidsongeschiktheid van de werknemer een deskundigenoordeel Arbeidsongeschiktheid had kunnen aanvragen. Dit heeft de bedrijfsarts hem ook meerdere malen geadviseerd.
  - 3.13. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, stelt de Geschillencommissie vast dat de bedrijfsarts heeft gehandeld zoals hij waarschijnlijk zou doen in het geval sprake was van een arbeidsongeschiktheidsgeval zonder bijzondere omstandigheden. In casu was echter sprake van bijzondere omstandigheden. Werknemer weigerde het Plan van aanpak te ondertekenen, verscheen – al dan niet met afmelding – niet op ingeplande spreekuren en klager had de bedrijfsarts geïnformeerd over zijn vermoeden dat de werknemer niet daadwerkelijk arbeidsongeschikt was. Onder dergelijke omstandigheden mag van een bedrijfsarts naar het oordeel van de Geschillencommissie een meer proactieve houding worden verwacht. Te meer daar in de “Terugkoppeling probleemanalyse en advies” d.d. 6 februari 2103 expliciet ook hulp wordt aangeboden indien er geen overeenstemming wordt bereikt over het Plan van aanpak. Het was daarbij bij de bedrijfsarts bekend dat de werknemer weigerde het “Plan van aanpak te ondertekenen”. Ondanks dat ondernam de bedrijfsarts daarop geen actie, ook niet in de adviserende zin naar klager. Daaraan doet niet af dat formeel de bedrijfsarts niet verantwoordelijk is voor de uitvoering van het Plan van aanpak.
  - 3.14. Ter zitting bleek dat de bedrijfsarts zijn toezegging aan klager om medische informatie op te vragen bij behandelende instellingen van klager weliswaar uiteindelijk gestand heeft gedaan maar veel te laat.
  - 3.15. Naar het oordeel van de Geschillencommissie had het op de weg van de bedrijfsarts gelegen om, gezien de bijzondere omstandigheden, meer zorgvuldigheid te betrachten dan dat hij heeft gedaan. In dit oordeel weegt de Geschillencommissie de passieve houding van verweerder ten aanzien van het (niet) handelen in afwachting van de rechtszaak mee. Naar het oordeel van de Geschillencommissie kan en mag het niet zo zijn dat een arbodienst de begeleiding van een arbeidsongeschikte werknemer als het ware opschort in afwachting van de uitkomst van een rechtszaak zoals in casu is gebeurd dat ook geheel los stond van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer van klager. Bovendien had beëindiging van de overeenkomst tussen klager en verweerder per 1 december 2013 voor verweerder geen reden mogen zijn om overleg met klager vanaf 14 oktober 2013 te weigeren. Te meer daar de gebruikelijke termijn om een arbeidsongeschikte werknemer periodiek op te roepen paste binnen de nog resterende periode van het bestaan van de overeenkomst. De Geschillencommissie hecht er waarde aan te



vermelden dat verweerder tot het einde van de overeenkomst aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen had moeten voldoen. Dit alles in onderlinge samenhang bezien verklaart de Geschillencommissie de klacht gegrond.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 21 mei 2014*



## **ADVIES 14.06**

### **1. GESCHIL**

Per brief d.d. 15 januari 2014 verzoekt mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De behandeling van het geschil door verweerder is bij e-mailbericht d.d. 17 november 2013 van de klachtenmanager aan klager afgerond. De Geschillencommissie constateert dat de klacht niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van de klacht door verweerder heeft plaatsgevonden. Klager heeft aangegeven door welke omstandigheden zij haar klacht niet eerder aan de Geschillencommissie heeft voorgelegd. Dit betreft diverse omstandigheden, waaronder een aantal ziektegevallen binnen de familie en een opname van de moeder van klager in een verpleeghuis. Naar het oordeel van de Geschillencommissie zijn de omstandigheden van dien aard, dat overschrijding van de termijn niet tot niet-ontvankelijkheid mag leiden, mede ook gezien het verslag van de klachtenmanager van het gesprek op 23 september 2013 pas op 5 december 2013 aan klager is toegezonden. De Geschillencommissie besluit derhalve het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 maart 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij e-mailbericht d.d. 6 maart 2014 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Het eerste bezoek van klager aan de bedrijfsarts heeft plaatsgevonden op 28 november 2012.
- 2.2. Op 16 juli 2013 heeft een gesprek plaatsgevonden met een medewerker van verweerder naar aanleiding van de klachten van klager. Op 23 september 2013 heeft een gesprek plaatsgevonden met de klachtenmanager.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager voelt zich onheus bejegend door de bedrijfsarts. Volgens klager stelt de bedrijfsarts haar geen vragen, toont hij geen begrip voor haar klachten en behandelt hij haar alsof zij wil profiteren van haar klachten en ziekteverzuim en bagatelliseerde haar klachten. Hoewel haar behandelend arts haar adviseerde rust te houden totdat de barbotage behandeling kon

plaatsvinden, heeft de bedrijfsarts anders geadviseerd en kon zij volgens hem wel werkzaamheden verrichten. Klager heeft de gesprekken met de bedrijfsarts als nare gesprekken ervaren en heeft zich respectloos behandeld gevoeld. Klager erkent daarbij wel dat zij niet kan bewijzen en/of aantonen dat de bedrijfsarts haar onheus heeft bejegend. Volgens klager stelt de bedrijfsarts zich ook niet onafhankelijk op, maar staat hij aan de kant van de werkgever. Volgens klager hebben ook een aantal van haar collega's klachten jegens de bedrijfsarts.

- 3.3. Volgens klager hebben de gesprekken met de medewerker en klachtenmanager van verweerder van 16 juli 2013 en 23 september 2013 niets opgeleverd. Klager acht een gesprek met de bedrijfsarts onder begeleiding van de klachtenmanager om te bezien of partijen alsnog tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen, niet zinvol omdat zij geen vertrouwen (meer) heeft in een goede afloop van een dergelijk gesprek.
- 3.4. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. Verweerder geeft aan dat, bij verschil van mening over een advies van de bedrijfsarts, het Deskundigenoordeel van het UWV uitkomst biedt. Voor zover verweerder bekend heeft klager daar geen gebruik van gemaakt. Op de vraag van de Geschillencommissie of dat juist is geeft klager aan dat zij uiteindelijk wel een deskundigenoordeel heeft gevraagd bij het UWV maar dat door het tijdsverloop en de inmiddels daarna reeds plaatsgevonden barbotagebehandeling dat niet meer tot een uitspraak heeft geleid.
- 3.5. Verweerder geeft aan dat haar medewerker naar aanleiding van de klachten van klager er volgens haar alles aan heeft gedaan om de interactie tussen de bedrijfsarts en de medewerkers van de werkgever van klager te verbeteren. Van andere werkgevers waarvoor de betreffende arts bedrijfsarts is, zijn voor zover bekend geen klachten binnengekomen.
- 3.6. Ten aanzien van de klachtafhandeling geeft verweerder aan dat de klachten van klager serieus zijn opgepakt en behandeld. Het indienen van een klacht betekent echter niet automatisch dat iemand in het gelijk wordt gesteld. Bovendien is de klacht van klager niet op alle onderdelen ongegrond verklaard. De klacht wordt op één onderdeel gegrond verklaard en op één onderdeel, dat betrekking heeft op de onheuse bejegening, geeft de klachtenmanager aan dat hij de ongegrondverklaring van de medewerker van verweerder niet deelt. De klachtenmanager geeft aan dat hij over dit onderdeel geen oordeel kan vellen. Ter zitting voegt de klachtenmanager daar aan toe dat hij betreurt hoe de zaken zijn gelopen.
- 3.7. Verweerder geeft verder aan dat, mede omdat er meerdere klachten zijn geweest van werknemers bij deze werkgever, er een gesprek heeft plaatsgevonden met de werkgever van klager. Uitkomst van dit gesprek is dat zowel werkgever als de bedrijfsarts vertrouwen hebben in de samenwerking. Ter zitting geeft de bedrijfsarts aan dat niemand perfect is en overleg over verbeterpunten een continue proces is en hij daar ook open voor staat en daar ook aandacht aan besteed. Verweerder geeft tenslotte, naar aanleiding van de suggestie van de Geschillencommissie, aan open te staan voor een gesprek om te bezien of partijen alsnog tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen.
- 3.8. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Zoals reeds ter zitting aangegeven, is de Geschillencommissie niet bevoegd te oordelen over medisch handelen van een bedrijfsarts. Voor wat betreft het medisch oordeel van de bedrijfsarts kan klager, indien zij zich daarin niet kan vinden, zich wenden tot het UWV. De Geschillencommissie is ook niet bevoegd een oordeel te geven over het handelen van de werkgever van klager, alsmede kan zij, voor zover





opportuun, geen schadevergoeding toekennen. Voor zo ver de klacht betrekking heeft op de relatie tussen werkgever en arbodienst, zal de Geschillencommissie zich derhalve onthouden van een oordeel.

- 3.9. Op basis van de overlegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie niet voldoende vaststellen of klager door de bedrijfsarts inderdaad onheus bejegend is tijdens de spreekuurcontacten. Dit wordt ook erkend door klager. Wel stelt de Geschillencommissie vast dat in de relatie tussen partijen een afstand is ontstaan, die overbrugd zal moeten worden om contacten die tussen partijen in de toekomst mogelijk plaats zouden moeten vinden, goed te laten verlopen. Naar aanleiding van de wijze waarop de bedrijfsarts een nadere toelichting geeft op de gebeurtenissen waarop de klacht zich richt, heeft de Geschillencommissie de indruk dat de bedrijfsarts wel een professionele benadering, maar ook een wat erg zakelijke en afstandelijke en minder empathische benadering, met andere woorden een zeer technocratische benadering kiest. Ter zitting is de Geschillencommissie in dat kader dan ook vooral opgevallen dat, zoals klager ook stelt, de bedrijfsarts vooral technisch ingaat op de bezwaren van klager en niet althans nauwelijks ingaat op de gevoelens die klager aangeeft daarbij te ervaren. De Geschillencommissie acht de beleving van klager en hetgeen zij in dezen heeft ervaren derhalve niet onbegrijpelijk.

De Geschillencommissie stelt mede daarom ter zitting voor om de klachtafhandeling aan te houden om partijen de kans te geven om met elkaar in gesprek te gaan om te bezien of er in onderling overleg toch tot een structurele oplossing gekomen kan worden. Hoewel verweerder aangeeft daarvoor open te staan, heeft klager onvoldoende vertrouwen in een goede uitkomst van een dergelijk gesprek. De Geschillencommissie waardeert de bereidheid van verweerder en betreurt dat klager niet bereid is het gesprek aan te gaan. Omdat de Geschillencommissie niet bevoegd is een oordeel te geven in de relatie tussen werkgever en arbodienst, zal de Geschillencommissie geen advies geven over de wijze waarop de samenwerking tussen werkgever en arbodienst verder kan worden gecontinueerd.

- 3.10. Ten aanzien van de klachtafhandeling concludeert de Geschillencommissie dat verweerder de klacht van klager in behandeling heeft genomen conform haar interne klachtreglement. Het verbaast de Geschillencommissie wel dat verweerder tijdens de klachtafhandeling geen aandacht heeft geschonken aan de verschillen in beleving tussen de bedrijfsarts en klager, als hiervoor omschreven. Ook verweerder moet geconcludeerd hebben dat er tussen partijen een afstand is ontstaan. Naar het oordeel van de Geschillencommissie had het op de weg van verweerder gelegen om stappen te ondernemen de relatie te herstellen dan wel een andere aanvaardbare oplossing te beproeven. Klager geeft daarnaast aan dat zij geen voldoening haalt uit de mededeling van de klachtenmanager dat hij de ongegrondverklaring van de medewerker van verweerder ten aanzien van de onheuse bejegening niet deelt, omdat hij over dat onderdeel geen oordeel kan vellen omdat hij niet bij de gesprekken tussen klager en de bedrijfsarts aanwezig is geweest. Hoewel de Geschillencommissie het gevoel van klager begrijpelijk acht vanwege de technocratische benadering van de bedrijfsarts, heeft klager niet kunnen aantonen en ook niet voldoende aannemelijk kunnen maken dat de bedrijfsarts haar tijdens het spreekuur onheus heeft bejegend. De Geschillencommissie verklaart de klacht om die reden ongegrond. De Geschillencommissie adviseert verweerder wel om alsnog stappen te nemen een voor klager aanvaardbare oplossing te zoeken, gezien de belangen van alle betrokkenen nu en in de toekomst, om bijvoorbeeld voor deze werknemer een andere bedrijfsarts in te schakelen. De





Geschillencommissie constateert echter dat klager geen heil ziet in een nader gesprek met de bedrijfsarts om te onderzoeken of de afstand die er tussen klager en verweerder is ontstaan kan worden overbrugd.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 7 april 2014*

## **ADVIES 14.08**

### **1. GESCHIL**

Per brief d.d. 17 februari 2014 verzoekt mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 april 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij e-mailbericht d.d. 9 april 2014 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager heeft op 12 juni 2012 het spreekuur van de bedrijfsarts van verweerder bezocht. Op 13 juni 2012 heeft klager zich ziek gemeld. In september 2012 is een plan van aanpak opgesteld met als doel werkhervatting in de eigen functie. Op 2 april 2013 heeft klager zich opnieuw volledig ziek gemeld.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager geeft aan dat de bedrijfsarts de medische klachten van klager niet heeft erkend. Klager geeft aan te lijden aan een ziekte die volgens de bedrijfsarts nog niet algemeen erkend wordt in de wetenschap. Volgens klager is dat niet het geval en is er wel degelijk erkenning voor het bestaan van haar ziekte. Echter, zo geeft klager aan, is het de taak van de bedrijfsarts om de mate van arbeidsongeschiktheid vast te stellen en dat heeft de bedrijfsarts volgens klager niet gedaan. De bedrijfsarts is volgens klager namelijk niet uitgegaan van haar klachten, maar van de vraag of de oorzaak die klager aanwees bewezen is of niet. De bedrijfsarts heeft derhalve geen beperkingen bij klager vastgesteld. Ook heeft de bedrijfsarts door klager aangeleverde informatie niet meegewogen bij haar oordeel.
- 3.3. Volgens klager heeft de bedrijfsarts de plicht ieder individu die aan zijn/haar zorg is toevertrouwd de meest adequate zorg te verlenen en dient de bedrijfsarts de belangen van de patiënt te allen tijde te waarborgen. Klager is van mening dat haar belangen bij de bedrijfsarts niet op de eerste plaats hebben gestaan. Door haar klachten niet te erkennen en van daaruit

- haar beperkingen niet vast te stellen heeft klager onherstelbare gezondheidsschade opgelopen. Volgens klager heeft de bedrijfsarts dan ook niet gedaan wat van haar verwacht mocht worden.
- 3.4. Klager geeft aan dat de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen geen reden mag zijn om de handelwijze van de bedrijfsarts correct te verklaren.
  - 3.5. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. Volgens verweerder heeft zij en de bedrijfsarts de klachten van klager steeds serieus genomen. Volgens verweerder is het echter niet mogelijk de werkgever te dwingen aanpassingen op de werkplek aan te brengen, zeker niet als daar geen wetenschappelijke of medische onderbouwing voor kan worden gegeven. Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts uitvoerig onderzoek gedaan naar de ziekte van klager, maar kon de werkgever niet verplicht worden tot het ondernemen van stappen, o.a. omdat de ziekte van klager volgens de bedrijfsarts geen erkend ziektebeeld is. Bovendien kan een bedrijfsarts een werkgever slechts een advies geven en kan zij een werkgever niets formeel afdwingen. Verweerder begrijpt de teleurstelling van klager hierover, maar vindt het onterecht dat klager die gevoelens heeft vertaald in een klacht jegens verweerder.
  - 3.6. Verweerder geeft aan dat, na de ziekmelding op 2 april 2013, de bedrijfsarts meende dat klager inzetbaar was voor eigen werk, in ieder geval vanuit huis en in principe ook (via een opbouwschema) op kantoor. In overleg met de curatieve sector heeft de bedrijfsarts op 16 april 2013 echter toch geoordeeld dat er sprake was van arbeidsongeschiktheid. Dat oordeel is op augustus 2013 door de bedrijfsarts herhaald. In september 2013 is een advies gegeven voor een arbeidsdeskundigenonderzoek en hebben diverse spreekuurcontacten plaatsgevonden. Op 20 september 2013 heeft de werkgever wederom een deskundigenoordeel aangevraagd. Toen is geoordeeld dat klager kon re-integreren vanuit kantoor. Ook de bedrijfsarts heeft werkgever en klager geadviseerd het advies van het UWV te volgen. Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts qua proces gedaan wat klager van haar mocht verwachten en staat het de klager vrij zelf een deskundigenoordeel aan te vragen indien zij het met het medisch oordeel van de bedrijfsarts niet eens is.
  - 3.7. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ter zitting is de Geschillencommissie gebleken dat het eerste spreekuur met klager geen verzuimspreekuur, maar een arbeidsomstandighedenspreekuur betrof. Gezien het doel van een arbeidsomstandighedenspreekuur lag het derhalve niet direct voor de hand dat op dat moment de belastbaarheid van klager werd vastgesteld. Naar het oordeel van de Geschillencommissie kan de bedrijfsarts dan ook niet worden verweten dat zij op dat moment geen (uitgebreid) onderzoek naar de belastbaarheid heeft gedaan. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel om die reden ongegrond.
  - 3.8. Ten aanzien van de overige klachtonderdelen acht de Geschillencommissie het van belang te vermelden dat naar haar oordeel, op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, klager onterecht stelt dat de bedrijfsarts onvoldoende informatie opgevraagd zou hebben om tot haar (medisch) oordeel te komen. Ook is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de bedrijfsarts haar oordeel primair heeft gebaseerd op het gegeven dat het ziektebeeld van klager (nog) niet wetenschappelijk zou zijn aangetoond. Procedureel kan de bedrijfsarts naar het oordeel van de Geschillencommissie geen verwijt worden gemaakt. De Geschillencommissie acht het klachtonderdeel van klager dat betrekking heeft op een aantal uitlatingen van de bedrijfsarts onvoldoende onderbouwd, niet aangetoond en niet voldoende aannemelijk gemaakt en derhalve ongegrond.



- 3.9. Zoals reeds ter zitting aangegeven is de Geschillencommissie niet bevoegd om te oordelen over medisch handelen van een bedrijfsarts. Zij kan, hoewel tijdens de zitting niet echt duidelijk is geworden waarom het oordeel van de bedrijfsarts na het uitbrengen van het advies van het UWV een andere is dan daarvoor anders dan dat de bedrijfsarts verwijst naar medisch inhoudelijk redenen, echter geen oordeel geven over het medisch oordeel van de bedrijfsarts dat na het deskundigenoordeel van het UWV is gegeven. De Geschillencommissie geeft aan dat het klager vrij had gestaan – ook indien een bedrijfsarts aangeeft niet te verwachten dat het deskundigenoordeel anders zou luiden dan het eigen oordeel – een deskundigenoordeel aan te vragen indien zij het met het medisch oordeel van de bedrijfsarts niet eens was. Immers, het advies van het UWV had betrekking op de vraag of er voldoende re-integratie inspanningen waren gedaan door de werkgever en niet of het medisch oordeel van de bedrijfsarts ten aanzien van de arbeidsongeschiktheid een juiste was.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart zich niet bevoegd voor het gedeelte van de klacht dat betrekking heeft op het medisch handelen van de bedrijfsarts en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 21 mei 2014*



## **ADVIES 14.09**

### **1. GESCHIL**

Per brief d.d. 26 februari 2014 verzoekt mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 mei 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 30 april 2014 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is tijdens haar arbeidsongeschiktheid begeleid door een bedrijfsarts van verweerder.
- 2.2. Klager heeft na de consultrapportage van 5 september 2013 een klacht ingediend bij verweerder. Naar aanleiding daarvan heeft (onder andere) op 3 oktober 2013 een gesprek tussen klager, haar partner, de regiomanager en de klachtenbehandelaar plaatsgevonden.
- 2.3. Verweerder heeft aangegeven geen vertrouwen meer te hebben in een zinvolle begeleiding van klager en heeft dit teruggekoppeld naar de werkgever.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager geeft aan op 2 juli 2013, 4 juli 2013, 2 augustus 2013 en 5 september 2013 discutabele consultrapportages van de bedrijfsarts te hebben ontvangen. Volgens klager dient een consultrapportage een weergave te zijn van hetgeen tijdens het consult is besproken. In de rapportages van 2 en 4 juli 2013 geeft de bedrijfsarts aan contact op te zullen nemen met werkgever om over bepaalde onderwerpen nog met werkgever in gesprek te willen en dat vindt klager dubieus. In de rapportage van 5 september 2013 geeft de bedrijfsarts volgens klager na gesprekken met haar werkgever een geheel andere visie dan besproken op het consult van 3 september 2013. Bovendien heeft de bedrijfsarts op 1 augustus 2013, zonder overleg met de behandelend psycholoog, een inzetbaarheidsprofiel ingevuld. Klager is van mening dat de bedrijfsarts zich te veel laat leiden door werkgever en vermoedt zelfs dat de bedrijfsarts haar wellicht tot op een bepaalde hoogte ziek heeft gehouden om werkgever de mogelijkheid te

bieden haar de WIA in te laten stromen. Ook uit een deskundigenoordeel zou blijken dat werkgever klager al per 27 augustus 2013 hersteld had moeten melden.

- 3.3. Verweerder weigert vervolgspraken met klager te maken. Het weigeren van vervolgspraken is gebaseerd op het feit dat er pressie door werkgever en werknemer werd uitgeoefend en daarom een onwerkbaar situatie voor de werknemers van verweerder was ontstaan. Volgens klager past het echter bij de functie van bedrijfsarts om op adequate wijze om te kunnen gaan met het spanningsveld tussen werkgever en werknemer.
- 3.4. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. Volgens verweerder heeft klager tijdens het consult van 3 september 2013 aangegeven in twee weken te willen opbouwen na langdurig verzuim. De bedrijfsarts heeft tijdens het consult aangegeven dat zij het er niet mee eens was, maar heeft onder druk van klager en vooral ook haar partner aangegeven te willen toegeven aan de wens van klager. Omdat de bedrijfsarts direct na het consult spijt kreeg en vast wilde houden aan haar eigen oordeel heeft zij dit in de rapportage van 5 september 2013 teruggekoppeld. Het staat de bedrijfsarts naar het oordeel van verweerder vrij om los van de instemming van een werknemer te adviseren.
- 3.5. Dat uit het deskundigenoordeel d.d. 18 oktober 2013 zou blijken dat klager direct zonder opbouwschema vanaf 27 augustus 2013 weer aan het werk had gekund en dat het UWV en de bedrijfsarts daarover dus een andere mening hebben, maakt volgens verweerder niet dat verweerder klachtwaardig handelt.
- 3.6. Op 3 oktober 2013 heeft, naar aanleiding van de klacht van klager, een gesprek plaatsgevonden tussen klager, haar partner, de regiomanager en de bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft in dat gesprek aangegeven dat het haar spijt dat zij op het consult van 3 september 2013 niet had vastgehouden aan haar oordeel en dat dus met de terugkoppeling van 5 september 2013 heeft gecorrigeerd. In de loop van het gesprek is de partner van klager dusdanig bedreigend geworden dat de regiomanager en bedrijfsarts het gesprek om die reden hebben beëindigd. Volgens verweerder hebben klager en haar partner zich ook voor en na dit gesprek zeer intimiderend en dwingend opgesteld. Gezien de ernst van de situatie heeft de bedrijfsarts aan werkgever teruggekoppeld geen vertrouwen meer te hebben in een zinvolle begeleiding. Wat de werkgever met die terugkoppeling doet, is aan de werkgever en daar kan verweerder niet op worden aangesproken.
- 3.7. Ten slotte geeft verweerder aan de gemaakte verwijten ter zake van vooringenomenheid, beïnvloedbaarheid en samenspanning met de werkgever verre van zich te werpen.
- 3.8. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Als ter zitting reeds aangegeven is de Geschillencommissie niet bevoegd om te oordelen over medisch handelen van een bedrijfsarts en/of een schadevergoeding toe te kennen. De Geschillencommissie onthoudt zich dan ook van een oordeel over de inhoudelijke medische adviezen van de bedrijfsarts die betrekking hebben op in het kader van de re-integratie duur van de opbouw in het werkschema van klager. De Geschillencommissie is wel bevoegd een oordeel te geven over de procesgang, waaronder de wijze waarop het wijzigen van dat advies tot stand is gekomen, zonder dat over de "medische" noodzaak een oordeel wordt gegeven. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is het wijzigen van een advies door een bedrijfsarts als zodanig geen reden om aan te nemen dat de bedrijfsarts daarmee onjuist of onbehoorlijk heeft gehandeld en/of klager daarmee in haar belangen is geschaad. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel derhalve ongegrond. Wel is de Geschillencommissie van oordeel dat van de bedrijfsarts mag worden

verwacht dat bij een wijziging als in het onderhavige geval de bedrijfsarts contact had behoren op te nemen met klager om klager mondeling op de hoogte te stellen van het besluit om tot wijziging van het advies over te gaan om daarmee miscommunicatie en/of onbegrip te voorkomen.

- 3.9. Ten aanzien van het deskundigenoordeel d.d. 18 oktober 2013 is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder het met terugwerkende kracht vaststellen van de arbeidsongeschiktheid door het UWV weliswaar als opvallend kan bestempelen, maar dat zulks de structuur van de wet is omdat het UWV bij een gevraagd deskundigenoordeel altijd dient terug te kijken naar de situatie waarover een deskundigenoordeel wordt gevraagd. Echter, dit laat onverlet dat een bedrijfsarts een eigen oordeel dient te geven dat kan afwijken van het deskundigenoordeel. De Geschillencommissie is ten dien aanzien van oordeel dat de bedrijfsarts derhalve niets verweten kan worden dat klachtwaardig is.
- 3.10. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is de Geschillencommissie voorts gebleken dat het besluit van verweerder om de begeleiding van klager te beëindigen niet weloverwogen is genomen, waardoor niet kan worden geoordeeld dat dit besluit onzorgvuldig tot stand is gekomen. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel derhalve ongegrond. Ook hierbij plaats de Geschillencommissie wel een kanttekening ten aanzien van de communicatie. Naar het oordeel van de Geschillencommissie had het wel op de weg gelegen van verweerder om klager een waarschuwing te geven op het moment dat zij het voornemen had het besluit te nemen de begeleiding van klager te beëindigen. Of om in ieder geval, zou zij het gedrag van klager zo ernstig vinden dat een waarschuwing niet (meer) op zijn plaats is en direct tot deze maatregel wenst over te gaan, eerst klager over dit besluit schriftelijk te informeren, alvorens de werkgever hierover in te lichten. Verweerder had zich immers bewust moeten zijn dat de terugkoppeling aan de werkgever de relatie tussen de werkgever en klager negatief zou (kunnen) beïnvloeden. Mede ook gezien de impact van het besluit, had verweerder ten aanzien van de communicatie daarover naar het oordeel van de Geschillencommissie meer zorgvuldigheid moeten betrachten.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie is niet bevoegd te oordelen over het medisch handelen van de bedrijfsarts. Voor zover de klacht betrekking heeft op een inhoudelijk medisch oordeel onthoudt de Geschillencommissie zich derhalve van een oordeel. De overige klachtonderdelen verklaart de Geschillencommissie ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 23 juni 2014*

## **ADVIES 14.11**

### **1. GESCHIL**

Per brief d.d. 11 april 2014 verzoekt de heer A. de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). De heer A. is gemachtigde van de heer X. (verder: klager). Omdat de Geschillencommissie alleen klachten behandelt van personen die gebruik maken van de diensten van een dienstverlener waartegen geklaagd wordt, kan de Geschillencommissie een klacht die de heer A. op persoonlijke titel indient, niet in behandeling nemen. De Geschillencommissie heeft de heer A. hierover bij brief d.d. 16 april 2014 geïnformeerd. De Geschillencommissie heeft in dat schrijven eveneens aangegeven dat de heer A. wel namens klager een klacht zou kunnen indienen. In dat geval dient een schriftelijke machtiging te worden overgelegd. Op 17 april 2014 ontvangt de Geschillencommissie een getekende machtiging van klager. De Geschillencommissie constateert dat zij met deze machtiging bevoegd is de klacht in behandeling te nemen en dat de klacht tijdig is ingediend. De Geschillencommissie besluit de klacht in behandeling te nemen.

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

Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 mei 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij e-mailbericht d.d. 20 mei 2014 een pleitnota ingediend. De heer A. legt ter zitting een pleitnota over. De inhoud van de pleitnota heeft de Geschillencommissie bij de behandeling betrokken voor zover dit niet afwijkt van hetgeen tijdens de zitting ook mondeling naar voren is gebracht. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Op 28 oktober 2013 heeft een mediationgesprek plaatsgevonden waarbij klager, de heer A. en de werkgever van klager aanwezig waren. Over dat mediationgesprek is telefonisch contact geweest tussen klager en een casemanager van verweerder.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Volgens de heer A. heeft de casemanager klager op 28 oktober 2013 voor aanvang van een mediationgesprek tijdens een telefoongesprek onheus bejegend door te twifelen aan zijn overspannenheid, hem manipulerend en onwaarachtig geadviseerd en gesteld dat de heer A.





buiten het mediationstraject diende te blijven. Nadat klager het mediationgesprek op 28 oktober 2013 had beëindigd heeft de casemanager bovendien telefonisch verwijtend verhaal gehaald bij klager over zijn besluit tot beëindigen van de mediation.

- 3.3. De heer A. uit eveneens bezwaren tegen de klachtafhandeling van verweerder. Volgens de heer A. heeft de klachtafhandeling onnodig lang geduurd. De heer A. heeft verweerder diverse malen moeten aanmanen bij gebrek aan een reactie van de zijde van verweerder. Daarnaast geeft de heer A. aan onvrede te ervaren doordat verweerder steeds weer stelt 'zich niet te herkennen' in de zienswijze van klager zonder inhoudelijke argumentatie. Volgens de heer A. heeft verweerder de klachten dan ook weinig adequaat en weinig serieus afgewikkeld.
- 3.4. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. Volgens verweerder zijn de aantijgingen van klager onjuist, de casemanager herkent zich niet in de aantijgingen. De casemanager heeft, toen de mediation tussen klager en zijn werkgever niet tot het gewenste resultaat leidde, aangegeven dat daarmee de hoofdoorzaak van het ziekteverzuim volgens het advies van de bedrijfsarts nog steeds gelegen was in de arbeidsrelatie, niet in ziekte of gebrek. Het objectiveren van de belastbaarheid na een mislukte mediation is volgens verweerder de gangbare aanpak. Verweerder geeft aan dat klager deze situatie kennelijk heeft ervaren als twijfel aan zijn overspannenheid e.d., waardoor hij een klacht heeft ingediend. Om recht te doen aan alle betrokkenen heeft verweerder daarop voorgesteld een andere casemanager voor klager aan te stellen.
- 3.5. Verweerder geeft aan dat op de klachten van klager op verschillende momenten zowel schriftelijk als telefonisch is gereageerd, nadat de zaak grondig besproken is met de casemanager, zijn direct leidinggevende en de directeur van verweerder. Verweerder geeft aan klanten altijd telefonisch en per mail te begeleiden. De resultaten maken duidelijk dat dat ook mogelijk is en tot uitstekende klantrelaties leidt. Volgens verweerder is de klachtafhandeling procedureel derhalve ook professioneel en correct geweest.
- 3.6. De Geschillencommissie overweegt als volgt. De klachten van klager hebben enerzijds betrekking op de bejegening van de casemanager en anderzijds op de wijze van klachtafhandeling. Partijen verschillen niet van mening over het feit dat er tussen de casemanager en klager telefonisch contact heeft plaatsgevonden over de mediation. Wel hebben zij verschillende zienswijzen op hetgeen tijdens dat contact is besproken en de manier waarop het contact is verlopen. Uit de overlegde stukken en vooral ook hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, acht de Geschillencommissie het voldoende aannemelijk dat de casemanager zich tijdens het telefonisch contact weinig empatisch heeft opgesteld en dat klager door deze benadering in verwarring is gebracht, hoewel de Geschillencommissie voldoende aannemelijk gemaakt acht dat de casemanager niet zal hebben gezegd dat hij twijfelde aan de "arbeidsongeschiktheid" van klager maar ook dat klager door deze benadering en weinig empatische houding wel het gevoel kon overhouden dat de casemanager daaraan twijfelde. Voor zover het betreft het niet aanwezig mogen zijn van de jurist bij het mediationgesprek is dit eveneens voldoende aannemelijk gemaakt. Dat volgt onder meer nu ter zitting is gebleken – en door de directeur van verweerder bevestigd – dat het volgens de directeur heel goed mogelijk en aannemelijk is dat de casemanager tijdens het contact heeft aangegeven dat het ongewenst is dat de jurist van klager aanwezig zou zijn bij de mediation en dat dit door klager werd begrepen als dat de jurist niet aanwezig mocht zijn. Niet aannemelijk is daarbij geworden dat verweerder in dat contact eveneens zou hebben aangegeven dat dit geen



absoluut verbod was, omdat – zoals de directeur ter zitting terecht aangeeft – verweerder partijen niet kan verbieden om zich te laten bijstaan door een jurist. Met het doen van de als zodanig begrepen mededeling dat de jurist niet aanwezig zou mogen zijn, heeft de casemanager klager naar het oordeel van de Geschillencommissie in zijn gerechtvaardigde belangen geschaad. Zeker ook gezien de situatie waarin klager zich bevond, had van de casemanager een meer empathische opstelling verwacht mogen worden. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve gegrond.

- 3.7. Ten aanzien van de klachtafhandeling door verweerder stelt de Geschillencommissie vast dat verweerder op haar website een klachtenprocedure heeft omschreven, waarin onder andere is aangegeven dat klager wordt uitgenodigd om een bezwaar dat is ingediend bij de directie mondeling toe te lichten. Hoewel verweerder diverse stappen heeft ondernomen in de klachtafhandeling, heeft zij klager niet uitgenodigd voor een gesprek. Ter zitting geeft de directeur aan dat verweerder haar dienstverlening normaliter telefonisch en per e-mail verleent en dat dit – ook in conflictsituaties – tot op heden altijd goed verloopt, maar dat het in casu wellicht beter was geweest klager uit te nodigen voor een gesprek. De Geschillencommissie is van oordeel dat het op de weg van verweerder had moeten liggen om klager uit te nodigen voor een gesprek. Niet alleen omdat verweerder die stap heeft neergelegd in haar klachtenprocedure op haar website, maar ook omdat een gesprek een belangrijke bijdrage kan leveren om tot een gezamenlijke oplossing en/of goede klachtafhandeling te kunnen komen. De Geschillencommissie constateert dat verweerder hiermee tekort is geschoten in de klachtenbehandeling en acht dit klachtonderdeel derhalve gegrond. De Geschillencommissie waardeert het daarbij dat deze casus, waarin een aantal zaken is mis gegaan, voor verweerder aanleiding is om intern nog eens uitdrukkelijk aandacht te besteden aan de in voorkomende gevallen noodzakelijke “zachte kant”, alsmede ook de eigen klachtregeling in de toekomst correct toe te passen. Meer in het bijzonder het uitnodigen van klagers als de klacht niet naar tevredenheid van klagers is opgelost.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 16 juni 2014*

## **ADVIES 14.12**

### **1. GESCHIL**

Per brief d.d. 6 mei 2014 verzoekt mevrouw A. namens mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Mevrouw A. verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. klager in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 juni 2014. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 10 juni 2014 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Bij brief d.d. 17 juni 2014 informeert mevrouw A. dat klager afziet van haar recht om gehoord te worden om redenen dat zij zich geestelijk en lichamelijk niet in staat acht om de hoorzitting bij te wonen. Mevrouw A. verzoekt namens klager om op de klacht te beslissen op basis van de schriftelijke stukken. De Geschillencommissie besluit de hoorzitting doorgang te laten vinden, zodat zij verweerder kan horen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is tijdens haar arbeidsongeschiktheid begeleid door een bedrijfsarts bij verweerder.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Volgens mevrouw A. heeft de bedrijfsarts zich bij herhaling bemoeid met het feit dat de werkgever van klager haar wilde ontslaan wegens bedrijfseconomische omstandigheden. De bedrijfsarts is hier volgens mevrouw A. vergaand in mee gegaan, zelfs zover dat zij op enig moment schriftelijk heeft geadviseerd over een beëindigingvergoeding. Mevrouw A. verwijst hierbij uitdrukkelijk naar het e-mailbericht van de bedrijfsarts d.d. 5 november 2013, waaruit volgens mevrouw A. de te vergaande bemoeienis van de bedrijfsarts blijkt omdat zij verwijst naar een mail van een advocatenkantoor d.d. 5 november 2014 met als onderwerp "Tot 15 november: belastingkorting bij afschaffing stamrechtvrijstelling" die zij ontving nadat zij afscheid had genomen van klager. Mevrouw A. geeft aan dat de taak van een bedrijfsarts is het beoordelen van de arbeids(on)geschiktheid en niet het adviseren over een ontslag.



- 3.3. Over de arbeids(on)geschiktheid van klager heeft de bedrijfsarts langdurig geen duidelijke uitspraken gedaan en ook de verslagen/rapportages van de bedrijfsarts waren vaag. Ter adstructie heeft mevrouw A. een zevental verslagen bij haar klacht gevoegd. Mevrouw A. geeft aan dat de bedrijfsarts pas onlangs, op verzoek van mevrouw A., heeft aangegeven dat klager niet arbeidsongeschikt zou zijn. Dit terwijl de bedrijfsarts tijdens de gesprekken met klager aangegeven zou hebben dat zij van mening is dat klager overspannen is. De verzekeringsarts van het UWV heeft bovendien ook geoordeeld dat klager per 5 november 2013 en per 28 maart 2014 arbeidsongeschikt is. Beide keren is het deskundigenoordeel aangevraagd door klager.
- 3.4. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. De directeur van verweerder is het niet eens met de stelling van mevrouw A. dat het adviseren over een ontslag niet tot de taken van een bedrijfsarts behoort. De bedrijfsarts behoort bij zijn beoordeling over de arbeidsongeschiktheid alle aspecten die daarbij een rol kunnen spelen mee te nemen. Zo geeft ook de jurist van verweerder aan. Dat heeft de bedrijfsarts volgens de directeur gedaan. De bedrijfsarts geeft aan dat zij zich duidelijk heeft uitgesproken over de ontstane situatie. Zij heeft zich echter niet bemoeid met het ontslag en heeft ook geen adviezen gegeven over een beëindigingvergoeding. De formulering in de reactie van de directeur d.d. 13 mei 2014 is daarbij wellicht verwarrend. Wel was het ontslag volgens de bedrijfsarts gespreksonderwerp in de spreekuren omdat dit een belangrijk item was voor klager in die contacten. De bedrijfsarts ziet niet in hoe zij klager geschaad zou moeten hebben. De directeur heeft bedoeld en de jurist heeft aangegeven dat de bedrijfsarts het arbeidsconflict terecht heeft betrokken bij de beoordeling van de arbeids(on)geschiktheid, omdat dit conflict mede van invloed is c.q. kan zijn op de arbeids(on)geschiktheid van klager. Tenslotte geeft de directeur aan dat nergens uit blijkt dat de bedrijfsarts onterecht vergaand is meegegaan in een advisering over het ontslag of schriftelijk geadviseerd zou hebben over een beëindigingvergoeding.
- 3.5. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is het begrijpelijk dat een bedrijfsarts zich in spreekuren uitspreekt over een ontstane situatie, waaronder ook begrepen kan zijn een mogelijk naderend ontslag en de omstandigheden die daar omheen spelen als dat van invloed is op de (mate van) arbeidsongeschiktheid. Daarbij dient wel in aanmerking genomen te worden dat het niet op de weg van een bedrijfsarts dient te liggen om een werknemer over dat (mogelijke) ontslag (juridisch) te adviseren. Uit de overlegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, stelt de Geschillencommissie vast dat de bedrijfsarts zich heeft uitgesproken over het mogelijke ontslag van klager voor zover dat van invloed was op de arbeidsongeschiktheid van klager, maar dat niet is gebleken dat de bedrijfsarts zich te vergaand zou hebben bemoeid met het mogelijke ontslag van klager. Ook het e-mailbericht d.d. 5 november 2013 van de bedrijfsarts is naar het oordeel van de Geschillencommissie niet van dien aard om de stelling dat de bedrijfsarts zich te vergaand (in juridische zin) heeft bemoeid met het mogelijke ontslag van klager, aan te nemen. Immers, in de gewraakte mail d.d. 5 november 2014 staat: “Mogelijk verklaart de inhoud van de nieuwsbrief de wens van de werkgever om voor een datum in november de ontslagvergoeding te hebben overgemaakt op die bewuste rekening”. Daarbij wordt een nieuwsbrief meegestuurd met als onderwerp: “Tot 15 november: belastingkorting bij afschaffing stamrechtvrijstelling”. De Geschillencommissie ziet niet in dat het sturen van een dergelijke mail met als bijlage de betreffende nieuwsbrief, die de bedrijfsarts weer had ontvangen van een advocatenkantoor, kan worden gezien als een vergaande bemoeienis over een ontslag wegens bedrijfseconomische



omstandigheden en schriftelijke (juridische) advisering over een beëindigingsvergoeding. De Geschillencommissie ziet hierin slechts het doorsturen van informatie die voor klager van belang kan zijn. Vooral ook omdat in dezelfde mail staat: “Mogelijk is dit ook van belang voor uw zaakwaarnemer”. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

- 3.6. Klager stelt voorts dat de bedrijfsarts over de arbeids(on)geschiktheid van klager langdurig geen duidelijke uitspraken heeft gedaan en dat ook de verslagen/rapportages van de bedrijfsarts vaag waren. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft de bedrijfsarts in de betreffende rapportages echter duidelijke uitspraken gedaan over de arbeids(on)geschiktheid van klager. Bovendien heeft de bedrijfsarts op verzoek van klager een extra schriftelijk advies gegeven. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is dan ook niet gebleken van tekortkomingen aan de zijde van de bedrijfsarts. De Geschillencommissie acht ook dit klachtonderdeel ongegrond. De Geschillencommissie onthoudt zich van een oordeel over de inhoud van de medische adviezen van de bedrijfsarts (en/of van het UWV), nu zij daartoe als reeds aangegeven niet bevoegd is.
- 3.7. De Geschillencommissie acht voorts van belang een opmerking te maken over de interne klachtafhandeling van verweerder. Zoals ter zitting door de Geschillencommissie gesteld en door verweerder bevestigd heeft verweerder de klacht niet geheel conform haar interne klachtenprocedure behandeld, nu is nagelaten klager uit te nodigen voor een gezamenlijke bespreking van de klacht. De Geschillencommissie is van oordeel dat het al dan niet volgen van de interne klachtenprocedure niet afhankelijk zou mogen zijn van de druk die een klager op verweerder zet door aan te geven dat de klacht met spoed afgehandeld zou moeten worden. Ook in zo'n geval dient verweerder klager uit te nodigen voor een gesprek – conform de interne klachtenprocedure – om te bezien of in onderling overleg tot een oplossing kan worden gekomen. Als klager daar vervolgens geen gebruik van wil maken is dat aan klager en niet aan verweerder.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 21 juli 2014*



## **ADVIES 14.13**

### **1. GESCHIL**

Bij brief d.d. 2 juni 2014 heeft de heer A. zich namens mevrouw X. (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 juli 2014. In verband met de vakantieperiode heeft verweerder verzocht om uitstel van deze hoorzitting. De Geschillencommissie heeft dit verzoek gehonoreerd en partijen uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 oktober 2014. De heer A. heeft telefonisch aangegeven dat mevrouw X. niet in staat is om de hoorzitting bij te wonen en dat ook hij niet aanwezig zal zijn tijdens de hoorzitting omdat hij van mening is dat de ingediende klacht voldoende duidelijk is om tot een oordeel te komen.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 16 juli 2014 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen, met uitzondering van de CD-Rom die door klager is overgelegd met omschrijving "geluidsfragment voicemail bedrijfsarts B. d.d. 25-02-2014" welke door de Geschillencommissie buiten beschouwing is gelaten.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager heeft zich op 31 december 2013 ziek gemeld. Bij brief d.d. 13 januari 2014 is zij uitgenodigd voor een gesprek met bedrijfsarts mevrouw B. te Amsterdam op 21 januari 2014. Klager is woonachtig te Lossler.
- 2.2. Naar aanleiding van het spreekuur van 21 januari 2014 en de terugkoppeling daarvan heeft klager een deskundigenoordeel aangevraagd bij het UWV. Het UWV heeft op 20 februari 2014 een deskundigenoordeel gegeven inhoudende dat klager arbeidsongeschikt is voor de eigen functie.
- 2.3. Klager heeft op 25 februari 2014 verzocht de vervolgspraak van 26 februari 2014 te verplaatsen waarop verweerder deze afspraak heeft geannuleerd en dit d.d. 25 februari 2014 schriftelijk heeft bevestigd.
- 2.4. Klager heeft, vanwege haar gezondheidsklachten, verzocht de afspraak op een andere vestigingsplaats te laten plaatsvinden. In de brief d.d. 25 februari 2014 is naast de annulering bevestigd dat zij voor de vervolgspraak op 4 maart 2014 in Enschede bij de heer C., bedrijfsarts, op het spreekuur wordt verwacht. De bedrijfsarts mevrouw B. heeft echter op 25 februari 2014 telefonisch aan klager aangegeven dat de werkgever hiermee niet heeft ingestemd en dat de afspraak toch zou moeten plaatsvinden in Amsterdam.

- 2.5. Op 26 februari 2014 heeft verweerder schriftelijk aan de werkgever laten weten dat klager op 26 februari 2014 zonder berichtgeving niet is verschenen op het spreekuur.
- 2.6. Op 3 maart 2014 ontvangt klager een uitnodiging om op 12 maart 2014 om 08.30 uur het spreekuur van mevrouw B. in Amsterdam te bezoeken.
- 2.7. Op 10 maart 2014 laat de advocaat van klager verweerder schriftelijk weten dat klager niet in staat is het spreekuur van 12 maart 2014 in Amsterdam te bezoeken.
- 2.8. Klager heeft op 24 maart 2014 het spreekuur bezocht van bedrijfsarts mevrouw D. die de werkgever bij schrijven d.d. 24 maart 2014 schriftelijk op de hoogte stelt van haar bevindingen.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Namens klager geeft de heer A. aan dat klager verweerder heeft verzocht om de afspraak van 21 januari 2014 te verplaatsen naar de spreekuurlocatie in Enschede omdat de reis naar Amsterdam 6 uur in beslag zou nemen en klager die reis in verband met haar gezondheid niet zelfstandig zou kunnen maken. Verweerder heeft daarop aangegeven dat dit – in verband met de contractafspraken tussen verweerder en de werkgever van klager – alleen mogelijk was als de werkgever van klager daarmee zou instemmen. De werkgever heeft geen instemming gegeven, waardoor klager alsnog voor het spreekuur naar Amsterdam heeft moeten reizen. Dit was ook het geval voor wat betreft het spreekuur dat op 26 februari 2014 in Amsterdam was ingepland met mevrouw B. Klager had inmiddels om een andere bedrijfsarts en spreekuurlocatie verzocht en verweerder heeft klager bevestigd dat het betreffende spreekuur verzet zou zijn naar 4 maart 2014 te Enschede en dat dit spreekuur met een andere bedrijfsarts zou zijn. De heer A. geeft aan dat mevrouw B. echter op 25 februari 2014 aan klager telefonisch meedeelde dat het spreekuur wel met haar en op de locatie Amsterdam zou moeten plaatsvinden, omdat de werkgever van klager geen instemming had gegeven voor een bezoek bij een andere bedrijfsarts op een andere locatie, in casu Enschede. Ook gaf mevrouw B. in dat gesprek aan dat zij had begrepen dat klager een klacht tegen haar had ingediend en dat klager daar nog bericht over zou ontvangen. Klager is het absoluut niet eens met deze gang van zaken en de heer A. benadrukt dat hij geschokt is dat een werkgever blijkbaar kan bepalen waar een werknemer het spreekuur zal bezoeken. De heer A. benadrukt dat verweerder had moeten waarborgen dat de contractafspraken waarnaar zij verwijst niet strijdig zijn met de geldende professionele standaard en richtlijnen, meer in het bijzonder artikel 6.6. van het professioneel statuut. Volgens die standaard (de heer A. bedoelt hiermee het professioneel statuut) dient een arbodienst een “laagdrempelige toegang tot de bedrijfsarts” te bevorderen. Verweerder voldoet volgens de heer A. niet aan deze standaard door klager op te roepen voor spreekuren te Amsterdam. Volgens de heer A. heeft verweerder hiermee niet als “goed hulpverlener” gehandeld.
- 3.3. De heer A. geeft aan dat mevrouw B. op het spreekuur d.d. 21 januari 2014 al binnen enkele minuten geconcludeerd had dat klager niet medisch ziek was en dat er nauwelijks ingegaan is op de burnout situatie waarin klager zich bevond. Vervolgens is gesproken over het geschil dat





- er speelt tussen klager en haar werkgever. Volgens de heer A. heeft de bedrijfsarts ook aangegeven dat klager een beslissing moest nemen, omdat anders de werkgever van klager dat voor haar zou doen. De heer A. vindt het opmerkelijk dat de conclusie van het spreekuur nog diezelfde dag is verzonden, dat deze van zeer algemene strekking is en dat een anamnese of probleemanalyse ontbreekt. De bedrijfsarts heeft geen contact gehad met de huisarts of behandelend specialist van klager en verwijst ook niet naar de stukken die klager tijdens het spreekuur heeft overgelegd om haar situatie toe te lichten. Volgens het deskundigenoordeel van het UWV was klager wel arbeidsongeschikt en dit staat haaks op de conclusie van de bedrijfsarts. De heer A. heeft daardoor twijfels over de onafhankelijkheid van mevrouw B.
- 3.4. Volgens de heer A. heeft verweerder bovendien onvoldoende onderzoek verricht naar aanleiding van de klachten van klager en worden die klachten zonder voldoende motivering door verweerder afgehandeld.
  - 3.5. Verweerder heeft als volgt gereageerd. Verweerder geeft aan dat op basis van het contract tussen verweerder en de werkgever van klager het de werkgever is die beslist hoe en wanneer iemand bij de bedrijfsarts wordt uitgenodigd. Dat iemand van de administratie aangeeft dat het technisch mogelijk zou zijn om een werknemer lokaal uit te nodigen, laat onverlet dat de werkgever daarover beslist.
  - 3.6. De heer E. (vestigingsarts verweerder) geeft aan dat hij het betreurt dat klager zich onheus bejegend heeft gevoeld door mevrouw B. Volgens de heer E. is er echter formeel gehandeld conform de richtlijn van de beroepsvereniging, NVAB, psychische klachten. In zijn brief d.d. 14 maart 2014 geeft de heer E. aan dat, indien klager toch een andere bedrijfsarts wenst, aan dat verzoek kan worden voldaan. Op 24 maart 2014 is klager dan ook door een andere bedrijfsarts gezien, in casu mevrouw D.
  - 3.7. De heer F. stelt in zijn brief d.d. 13 mei 2014 dat hij van mening is dat de begeleiding van verweerder op het vlak van empathie en sensitiviteit tekort is geschoten. Hierbij gaat het met name over de afspraak die verweerder met de werkgever van klager heeft gemaakt dat spreekuurcontacten altijd in Amsterdam moeten plaatsvinden, ongeacht de woonplaats van de betreffende werknemer. De heer F. onderkent dat deze afspraak nadelig kan uitwerken op de kwaliteit en hij beseft dat hierdoor twijfels zijn ontstaan over de onafhankelijkheid van de bedrijfsarts. Helaas is in deze casus niet (tijdig) op goede inhoudelijke gronden van deze afspraak afgeweken. De heer F. geeft aan dat hij dergelijke contractafspraken intern nader zal laten evalueren en biedt zijn excuses aan dat er geen gehoor is gegeven aan het verzoek van klager.
  - 3.8. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten aanzien van de contractafspraken die verweerder met de werkgever van klager heeft gemaakt, deelt de Geschillencommissie de uitspraken die de heer F. hierover in zijn schrijven aan klager d.d. 13 mei 2014 doet. Naar het oordeel van de Geschillencommissie had het op de weg van verweerder moeten liggen om in casu af te wijken van de afspraak dat spreekuurcontacten altijd in Amsterdam plaats zouden moeten vinden omdat er in dit geval goede gronden voor waren. De heer F. biedt hiervoor zijn excuses aan en geeft aan dat hij de contractafspraken die hieraan ten grondslag liggen nader zal laten evalueren. Ter zitting is de Geschillencommissie echter gebleken dat die evaluatie nog (steeds) niet heeft plaatsgevonden, althans dat verweerder hierover geen duidelijkheid kan verschaffen, danwel in ieder geval het resultaat hiervan nog niet aan klager is teruggekoppeld. De Geschillencommissie benadrukt dat ook zij belang hecht aan deze evaluatie van dergelijke





- contractafspraken en adviseert verweerder met klem de gedane toezegging zo spoedig mogelijk na te leven en klager te informeren over de resultaten van de evaluatie.
- 3.9. In samenhang met dit klachtonderdeel merkt de Geschillencommissie op dat het op de weg van verweerder had moeten liggen om haar brief d.d. 26 februari 2014, waarin wordt aangegeven dat klager zonder berichtgeving niet is verschenen op het spreekuur van 26 februari 2014, te herroepen, aangezien klager door een medewerker van verweerder in de veronderstelling was gebracht dat dat spreekuur verzet was naar 4 maart 2014 en klager dit ook had aangegeven bij mevrouw B. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft verweerder onzorgvuldig gehandeld door de werkgever van klager niet te informeren over de onjuistheid van die brief, waarmee zij ook in haar belang is getroffen.
- 3.10. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is de Geschillencommissie voor het overige niet gebleken van onheuse bejegening van klager. Klager geeft hierover nog aan dat er door verweerder onvoldoende onderzoek is verricht. De heer F. geeft in zijn schrijven d.d. 13 mei 2014 aan dat hij heeft gesproken met mevrouw B., de heer E. en mevrouw G. (vestigingsmanager verweerder) en dat hij navraag heeft gedaan naar de feitelijke contractafspraken die met de werkgever van klager zijn gemaakt. Om klager te horen heeft eveneens een gesprek plaatsgevonden met de heer F. en de heer A. De Geschillencommissie kan dan ook niet oordelen dat verweerder tekort zou zijn geschoten in het onderzoek naar de klachten van klager.
- 3.11. Naar aanleiding van het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het medisch oordeel van mevrouw B. d.d. 21 januari 2014, merkt de Geschillencommissie op dat zij niet bevoegd is om een oordeel te geven over het medisch oordeel van een bedrijfsarts, doch geeft zij wel aan dat een bedrijfsarts in beginsel niet gehouden kan worden te informeren bij de huisarts of behandelend specialist omdat een bedrijfsarts zelfstandig tot een medisch oordeel kan komen. Dit laat onverlet dat het onder omstandigheden verstandig is dat er contact wordt gezocht met de huisarts en/of behandelend arts.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond voor zover zij betrekking heeft op het door verweerder niet informeren aan de werkgever dat klager de afspraak wel tijdig had afgezegd en er geen sprake was van een “no show” (waardoor klager in haar belang is getroffen), alsmede voor zover het betreft het afwijzen om het spreekuur op een andere locatie te laten plaatsvinden, en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 31 oktober 2014*



## **ADVIES 14.14**

### **1. GESCHIL**

Bij brief d.d. 12 juni 2014 heeft de heer X. (verder te noemen: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder te noemen: verweerder). Bij brief d.d. 20 juni 2014 heeft klager op verzoek van de secretaris van de Geschillencommissie aanvullende stukken toegezonden.

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 28 augustus 2014. Bij e-mailbericht d.d. 11 juli 2014 geeft klager aan in verband met zijn slechte gezondheid niet aanwezig te kunnen zijn bij de hoorzitting.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 20 augustus 2014 een verweerschrift ingediend. Daaropvolgend heeft klager in een reactie van 22 augustus 2014 gereageerd op het verweerschrift van verweerder. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is vanaf 17 februari 2008 meerdere malen op het spreekuur gezien door de heer A., bedrijfsarts bij verweerder. In de spreekuurrapportages van 18 februari 2008 en 20 maart 2008 en de probleemanalyse van 25 maart 2008 acht de bedrijfsarts klager arbeidsongeschikt. In de spreekuurrapportage van 15 mei 2008 geeft de bedrijfsarts aan dat klager arbeidsongeschikt is, maar dat hij ten aanzien van de toekomst verwacht dat de arbeidsongeschiktheid niet zal blijven bestaan op medische gronden. Hij trekt de voorzichtige conclusie dat vooral aspecten van onvoldoende functioneren een grote rol spelen in het huidige proces van uitval en ook de basis vormen voor de visie van werkgever om klager niet meer terug te laten keren in eigen werk. In de spreekuurrapportage van 10 juli 2008 geeft de bedrijfsarts aan dat klager onder de toenmalige condities niet in staat is zijn eigen werk uit te voeren en stelt hij voor een vervolg afspraak te maken zodra meer duidelijkheid is over de wijze waarop de re-integratie verder gaat verlopen. In de spreekuurrapportage van 15 juni 2009 geeft de bedrijfsarts vervolgens aan dat hij klager op basis van medische gronden geschikt acht voor het eigen werk. In de laatste spreekuurrapportage van 4 november 2009 geeft de bedrijfsarts ten slotte aan dat er sprake is van een verstoorde arbeidsrelatie welke intussen ruim twee jaar bestaat en dat door het uitblijven van een definitieve oplossing klager spanningen houdt. Maar dat dit niet het primaire probleem is. Hij acht werknemer niet arbeidsongeschikt op grond van ziekte. De bedrijfsarts adviseert werkgever en klager de STECR-richtlijn toe te passen en al dan niet met behulp van een derde, uit de gerezen problemen te komen
- 2.2. Op 1 maart 2010 is klager door zijn werkgever ontslagen.

- 2.3. Nadat klager in bezwaar en in beroep is gegaan, heeft het UWV klager na de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 6 december 2013 alsnog gedeeltelijk arbeidsongeschikt geacht.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en/of verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager geeft aan dat de bedrijfsarts in de eerste instantie heeft geoordeeld dat klager arbeidsongeschikt is en dat de bedrijfsarts daarom ook een probleemanalyse heeft opgesteld. Volgens klager heeft de werkgever van klager de re-integratie echter stopgezet en heeft de bedrijfsarts zich toen teruggetrokken. Klager verwijst naar het consult van 10 juli 2008. Het vervolgesprek daarop vond pas op 15 juni 2009 plaats en op dat moment en ook op 4 november 2009 acht de bedrijfsarts klager weer arbeidsgeschikt. Op 4 november 2009 oordeelt de bedrijfsarts dat er sprake is van een verstoorde arbeidsrelatie tussen klager en zijn werkgever. Volgens klager was hij echter ook toen nog arbeidsongeschikt. De Centrale Raad van Beroep heeft volgens klager uiteindelijk ook bevestigd dat hij per 5 februari 2010 gedeeltelijk arbeidsongeschikt was. Volgens klager waren de adviezen van de bedrijfsarts dus niet terecht en had de werkgever hem in een aangepaste functie moeten re-integreren. Volgens klager heeft de bedrijfsarts zich in zijn beslissing laten beïnvloeden door de werkgever en is hij niet onafhankelijk gebleken. Klager acht de bedrijfsarts mede verantwoordelijk voor zijn ontslag dat volgde op een ziekteperiode van twee jaar zonder re-integratie. Klager eist daarom een schadevergoeding van € 25.000.
- 3.3. Verweerder heeft als volgt gereageerd. Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts een adviserende en geen eisende partij is. Van de bedrijfsarts kon dan ook niet worden verwacht, zoals klager beweert, dat hij van werkgever had moeten eisen dat hij uitvoering gaf aan het re-integratieplan. Volgens de wet is dat de verantwoordelijkheid tussen werkgever en werknemer. De regie van het verzuimtraject lag volgens het contract tussen de werkgever en verweerder bovendien bij de werkgever van klager en niet bij de bedrijfsarts, hoewel dat onverlet laat de professionele verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts.
- 3.4. Dat klager het niet eens is met het advies van de bedrijfsarts van 4 november 2009, maakt het advies van de bedrijfsarts niet onterecht. Verweerder geeft aan dat haar niet is gebleken dat de bedrijfsarts niet onafhankelijk zou zijn. Zowel werkgever als werknemer staat het vrij om de bedrijfsarts te consulteren. Dat op verzoek van de werkgever een aantal dagen na de WIA-aanvraag een consult heeft plaatsgevonden, kan volgens verweerder door klager wel als bemoeienis worden aangeduid maar dat impliceert nog niet beïnvloeding.
- 3.5. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Zowel aan klager schriftelijk en aan verweerder ter zitting mondeling is aangegeven is de Geschillencommissie niet bevoegd een schadevergoeding toe te kennen. De eis van klager om een schadevergoeding van € 25.000 wordt derhalve niet in deze klachtbehandeling meegenomen.
- 3.6. Voorts is naar het oordeel van de Geschillencommissie uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen niet gebleken dat de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk van de werkgever zou hebben opgesteld. Dat de Centrale Raad van Beroep achteraf heeft bevestigd



dat klager gedeeltelijk arbeidsongeschikt was, terwijl de bedrijfsarts klager uiteindelijk arbeidsgeschikt heeft geacht, maakt nog niet dat het oordeel van de bedrijfsarts destijds niet onafhankelijk tot stand zou zijn gekomen. Dat heeft ook te maken met, zoals tijdens de hoorzitting is gewisseld, het verschil in beoordeling waarbij de rechter de wettelijke criteria moet toepassen om tot de mate van arbeidsongeschiktheid te komen en dit een mathematische is en samenhangt met de verdien capaciteit bij de arbeidsongeschikte werknemer en de bedrijfsarts in het kader van zijn oordeelsvorming naar belasting en belastbaarheid moet kijken.

- 3.7. Naar het oordeel van de Geschillencommissie had het in verband met de aard van de arbeidsongeschiktheid wel op de weg van de bedrijfsarts gelegen om klager na 10 juli 2008 en dus eerder dan op 15 juni 2009 op te roepen voor het spreekuur, dan wel op een andere wijze opvolging te geven aan de verzuimbegeleiding nu de problemen (deels) arbeidsgerelateerd waren. Dat de bedrijfsarts dit niet heeft gedaan, betekent echter nog niet dat de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk heeft opgesteld zoals klager stelt en/of zijn oordeel mede heeft laten beïnvloeden door de opvattingen van de werkgever. De Geschillencommissie verklaart de klacht derhalve ongegrond.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 2 september 2014*



## **ADVIES 14.18**

### **1. GESCHIL**

Bij brief d.d. 30 juni 2014 heeft de heer X. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 28 augustus 2014. In verband met de vakantieperiode heeft verweerder verzocht om uitstel van deze hoorzitting. De Geschillencommissie heeft dit verzoek gehonoreerd en partijen uitgenodigd voor een hoorzitting op 6 oktober 2014.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 26 september 2014 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Op 5 januari 2012 heeft een eerste consult plaatsgevonden bij de heer A. (bedrijfsarts verweerder).
- 2.2. Eind 2012 is de verzuimbegeleiding overgenomen door mevrouw B. (bedrijfsarts verweerder).

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager heeft een zevental klachten geformuleerd:
- 3.3. Klacht 1: Klager vindt het onbegrijpelijk dat hij door verweerder stelselmatig onjuist is geïnformeerd over de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen. Twee jaar lang heeft verweerder immers aangegeven dat hij een deskundigenoordeel kon aanvragen bij het UWV, terwijl het UWV de ingediende verzoeken niet in behandeling nam omdat klager volledig arbeidsongeschikt was en bij twee werkgevers ziek gemeld stond, waarvan hij bij één werkgever recht had op een ziektebewaakingsuitkering.
- 3.4. Klacht 2: Volgens klager is een e-mailbericht van zijn toenmalige werkgever aan verweerder uit zijn medisch dossier gehaald en is het medisch dossier daardoor onbetrouwbaar. De bedrijfsarts heeft dit e-mailbericht tijdens een spreekuur (niet zijnde het eerste spreekuur op 5

januari 2012) aan klager voorgelezen. Klager weet niet precies wanneer het e-mailbericht is verzonden, maar hij neemt aan dat deze datum vóór het eerste spreekuur d.d. 5 januari 2012 ligt.

- 3.5. Klacht 3: Klager geeft aan dat de benadering en begeleiding van de bedrijfsarts en zijn behandelaar haaks op elkaar stonden en dat de bedrijfsarts verzoeken van klager om informatie in te winnen bij zijn behandelaar stelselmatig afwees. Klager is van mening dat de bedrijfsarts hierin een onprofessionele houding heeft aangenomen en bovendien ook niets heeft gedaan om te interveniëren in de communicatie problemen tussen haar en de behandelaar van klager en tussen klager en zijn voormalig werkgever. Volgens klager behoren dergelijke interventies tot de taak van een bedrijfsarts. Klager geeft aan dat er enkel naar aanleiding van het door werkgever aangevraagde deskundigenoordeel een lijstje met zes vragen naar zijn behandelaar is gezonden met het verzoek daarop te reageren. Verzoeken van klager werden afgewezen. Volgens klager duidt dit niet op een onafhankelijke positie van de bedrijfsarts.
- 3.6. Klacht 4: Klager geeft aan dat de bedrijfsarts enkel een urenbeperking heeft vastgesteld en hem ongezien arbeidsgeschikt heeft verklaard, terwijl het UWV hem volledig arbeidsongeschikt had verklaard. Klager verwijt het de bedrijfsarts dat zij hem langdurig op een veel te zware functie heeft laten werken zonder deugdelijk onderzoek. Dat klager aangaf terug te willen naar zijn oude functie ontslaat de bedrijfsarts niet een deugdelijk onderzoek te doen naar de mogelijkheden daarvoor.
- 3.7. Klacht 5: Klager geeft aan dat de bedrijfsarts iedere inhoudelijke reactie weigert.
- 3.8. Klacht 6: Klager stelt het reglement van de Geschillencommissie Arbodiensten niet van verweerder te hebben ontvangen.
- 3.9. Klacht 7: Volgens klager spreekt mevrouw B. niet de waarheid over de gang van zaken omtrent een vakantieverzoek van klager. Klager geeft aan dat hij onder druk een gesprek is aangegaan met de bedrijfsarts en de heer C. en dat de bedrijfsarts in dat gesprek aangaf dat een verzoek om vakantie iets was tussen de werkgever van klager en klager zelf. De heer C. gaf echter aan dat er kennelijk een vraag lag of klager medisch in staat was op vakantie te gaan en dat het wel de taak van de bedrijfsarts was daar antwoord op te geven. De bedrijfsarts heeft daarop aangegeven dat zij geen medische beperkingen zag voor de vakantie. Zowel door de bedrijfsarts als door de heer C. is dit niet schriftelijk bevestigd, terwijl klager daar wel had om verzocht. Volgens klager was het aan de bedrijfsarts een advies over de vakantie te geven, onder meer nu de bedrijfsarts op de hoogte was van de labiele toestand van klager, de problemen met de werkgever, de vakantieplannen en de bijwerkingen van de malariamiddelen. Achteraf gezien is klager zelfs van mening dat de bedrijfsarts hem in een risicovolle situatie heeft gebracht door geen bezwaar te maken tegen de vakantie.

Verweerder heeft als volgt gereageerd:

- 3.10. Klacht 1: Verweerder geeft aan dat klager het aanvragen van een deskundigenoordeel nooit met de heer A., mevrouw B. of een andere medewerker van verweerder heeft besproken. In de brieven met consultverslagen is een standaardzin opgenomen waarin wordt verwezen naar de mogelijkheid een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen. Er zijn echter een aantal uitzonderingssituaties en het gaat volgens verweerder te ver om al die uitzonderingen standaard in de betreffende brieven op te nemen. Uiteraard kunnen die uitzonderingen wel



- worden uitgelegd. Dit is in casu in eerste instantie niet gebeurd omdat klager verweerder niet op de hoogte heeft gesteld van zijn problemen met het aanvragen van een deskundigenoordeel.
- 3.11. Klacht 2: Verweerder geeft aan dat in het e-mailbericht waarover klager spreekt een eventueel zorgverlof aan de orde werd gesteld en dat dit e-mailbericht tijdens het spreekuur d.d. 5 januari 2012 is besproken. Omdat tijdens het spreekuur bleek dat het zorgverlof niet de reden was waarom klager zich op het spreekuur meldde, is het e-mailbericht niet opgenomen in het medisch dossier.
- 3.12. Klacht 3: Verweerder geeft aan dat de heer A. een concept brief om informatie in te winnen bij de behandelaar van klager, aan klager heeft voorgelegd, maar dat klager vervolgens heeft aangegeven niet meer begeleid te willen worden door de heer A. Zijn opvolger, mevrouw B., heeft vervolgens wel contact opgenomen met de behandelaar van klager. Verweerder geeft aan dat die communicatie niet makkelijk verliep maar dat geen sprake is geweest van onheuse bejegening van de behandelaar. Verweerder geeft ook aan dat een bedrijfsarts op basis van eigen onderzoek en relevante informatie de mate van arbeidsgeschiktheid beoordeelt en dat hij niet gehouden is de visie van behandelaars te volgen.
- 3.13. Klacht 4: Verweerder geeft aan dat de bedrijfsartsen de heer A. en mevrouw B. zich na onderzoek een oordeel hebben gevormd over de arbeidsgeschiktheid van klager en dat er regelmatig met klager gesproken is over re-integratie. In eerste instantie is klager gaan re-integreren op een andere werkplek, daarna gaf hij echter aan terug te willen naar zijn oude werkplek en daartoe ook in staat te zijn. De bedrijfsartsen hadden geen reden om hierover te twifelen. Omdat klager zich niet in staat achtte op 2 december 2013 naar het spreekuur te komen, heeft mevrouw B. op basis van de beschikbare informatie, waaronder de betermelding van klager in november 2013, een consultrapportage opgesteld, waarin zij aangeeft dat sprake is van een urenbeperking van 24 uur per week. Volgens verweerder kon zij op basis van de beschikbare informatie tot dat advies komen. Omdat de verzekeringsgeneeskundige van het UWV een andere toets hanteert dan de bedrijfsarts, doet de bevinding van het UWV (dat klager volledig arbeidsongeschikt was) daar niets aan af.
- 3.14. Klacht 5: Verweerder geeft aan dat klager op de vragen die hij per e-mail stelde, per e-mail antwoord heeft gekregen, dat er telefonisch contact is geweest en dat er contact is geweest tijdens de spreekuren. Na het gesprek met de klachtencoördinator in november 2013 heeft mevrouw B. aangegeven klager niet meer te kunnen begeleiden, omdat er van de zijde van klager geen vertrouwen meer was in de begeleiding door mevrouw B. Gelet daarop en de frequentie van de e-mailberichten, dat niet in alle berichten vragen werden gesteld en dat de berichten betrekking hadden op onderwerpen die al eerder aan de orde waren gekomen, heeft mevrouw B. er begin 2014 voor gekozen niet meer te reageren op de e-mailberichten van klager.
- 3.15. Klacht 6: Verweerder geeft aan dat zij klager voldoende informatie over de klachtprocedure heeft verstrekt, onder andere door toezending van een klachtenbrochure.
- 3.16. Klacht 7: Verweerder geeft aan dat, zoals de bedrijfsarts ook steeds heeft aangegeven, het de werkgever is die over een vakantiezoek beslist. De bedrijfsarts staat hier buiten. Het is ook niet aan de bedrijfsarts een werknemer te adviseren over zijn vakantieplannen of de medicijnen die daarvoor moeten worden ingenomen. In het gesprek in november 2013 heeft de bedrijfsarts om klager tegemoet te komen aangegeven dat zij werkgever zou berichten over de





geschiktheid van klager om op vakantie te gaan, nadat klager akkoord zou geven op de WIA-rapportage. Dit is echter nooit gebeurd. Achteraf gezien was de toezegging van de bedrijfsarts niet verstandig en onjuist. Verweerder geeft daarnaast aan dat klager niet onder druk is gezet om mee te werken aan het bemiddelingsgesprek in november 2013.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

- 3.17. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen leidt de Geschillencommissie af dat *klacht 1* betrekking heeft op de standaardzin die in de brieven van verweerder met consultverslagen is opgenomen waarin wordt verwezen naar de mogelijkheid een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen. De Geschillencommissie is het met verweerder eens dat het te ver gaat om alle uitzonderingen daarop standaard in de betreffende brief op te nemen. Uiteraard ligt het wel op de weg van verweerder om, als haar bekend is dat de standaard zin niet van toepassing is en er geen deskundigenoordeel kan worden aangevraagd, deze niet op te nemen in de brief dan wel die zin aan te passen. In casu is echter niet gebleken dat op het moment dat de brief werd verstuurd van dergelijke kennis aan de zijde van verweerder had behoren te zijn. Sterker nog, verweerder was en is in de veronderstelling dat het aanvragen van een deskundigenoordeel in dit geval wel mogelijk was. Naar het oordeel van de Geschillencommissie reikt de plicht van verweerder aan haar cliënten niet zo ver dat zij moet onderzoeken of het aanvragen van een deskundigenoordeel mogelijk is. De Geschillencommissie acht *klacht 1* derhalve ongegrond.
- 3.18. Ten aanzien van *klacht 2* merkt de Geschillencommissie op dat informatie die tijdens een spreekuur besproken wordt, niet per definitie tot het medisch dossier behoort. Hierover zijn expliciete richtlijnen, hoewel er soms wel een discussie kan ontstaan of informatie wel/niet tot het medisch dossier behoort. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is naar het oordeel van de Geschillencommissie niet vast komen te staan dat in dit geval medische informatie uit het dossier is gehaald dan wel ten onrechte niet in het medisch dossier zou zijn opgenomen. De Geschillencommissie acht *klacht 2* derhalve ongegrond.
- 3.19. Ten aanzien van *klacht 3* merkt de Geschillencommissie op dat, zoals door verweerder aangegeven, een bedrijfsarts is gehouden zelfstandig tot een medisch oordeel te komen. Wel kan een bedrijfsarts, eventueel op verzoek van een werknemer, contact opnemen met een behandelend arts. De Geschillencommissie benadrukt dat de bedrijfsarts daartoe echter niet verplicht is en als de bedrijfsarts dat voor het stellen van zijn medisch oordeel niet nodig acht behoeft hij/zij ook niet aan een dergelijk verzoek van klager te voldoen. Uit hetgeen ter zitting aan de orde is geweest is gebleken dat het wel op de weg van de bedrijfsarts moeten liggen om dat expliciet aan klager aan te geven. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is de Geschillencommissie voorts gebleken dat de communicatie tussen de behandelend arts en mevrouw B. niet makkelijk verliep, maar is niet vast komen te staan dat sprake zou zijn van onheuse bejegening van de behandelaar dan wel van een niet onafhankelijke positie van mevrouw B. in deze. De Geschillencommissie acht *klacht 3* derhalve ongegrond.
- 3.20. Nu *klacht 4* betrekking heeft op een medisch oordeel van een bedrijfsarts is de Geschillencommissie niet bevoegd hierover te oordelen. De Geschillencommissie onthoudt zich derhalve van een oordeel.



- 3.21. Ten aanzien van *klacht 5* acht de Geschillencommissie de reactie van mevrouw B. om – nadat was aangegeven dat zij klager niet meer kon begeleiden – niet meer te reageren op de e-mailberichten van klager weliswaar begrijpelijk, doch had het op de weg van de bedrijfsarts gelegen klager hierover persoonlijk te berichten. De Geschillencommissie acht *klacht 5* daarom gedeeltelijk gegrond.
- 3.22. Als ter zitting reeds aangegeven had klager het reglement van de Geschillencommissie op internet kunnen downloaden dan wel kunnen opvragen bij het secretariaat van de Geschillencommissie. Ook al omdat in het klachtenreglement van verweerder hiernaar verwezen wordt. *Klacht 6* wordt derhalve ongegrond geacht.
- 3.23. Ten aanzien van *klacht 7* merkt de Geschillencommissie op dat het de taak van de bedrijfsarts is om desgevraagd te oordelen of hij/zij medische beperkingen ziet voor een vakantie, maar niet of betrokkene wel of niet op vakantie mag want dat is een zaak tussen werkgever en werknemer. In casu heeft mevrouw B. dit oordeel slechts schriftelijk willen vastleggen als klager akkoord zou geven op de WIA-rapportage. Hoewel de Geschillencommissie de instelling onder de geschetste omstandigheden niet onbegrijpelijk voor komt, had de bedrijfsarts deze voorwaarde niet mogen stellen aan het geven van haar advies. Het is echter, zoals verweerder wel terecht stelt, niet aan de bedrijfsarts om te adviseren over de medicijnen die voor een vakantie moeten worden ingenomen en het is aan de werkgever om over een vakantieverzoek te beslissen. De Geschillencommissie acht *klacht 7* gedeeltelijk gegrond.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond ten aanzien van het onthouden van het geven van een (schriftelijk) advies over de aan- of afwezigheid van medische beperkingen voor de aangevraagde vakantie van klager en ten aanzien van het niet persoonlijk door de bedrijfsarts melden van het niet meer in behandeling nemen van e-mailberichten van klager, en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 31 oktober 2014*



## **ADVIES 14.21**

### **1. GESCHIL**

Per e-mailbericht d.d. 10 september 2014 heeft de heer B. zich namens zijn zoon de heer X. (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend, de heer B. gemachtigd is namens zijn zoon op te treden en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 oktober 2014.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 13 oktober 2014 een verweerschrift ingediend.

De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

2.1. Klager heeft zich op 18 februari 2014 ziek gemeld en is vervolgens begeleid door mevrouw D. (verzuimmanager bij verweerder).

2.2. In het (concept bijstellingen) plan van aanpak is door de verzuimmanager het volgende geadviseerd:

4 april:

- 2 x 2 uur hervatting op een rustig project met ervaren collega's.
- 2 wekelijkse evaluaties tussen werkgever en werknemer.
- Iedere 4 tot 6 weken contact met de arbodienst.
- In week 17 belt werknemer met de arbodienst ter evaluatie.
- Bij stagnatie of andere ontwikkelingen neemt werknemer direct contact op met de arbodienst.

24 april:

- Uitbreiden naar 2 x 3 uur per week op een rustig project met ervaren collega's.
- Evaluatie met de arbodienst in week 17. Werknemer belt de arbodienst.

19 mei:

- Werknemer belt vandaag met werkgever en gaan samen in gesprek over de re-integratie.
- Werknemer gaat vanaf 20 mei uitbreiden naar 4 dagen van 4 uur per week.
- Vanaf 9 juni 2014 uitbreiden naar 5 x 8 uur.
- In de week van 2 juni belt werknemer met de arbodienst ter evaluatie.
- Bij stagnatie of andere ontwikkelingen neemt werknemer direct contact op met de arbodienst.



- 2.3. Op 30 mei 2014 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen werkgever en werknemer met als uitkomst dat de werkgever de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd met klager die per 1 augustus 2014 van rechtswege zou eindigen niet wilde verlengen.
- 2.4. Op 4 juli 2014 is klager gezien door een bedrijfsarts.
- 2.5. Op 14 juli 2014 heeft een gesprek plaatsgevonden met klager, werkgever van klager en een derde, aangewezen door verweerder. Tijdens dat gesprek is besloten dat klager geen werkzaamheden meer zou uitvoeren voor werkgever. Te meer, nu de arbeidsovereenkomst op 1 augustus 2014 van rechtswege afliep en niet zou worden verlengd.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. De heer B. geeft aan ontevreden te zijn over de afhandeling van zijn klacht door verweerder omdat verweerder geen concrete antwoorden geeft op zijn vragen, er onwaarheden worden verteld en zijn vrouw en zoon door verweerder worden beschuldigd van liegen. De heer B. geeft daarnaast aan dat hij ontevreden is over de klachtafhandeling omdat hij door verweerder in eerste instantie is uitgenodigd voor een gesprek te Zaltbommel en door verweerder werd aangegeven dat dat de enige mogelijkheid zou zijn.
- 3.3. De heer B. geeft enkele knelpunten aan die zijn ontstaan tijdens het re-integratietraject:
- 3.4. Knelpunt 1: Klager heeft in mei 2014 in vertrouwen tegen mevrouw D. gezegd dat hij zich onder druk gezet voelde door zijn werkgever. De werkgever heeft deze informatie vervolgens gebruikt om een conflict te creëren met klager, hetgeen tot uiting kwam tijdens het gesprek op 30 mei 2014. Volgens de werkgever zou mevrouw D. gezegd hebben dat de werkgever klager bedreigd zou hebben. Dit is niet waar. Het re-integratietraject is door het conflict gestagneerd en op 14 juli 2014 zelfs beëindigd. Volgens klager is dit mede veroorzaakt door onjuist handelen van verweerder. Een en ander heeft ook geleid tot een toename van de (medische) klachten van klager.  
Ook heeft mevrouw D., zonder raadpleging van medische gegevens en/of de behandelend arts van klager, aangegeven dat klager geen zin zou hebben om te werken.
- 3.5. Knelpunt 2: Volgens het door verweerder opgestelde Actueel Oordeel d.d. 28 juli 2014 zou aangepast werk voorhanden zijn en aangeboden. Dit is niet waar. Klager heeft alleen minder uren gewerkt maar heeft wel zijn eigen werk uitgevoerd. De heer B. heeft verweerder meerdere malen verzocht om opheldering, maar heeft dit nooit gekregen. Dit is één van de vragen die verweerder niet beantwoordt.
- 3.6. Knelpunt 3: De heer B. geeft aan dat verweerder het advies heeft gegeven dat klager per 9 mei 2014 weer 5 x 8 uur zou moeten gaan werken. Mevrouw D. heeft op 26 mei 2014 echter aangegeven dat die opbouw niet mogelijk was en heeft geadviseerd 5 x 4 uur aan te houden. Verweerder heeft aangegeven dat de opbouw naar 5 x 8 op verzoek van de werkgever is gebeurd. De heer B. vraagt zich af of de werkgever nu niet onterecht op de stoel van de bedrijfsarts is gaan zitten. Ook hierover heeft verweerder geen duidelijkheid gegeven. Ook het oordeel van het UWV en van de bedrijfsarts stroken met het advies 5 x 8 uur. De bedrijfsarts



heeft op 4 juli 2014 in de probleemanalyse gesteld dat werknemer slechts 4 x 4 uur zou kunnen werken en in het deskundigenoordeel van het UWV staat beschreven dat werknemer op 9 mei 2014 niet volledig arbeidsgeschikt was.

- 3.7. Knelpunt 4: De heer B. geeft aan dat klager meermaals heeft verzocht een bedrijfsarts te zien, maar dit verzoek werd pas ingewilligd op het moment dat werkgever dat wenste (toen dit voor werkgever nodig bleek om een deskundigenoordeel aan te vragen). De bedrijfsarts heeft op 4 juli 2014 aangegeven dat er een gesprek zou moeten plaatsvinden met klager, werkgever en een onafhankelijke derde. Verweerder heeft als onafhankelijke derde een arbeidsdeskundige van een ander bedrijf ingebracht. Volgens mevrouw D. zou die derde geen mediator hoeven zijn. In het deskundigenoordeel van het UWV is echter opgenomen dat er geen mediation heeft plaatsgevonden zoals in het kader van arbeidsconflicten wordt voorgeschreven, omdat er geen geregistreerd mediator is ingeschakeld.
- 3.8. Knelpunt 5: De heer B. vindt het schrijnend dat verweerder zowel zijn vrouw als zoon van liegen beschuldigd doordat mevrouw D. blijft aangeven dat er nooit verzocht is om een bezoek aan een bedrijfsarts. De echtgenote van de heer B. heeft begin juni 2014 geprobeerd dit verzoek telefonisch te doen, maar omdat mevrouw D. alleen met klager zelf contact wenste te hebben, kreeg zij daartoe de kans niet. Klager zelf heeft meerdere malen verzocht om een bezoek aan de bedrijfsarts.
- 3.9. De heer B. geeft ten slotte aan dat verweerder heeft erkend dat de bedrijfsarts eerder dan 4 juli 2014 ingeschakeld had moeten worden en dat mevrouw D. geen arts of arbeidsdeskundige is. Dit terwijl zij wel het hele traject heeft begeleid. De heer B. geeft ook aan dat de relatie tussen klager en zijn werkgever voor het re-integratietraject prima was maar tijdens het traject tot het nulpunt is gedaald.

Verweerder heeft op de door klager aangegeven knelpunten als volgt gereageerd:

- 3.10. Knelpunt 1: Verweerder geeft aan dat zij vertrouwelijke informatie nimmer aan derden verstrekt en dat dit in casu ook niet is gebeurd. Volgens verweerder is de oorzaak van het arbeidsconflict niet gelegen in de adviezen van verweerder, maar tot uiting gekomen in een gesprek tussen werkgever en klager op 30 mei 2014.
- 3.11. Knelpunt 2: Verweerder geeft aan dat zij wel degelijk aangepast werk heeft geadviseerd aan werkgever en klager, namelijk werkhervatting op een rustig project met ervaren collega's.
- 3.12. Knelpunt 3: Verweerder geeft aan dat op 19 mei 2014 op verzoek van werkgever in de bijstelling van het plan van aanpak is opgenomen dat klager vanaf 9 juni 2014 weer voor 5 x 8 uur het werk zou moeten hervatten, maar eerst een opbouw per 20 mei 2014 van 4 x 4 uur. Klager heeft zich per 26 mei 2014 echter weer volledig ziek gemeld. Het kan voor komen dat de re-integratie stagneert maar dat wil niet zeggen dat het oorspronkelijke advies niet juist is geweest.
- 3.13. Knelpunt 4: Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts een gesprek met een onafhankelijke derde heeft geadviseerd en dat dit advies ook is opgevolgd door partijen. Er is immers een onafhankelijke derde, de heer E., ingezet voor conflictbemiddeling.
- 3.14. Knelpunt 5: Verweerder geeft aan dat klager nooit heeft verzocht om een consult bij een bedrijfsarts. Ook heeft mevrouw D. mevrouw C. (moeder van klager) wel te woord gestaan,



waarbij mevrouw D. heeft aangegeven dat mevrouw C. een machtiging van haar zoon nodig had om namens hem om informatie te mogen vragen.

- 3.15. Verweerder geeft aan dat de begeleiding van klager heeft plaatsgevonden onder supervisie van haar stafbedrijfsarts de heer F. Verweerder erkent dat het consult met de bedrijfsarts eerder dan 4 juli 2014 had moeten plaatsvinden, maar dit zou niet meer van wezenlijke invloed hebben kunnen zijn op de beëindiging van de arbeidsovereenkomst van klager per 1 augustus 2014 gezien de op 30 mei 2014 ontstane verhouding tussen werkgever en klager.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

- 3.16. Als door de Geschillencommissie reeds ter zitting opgemerkt, raken enkele klachtonderdelen handelingen (of nalaten daarvan) van de werkgever van klager en is de Geschillencommissie niet bevoegd om daarover te oordelen. Zo dient bijvoorbeeld, ten aanzien van het tweede knelpunt dat de heer B. verwoordt, het advies dat door verweerder is gegeven los gezien worden van hetgeen de werkgever van klager met dat advies doet. Verweerder kan dus niet verantwoordelijk worden gehouden indien de werkgever haar adviezen niet opvolgt. De Geschillencommissie onthoudt zich om die reden van een oordeel voor de klachtonderdelen die betrekking hebben op de relatie werkgever-werknemer en de desbetreffende klachtonderdelen zijn dientengevolge niet ontvankelijk.
- 3.17. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is naar het oordeel van de Geschillencommissie niet vast komen te staan c.q. is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat mevrouw D. een rol heeft gespeeld in de totstandkoming van het conflict tussen de werkgever en klager tijdens het gesprek op 30 mei 2014 door het verstrekken van (volgens klager onwaarheidsgetrouwe) vertrouwelijke informatie aan de werkgever van klager. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.
- 3.18. Ook voor wat betreft het telefoongesprek tussen mevrouw C. en mevrouw D. en de vraag of tijdens dat gesprek is verzocht om een consult met een bedrijfsarts, komt het aan op het woord van verweerder tegen dat van klager. De Geschillencommissie acht het gezien de omstandigheden echter wel aannemelijk dat mevrouw C. om een consult met de bedrijfsarts heeft verzocht, dan wel dat zij in ieder geval met het opnemen van telefonisch contact aandacht heeft willen vragen voor problemen rond de re-integratie van haar zoon. Naar het oordeel van de Geschillencommissie had het op de weg van verweerder moeten liggen om, ook deze omstandigheden in aanmerking nemende, een consult bij de bedrijfsarts eerder in te plannen dan 4 juli 2014. In zoverre acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel gegrond. Verweerder erkent dit echter ook en heeft hiervoor reeds haar excuses aangeboden.
- 3.19. Hiermee komt de Geschillencommissie tot de klachten die betrekking hebben op de klachtafhandeling. Hoewel mevrouw G. (manager verweerder) naar het oordeel van de Geschillencommissie wel iets meer helderheid had kunnen verschaffen aan klager en zijn ouders, heeft zij wel antwoord gegeven op de vragen die namens klager aan haar zijn voorgelegd en bovendien heeft zij de mogelijkheid geboden om, toen de heer B. aangaf voor een gesprek niet naar Zaltbommel te willen komen, het gesprek elders te laten plaatsvinden. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is dit een redelijk voorstel geweest zijdens verweerder en valt het verweerder niet aan te rekenen dat de heer B. niet op deze uitnodiging is ingegaan, waardoor verweerder geen kans heeft gehad om met een gesprek te trachten de



klachten weg te nemen en/of in ieder geval alle vragen meer volledig te beantwoorden. De Geschillencommissie acht de klachten die betrekking hebben op de klachtafhandeling dan ook ongegrond. Een en ander neemt niet weg dat de heer B. het niet eens kan zijn, dan wel ontevreden is met de inhoudelijke antwoorden die worden gegeven.

- 3.20. De Geschillencommissie merkt voorts op dat verweerder in een aantal gevallen wellicht beter had kunnen kiezen voor een meer empathische opstelling in plaats van een meer formele opstelling, bijvoorbeeld ten aanzien van de redelijk formele opstelling waarvoor verweerder heeft gekozen voor wat betreft de bevoegdheden die de ouders van klager al dan niet zouden hebben inzake de begeleiding van hun zoon.
- 3.21. Hoewel de Geschillencommissie, als ter zitting reeds aangegeven, niet bevoegd is een inhoudelijk oordeel te geven over een medisch oordeel – en dan ook geen inhoudelijk oordeel geeft over het advies van verweerder om per 9 juni 2014 weer 5 x 8 uur te gaan werken – merkt zij over de totstandkoming van dat advies op dat het een bedrijfsarts vrij staat om voordat hij een advies geeft ook de werkgever hierover te consulteren. Bovendien is er altijd een mogelijkheid dat de re-integratie stagneert en het plan van aanpak moet worden aangepast. Dit houdt niet per definitie in dat het oorspronkelijke advies niet juist is geweest. Over de inhoud van het advies onthoudt de Geschillencommissie zich van een oordeel.
- 3.22. Volledigheidshalve merkt de Geschillencommissie voorts op dat zij het gezien de omstandigheden begrijpelijk acht dat de re-integratie bij de werkgever vanaf 14 juli 2014 tot einde dienstverband is stopgezet, maar benadrukt dat dit niet inhoudt dat ook de begeleiding door de verzuimmanager en/of bedrijfsarts mag worden stopgezet en dat, mocht klager nog een beroep hebben gedaan op die begeleiding omdat hij bij een andere werkgever in dienst zou zijn getreden, die begeleiding dan ook aangeboden had moeten worden.
- 3.23. Tenslotte stelt de Geschillencommissie tot haar tevredenheid vast dat verweerder de “tip” door de heer B. ter zitting gegeven, inhoudende het overdragen van taken naar een andere verzuimmanager indien het vertrouwen in de verzuimmanager onherstelbaar is geschaad, heeft meegenomen en daarvoor intern een voorstel voor verbetering heeft ingediend.

#### **4. UITSpraak**

Concluderend verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 24 november 2014*

## **ADVIES 14.24**

### **1. GESCHIL**

Bij brief d.d. 10 november 2014 heeft mevrouw mr. A. zich namens mevrouw X. (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 december 2014. Op verzoek van verweerder wordt de hoorzitting uitgesteld naar 21 januari 2015 in verband met ziekenhuisopname van de betrokken arts, mevrouw B.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 18 december 2014 een verweerschrift ingediend. Op 15 januari 2015 heeft mevrouw A. de Geschillencommissie telefonisch geïnformeerd dat zij niet aanwezig zal zijn bij de hoorzitting en dat mevrouw X. in verband met ziekte niet in staat is de hoorzitting bij te wonen. Aangeboden wordt de hoorzitting nogmaals uit te stellen, zodat mevrouw X. op een later tijdstip de hoorzitting kan bijwonen. Mevrouw A. heeft de Geschillencommissie bij faxbericht d.d. 19 januari 2015 geïnformeerd dat mevrouw X. er de voorkeur aan geeft de hoorzitting zonder haar aanwezigheid doorgang te laten vinden.

De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

### **2. VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is sinds 1 juli 2013 arbeidsongeschikt. De re-integratie wordt begeleid door mevrouw B., arts bij verweerder.
- 2.2. Klager heeft diverse klachten ingediend maar is niet tevreden met de klachtafhandeling zoals in de brief d.d. 12 oktober 2014 van de heer C. (stafarts, klachtenmanager bij verweerder) verwoord.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

3.2. De klacht van klager bestaat uit vier klachtonderdelen:

1. De tekst in een periodieke evaluatie d.d. 27 februari 2014;





2. De vraag of schriftelijke terugkoppeling aan de werkgever vooraf met klager besproken en door haar geaccordeerd had moeten worden;
  3. De klachtafhandeling en gang van zaken bij verweerder;
  4. De bejegening door mevrouw B.
- 3.3. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel geeft klager aan dat mevrouw B. in de periodieke evaluatie d.d. 27 februari 2014 informatie heeft opgenomen die daar op basis van privacywetgeving niet in mag staan. Opgenomen is namelijk dat klager bij mevrouw B. aangegeven zou hebben dat de reistijd per openbaar vervoer in geen verhouding zou staan tot de tijd die zij op kantoor zou zijn. Volgens klager heeft zij dit niet gezegd en is dit informatie die de bedrijfsarts volgens de geldende richtlijnen niet aan de werkgever mag verstrekken. Zij heeft namelijk alleen aangegeven dat het reizen met het openbaar vervoer voor haar extra belastend was en zij maar energie had voor 2 uur per dag. Mevrouw B. zou hierop aangegeven hebben dat zij niet begreep waarom de werkgever daar geen rekening mee hield. Maar bovendien, zo geeft klager aan, al had zij het wel zo gezegd, dan had mevrouw B. dit niet in de evaluatie mogen opnemen omdat die informatie in vertrouwen tijdens het spreekuur gedeeld zou zijn en daarom onder het medisch beroepsgeheim zou vallen. Alleen noodzakelijke gegevens mogen worden opgenomen in de evaluatie. De informatie zou volgens klager alleen invloed op de re-integratie hebben als het een oordeel van een arts zou zijn geweest, maar in casu betreft het een weergave van een mening die klager zou hebben geuit. Bovendien staat in de begeleidende brief bij de evaluatie dat de werkgever van klager geen inhoudelijke en/of medische informatie over het spreekuur ontvangt van verweerder. Aanvullend op hetgeen onder 3.1 is gesteld verzoekt klager derhalve aanpassing van de evaluatie. Ook het privacybeleid van verweerder schrijft voor dat een werkgever geen inhoudelijke en/of medische informatie krijgt over het gesprek met een professional van verweerder. Klager is niet meer onder begeleiding bij verweerder en kan zich derhalve met dit verzoek niet meer tot een behandelend arts van verweerder wenden.
- 3.4. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel is klager van mening dat de periodieke evaluatie met haar besproken had moeten worden voordat deze werd teruggekoppeld aan haar werkgever, conform de Code gegevensverkeer en samenwerking bij arbeidsverzuim en re-integratie van de KNMG. Dat de terugkoppeling niet tijdens het spreekuur, maar pas na overleg met de werkgever wordt opgesteld, vindt klager ook niet zuiver. Aanvullend op hetgeen onder 3.1 is gesteld verzoekt klager de Geschillencommissie om verweerder te adviseren in de toekomst alle terugkoppelingen aan de werkgever vooraf met klager te bespreken en door haar te laten accorderen.
- 3.5. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel geeft klager aan dat zij de klachtafhandeling van verweerder onder de maat vindt. Verweerder heeft zich bijvoorbeeld niet aan de afhandelingstermijnen gehouden. Het uitstel dat de heer C. aan klager heeft verleend, betrof slechts 5 dagen en staat daarmee in geen verhouding tot de maanden die de klachtafhandeling door verweerder in beslag heeft genomen. Ook heeft verweerder klager tot heden niet duidelijk gemaakt waarom de begeleiding van haar re-integratie zonder overleg en voorafgaande kennisgeving is overgedragen aan een andere bedrijfsarts.
- 3.6. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel is klager van mening dat mevrouw B. om diverse redenen een gebrek aan professionaliteit en deskundigheid heeft getoond. Dit is volgens klager de voornaamste reden dat de contacten tussen mevrouw B. en klager niet goed verliepen. Toch



was er geen gebrek aan vertrouwen aan de zijde van klager. Klager geeft echter wel aan dat mevrouw B.:

- al een mening over klager had voordat zij haar gezien had;
- zich niet heeft ingeleefd in de kwetsbare positie van klager;
- geen diagnose heeft kunnen stellen, terwijl zij dit wel had kunnen doen als zij de juiste vragen had gesteld, ongeacht of het medisch dossier van klager ontbrak;
- geen bedrijfsarts is, dat ook door verweerder wordt erkend. Klager is niet eerder dan met het verweerschrift van de heer C. geïnformeerd over het onder supervisie werken van mevrouw B. van een geregistreerde bedrijfsarts.
- legitieme vragen van klager onbeantwoord heeft gelaten.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

3.7. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel geeft de heer C. aan dat er twee lezingen tegenover elkaar staan en dat waarheidsvinding helaas niet mogelijk is. De redenering dat de tekst in de periodieke evaluatie onjuist is kan hij niet volgen. Wel had de formulering daarvan professioneler gekund, omdat een periodieke evaluatie de analyse en het advies van de arts bevat. Het was sterker geweest als mevrouw B. in de evaluatie had opgenomen wat zij zelf van de situatie vond. Dit is met haar besproken en zij kan zich hierin ook vinden en zal dit in de toekomst meenemen. De heer C. geeft voorts aan dat op het medisch beroepsgeheim uitzonderingen mogelijk zijn. Omdat de reistijd van invloed is op de re-integratie mocht mevrouw B. daarover in de evaluatie wel degelijk melding van maken, ook nu deze opmerking wel de mening van mevrouw B. betreft.

Volgens de heer C. gaat de Geschillencommissie niet over de inhoud van het werk van een bedrijfsarts en kan het verzoek van klager om aanpassing van de evaluatie derhalve niet worden toegewezen door de Geschillencommissie. De heer C. geeft wel aan dat klager zich met het verzoek tot haar huidige behandelend arts kan wenden. Dan zal de passage worden aangepast, dan wel zal een aantekening in het medisch dossier worden gemaakt dat klager om aanpassing heeft verzocht en zondig gemotiveerd aangegeven worden waarom die aanpassing niet wordt doorgevoerd. Ter zitting geeft de heer D. (arts bij verweerder) aan dat hij zal waarborgen dat er een nieuwe periodieke evaluatie wordt verzonden waarin de zinsnede waarover discussie bestaat wordt aangepast, dan wel dat hierover een aantekening in het medisch dossier wordt gemaakt.

3.8. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel geeft de heer C. aan dat de terugkoppeling van het spreekuur tot stand komt na kennis te hebben genomen van het verhaal van de werknemer en in een aantal gevallen van de werkgever. Het betreft de professionele visie van een bedrijfsarts op de te nemen stappen voor re-integratie en is derhalve geen consensusdocument. De arts is verplicht de werknemer te informeren dat er een terugkoppeling aan de werkgever wordt gezonden met de strekking van de inhoud, maar goedkeuring daarvoor van de werknemer is niet verplicht.

- 3.9. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel geeft de heer C. aan dat de klachtafhandeling weliswaar vertraging heeft opgelopen, maar dat dit niet geheel aan zijn kant heeft gelegen. Een verzoek om uitstel van klager is door de heer C. direct gehonoreerd. De heer C. geeft aan dat hij liever kiest voor zorgvuldigheid dan voor snelheid en dat de afhandeling van de klacht wellicht sneller had gekund, maar dat hij altijd de communicatie met klager open heeft gehouden en de reden(en) van vertraging bij haar heeft aangegeven. In de brief d.d. 12 oktober 2014 heeft de heer C. bovendien aangegeven dat verweerder concrete maatregelen heeft genomen om vertraging in de klachtafhandeling te voorkomen en heeft hij aangegeven dat hij er spijt van heeft dat het in haar geval niet is gelukt.
- 3.10. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel geeft de heer C. aan dat het eerste spreekuur inderdaad niet goed is verlopen. Ook mevrouw B. heeft aangegeven dit vervelend te vinden. Zij heeft er in haar beleving alles aan gedaan om het spreekuur in goede banen te leiden en het vertrouwen van klager te winnen. De heer C. geeft aan dat hij geen oordeel kan vellen over de beleving van klager van de twee consulten bij mevrouw B., maar dat hij geen aanwijzingen/bewijs heeft gevonden voor de diskwalificaties van mevrouw B. zoals die door klager worden aangedragen. De heer C. geeft aan dat er altijd de mogelijkheid bestaat het gevoel van klager nog een keer door te spreken met mevrouw B., waarbij de heer C. ook aanwezig kan zijn.
- De heer C. geeft ten slotte aan dat mevrouw B. inderdaad geen bedrijfsarts is, maar net als alle andere artsen die geen registratie als bedrijfsarts hebben, onder supervisie van een bedrijfsarts werken, maar dat dit niet betekent dat een dergelijke arts niet met een redelijke mate van zelfstandigheid de verzuimbegeleiding mag voeren.
- 3.11. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Het is de Geschillencommissie opgevallen dat klager een groot aantal klachten heeft ingediend en dat uit de correspondentie blijkt dat van deze klachten er in eerdere instantie al 8 gegrond en 1 gedeeltelijk gegrond zijn verklaard. Ofschoon de reeds gegrond verklaarde klachten geen verdere behandeling meer behoeven, geeft het groot aantal klachten en het aantal gegrond verklaarde daarbij wel aan dat in deze zaak wel een aantal zaken verkeerd zijn gelopen. Ten aanzien van de nu nog “openstaande” klachten kan de Geschillencommissie op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen met betrekking tot het eerste klachtonderdeel niet vaststellen of mevrouw X. de mededeling waarover discussie bestaat daadwerkelijk heeft gedaan. In zoverre doet dit echter ook niet ter zake, omdat de formulering die mevrouw B. heeft gebruikt in ieder geval minimaal de suggestie wekt dat het een waardeoordeel of mening van de werknemer betreft en niet een oordeel van de arts. Omdat de arts zich volgens de geldende richtlijnen moet beperken tot gerichte informatie c.q. advies aan de werkgever m.b.t. de werkzaamheden waartoe de werknemer nog wel/niet in staat is, de verwachte duur van het verzuim en de eventuele aanpassingen of werkvoorzieningen die de werkgever in het kader van de re-integratie moet treffen en hieraan niet wordt voldaan acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel gegrond. Ter zitting heeft verweerder toegezegd alsnog tegemoet te willen komen aan het verzoek van mevrouw X. door een nieuwe periodieke evaluatie te verzenden waarin de zinsnede waarover discussie bestaat wordt aangepast en hierover ook een aantekening in het medisch dossier te maken.

- 3.12. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel overweegt de Geschillencommissie dat een periodieke evaluatie tijdens het spreekuur wordt gevormd en ook met de werknemer wordt besproken. Het is niet noodzakelijk en ook niet ongebruikelijk dat de terugkoppeling niet direct tijdens het spreekuur wordt uitgetypt, maar dat de arts dit na het spreekuur opstelt. Het staat een arts daarbij ook vrij om – uiteraard binnen de wettelijke kaders en geldende richtlijnen – informatie op te vragen bij de werkgever. De Geschillencommissie stelt voorts vast dat er geen wettelijke bepalingen dan wel voor de beroepsbeoefenaar geldende richtlijnen zijn waaruit blijkt dat een werknemer een instemmingsrecht heeft ten aanzien van een periodieke evaluatie die wordt verstuurd aan de werkgever. Dit is ook ongewenst omdat dat zou betekenen dat er altijd een consensus zou moeten worden bereikt over de rapportage. Indien een werknemer het niet eens is met het (medisch) oordeel van de (bedrijfs) arts staat daarvoor de weg open van het aanvragen van een deskundigenoordeel bij het UWV. De Geschillencommissie acht het tweede klachtonderdeel derhalve ongegrond.
- 3.13. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel stelt de Geschillencommissie vast dat de heer C. het merendeel van de klachten die op dit onderdeel betrekking hebben reeds gegrond heeft verklaard. De heer C. heeft aangegeven dat de klachtafhandeling sneller had moeten en dat hij mevrouw X. beter op de hoogte had moeten houden.
- 3.14. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel is het de Geschillencommissie gebleken dat zowel mevrouw X. als mevrouw B. het contact op enig moment niet als prettig hebben ervaren. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is naar het oordeel van de Geschillencommissie echter niet vast komen te staan dat de primaire oorzaak hiervan bij mevrouw B. zou liggen, noch dat mevrouw B. een gebrek aan professionaliteit en deskundigheid getoond zou hebben. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het feit dat mevrouw B. geen bedrijfsarts zou zijn, stelt de Geschillencommissie vast dat niet uit de stukken en hoorzitting is gebleken dat is gesuggereerd dat mevrouw B. bedrijfsarts zou zijn en dat een arts, zoals door de heer C. aangegeven, inderdaad onder supervisie van een bedrijfsarts kan werken. De Geschillencommissie verklaart het vierde klachtonderdeel derhalve ongegrond.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht met betrekking tot het verstrekken van de informatie aan de werkgever als onder 3.12 beschreven gegrond en de overige klachten ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 17 februari 2015*