

Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten

2016



Geschillencommissie Arbodiensten



INHOUDSOPGAVE

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

1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van de Geschillencommissie Arbodiensten. Vanaf 2013 lijkt het aantal jaarlijkse klachten enigszins gelijk te blijven. In 2016 zijn 25 klachten ingediend waarvan er 9 daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. 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 en veelal (mede) de beëindiging van de arbeidsrelatie inluiden. Het belang van de juiste hantering van de zogenaamde STECR Richtlijn door de bedrijfsarts neemt toe. De onafhankelijkheid van de bedrijfsarts in dit spanningsveld is dan ook van groot belang, maar ook de wijze van toepassing. Het is ook vaak de achtergrond van ingediende klachten bij de Geschillencommissie, omdat dan de rol van de bedrijfsarts voor de klager niet geheel duidelijk is en er ook verschillend mee wordt omgegaan.

Opvallend in 2016 was ook het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de manier waarop zij behandeld zijn door de bedrijfsarts. In veel klachten wordt onder meer de nadruk op gelegd dat klagers zich niet serieus genomen voelen door de bedrijfsarts. De Geschillencommissie heeft hier geen directe verklaring voor. Het subjectieve aspect van deze klachtsoort bemoeilijkt de beoordeling door de Geschillencommissie wanneer niet uit de klacht en verweer blijkt en tijdens de hoorzitting duidelijk wordt hoe het contact met de bedrijfsarts is verlopen. De hoorzittingen geven in de praktijk vaak een extra mogelijkheid om informatie te krijgen van klager en verweerder en zijn daarmee voor de Geschillencommissie bijna altijd noodzakelijk om tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen. Daarnaast is het opvallend dat veel klachten niet ontvankelijk zijn, omdat de Arbodienst geen lid is van Oval. Sommige van deze Arbodiensten zijn bereid om de klacht toch door de Geschillencommissie te laten behandelen.

Het aantal klachten blijft afgelopen jaren enigszins gelijk, zoals eerder in dit voorwoord is gesteld. Het relatief geringe aantal klachten komt vermoedelijk mede door het goed functioneren van de interne klachtenprocedures binnen de Arbodiensten. Hierbij moet het aantal klachten ook worden afgezet tegen het aantal klachten in relatie tot het aantal contacten van werknemers met een bedrijfsarts binnen de arbodiensten die lid zijn van OVAL.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2016 ook nu weer kan bijdragen aan de kwaliteit en professionaliteit van arbodienstverlening. Dat is naast het doen van uitspraken ook een zeer belangrijke doelstelling van de Geschillencommissie en de branchevereniging OVAL.

Dank gaat ook uit naar onze secretaris van de Geschillencommissie, de heer mr. Niels Wessels van Wissenraet Van Spaendonck (Tilburg) en het secretariaat voor de professionele ondersteuning van de Geschillencommissie in 2016.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten,

mr. Alex W.J.M. van Bolderen, Voorzitter
April 2017

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 (organisatie) 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 en soms zelfs een heel ander licht op de zaak geven dan men op basis van de stukken zou mogen verwachten. 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 hoeft 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 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 dienovereenkomstig handelt, maar moet ook constateren dat een terugkoppeling niet altijd plaatsvindt.

2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten

De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2016 als volgt:

Tot 1 maart 2016:

- De heer drs. J.J.A.H. Klein Breteler (voorzitter)
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen
- De heer A.H. Wirtz (plaatsvervangend lid)
- De heer H.W. Oranje Msc (plaatsvervangend lid)

Vanaf 1 maart 2016:

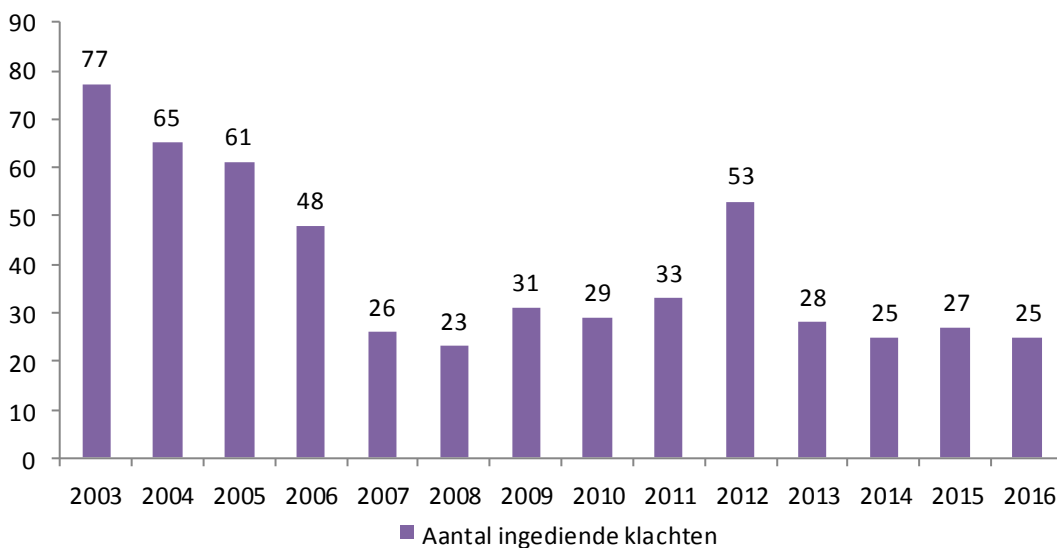
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- Mevrouw M. Burghout
- Mevrouw I. Haan
- De heer P. Van den Boom
- De heer Rccm R.I.G.M. Lemmens
- Mevrouw B. van Cranenburgh

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de Geschillencommissie verzorgd door mr. G. Schikhof en mr. N.J. Wessels, beiden werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck die het secretariaat van de Geschillencommissie voert.

3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2016 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. Na een geleidelijke maar minimale stijging van het aantal klachten, met een piek in 2012, blijft na een daling het aantal klachten vanaf 2013 enigszins gelijk. De oorzaak van de piek is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 25 ingediende klachten in 2016 heeft de Geschillencommissie 9 klachten in behandeling genomen. De overige 16 klachten zijn om verschillende redenen niet in behandeling genomen. De meest voorkomende redenen zijn:

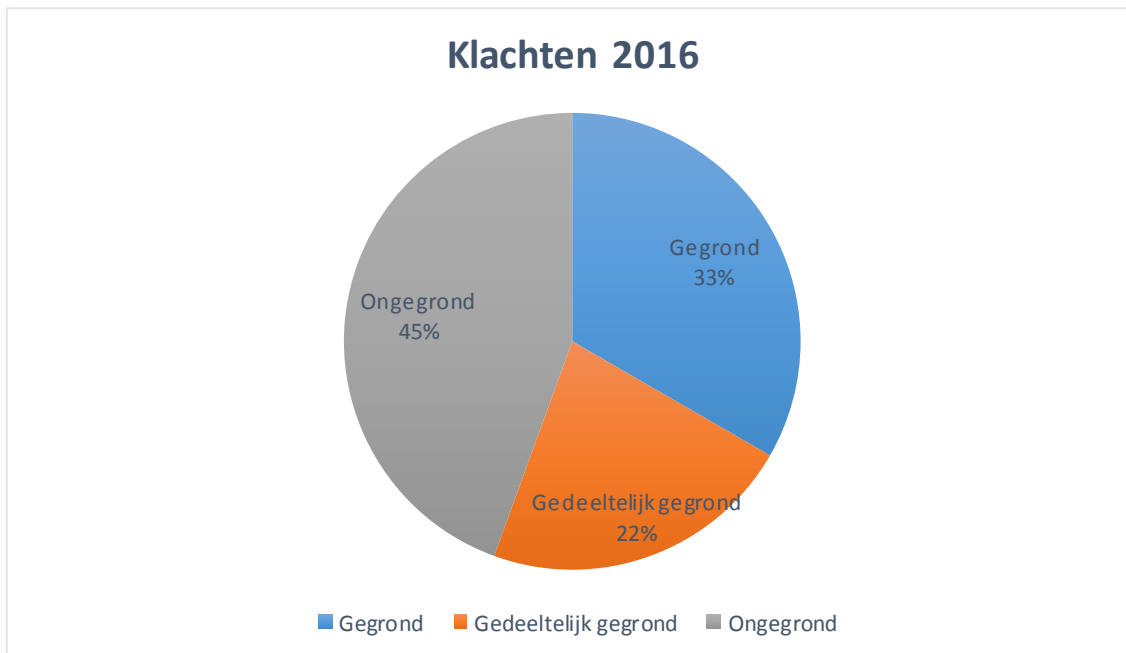
- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet afgerond;
- de arbodienst tegen wie de klacht zich richtte was niet aangesloten bij OVAL en heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de Geschillencommissie.

3.3 Behandeling van de geschillen

Van de negen in 2016 ingediende klachten die de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen, heeft naar aanleiding van negen klachten een hoorzitting plaatsgevonden. Van deze klachten heeft de Geschillencommissie drie klachten gegrond, vier klachten ongegrond en twee klachten gedeeltelijk gegrond verklaard.

In de navolgende figuur is aangegeven welke uitspraak de Geschillencommissie ten aanzien van de behandelde klachten heeft gedaan. Dit leidt tot de volgende verdeling:

- drie klachten zijn gegrond verklaard;
- twee klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard;
- vier klachten zijn ongegrond verklaard.



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 (uitdrukkelijk) 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;
- De bedrijfsarts heeft meer en/of onjuiste informatie verstrekt dan noodzakelijk, waarmee onder meer de privacy van klager is geschonden.



4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aan de hand van de in 2016 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. Soms wordt zelfs geklaagd over de onafhankelijkheid van de arbodienstverlener in die zin dat de arbodienstverlener en de werkgever (onder één hoedje) samenwerken om het ontslag van een werknemer te kunnen realiseren. Een arbeidsconflict tussen werknemer en werkgever kan een rol spelen bij een klacht over de onafhankelijkheid van de arbodienstverlener, 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 en partijdigheid. Wanneer de arbodienstverlener constateert dat een arbeidsconflict (mede) een rol speelt bij het ziekteverzuim, is zorgvuldigheid nog meer geboden. Inschakeling van mediation kan daarbij gewenst zijn.

4.2 Handelwijze bedrijfsarts

Een alsmaar terugkerend onderwerp betreft het aantal ingediende klachten omtrent het handelen van de bedrijfsarts. De bejegening van de betrokken bedrijfsarts, waarbij er vaak over wordt geklaagd dat klagers niet met respect worden behandeld, ze niet serieus worden genomen of zich onvoldoende onderzocht voelen en/of de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk opstelt, is een telkens terugkerend onderwerp. In de meeste gevallen wordt door de arbodienstverlener de wijze betreurd, waarop het contact tussen klager en de bedrijfsarts is verlopen. Excuses worden dan weliswaar aangeboden, maar uiteraard kunnen excuses (veelal) worden voorkomen door proactief te handelen en empathisch handelen.

Net als voorgaande jaren adviseert de Geschillencommissie om aan dit soort zaken aandacht te besteden, zodat dergelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden. Naast een juiste afhandeling, willen cliënten zich ook begrepen voelen. Wanneer bedrijfsartsen zich minder formeel opstellen, zorgt dit ervoor dat dergelijke klachten voorkomen kunnen worden. Een (pro)actieve houding van de artsen, die probleemoplossend en steunend vermogen uitstraalt, zorgt ervoor dat cliënten zich begrepen voelen.

4.3 Klachtenbehandeling

Net als voorgaande jaren 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. Wanneer aan het begintraject van de interne klachtenprocedure aandacht wordt besteed aan een zorgvuldige klachtenbehandeling, wordt hiermee de kans verkleind dat de klacht in een later stadium op directieniveau nogmaals behandeld moet worden. Hoewel de klachtafhandeling op directieniveau vaak zorgvuldig plaatsvindt, blijkt het in de praktijk lastig de klacht op dat moment nog weg te nemen, omdat het vertrouwen in de arbodienstverlener vaak 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 en te evalueren.

4.4 Communicatie

Opvallend is dat cliënten veel klachten hebben over de wijze hoe bepaalde informatie is verstrekt en dat sommige informatie niet (tijdig) is verstrekt. Dit kan ervoor zorgen dat zij verward raken, zich niet goed behandeld voelen of het idee hebben dat hun privacy wordt geschonden. Daarnaast kan een niet tijdige reactie leiden tot ongeduld en frustratie bij cliënten. Hoewel niet al deze klachten door de Geschillencommissie gegrond zijn verklaard, adviseert de Geschillencommissie dat zowel bedrijfsartsen als arbodienstverleners tijdig en helder communiceren en geen onjuiste/onvolledige informatie verstrekken, om zo deze klachten te voorkomen.



Geschillencommissie Arbodiensten

BIJLAGEN:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

16.01

1. GESCHIL

Per brief d.d. 7 januari 2016 heeft de heer X zich namens de heer Y (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met de arbodienst (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar 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 besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 15 februari 2016. Op verzoek van verweerder is de hoorzitting uitgesteld en deze is verplaatst naar 4 april 2016.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 31 maart 2016 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Ondanks dat klager was uitgenodigd voor de hoorzitting heeft hij hierop niet gereageerd en is ook verder niets van hem vernomen, ondanks zowel schriftelijk als telefonisch meerdere malen, met betrekking tot zijn aan- of afwezigheid tijdens de hoorzitting. In het belang van verweerder heeft de Geschillencommissie besloten de hoorzitting toch doorgang te laten vinden maar is deze beperkt gebleven tot het horen van verweerder naar aanleiding van de ingebrachte schriftelijke gedingstukken. Verder bleek de Geschillencommissie dat de gemachtigde van klager vlak voor de zitting te zijn overleden.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager heeft op 29 juli 2015 bij verweerder een klacht ingediend over (de samenstelling van) het (medisch) dossier, dat over klager bij verweerder is gevormd



- tijdens diens lopende ziekteperiode en de beoordeling van de ziekte en de daaruit voortvloeiende arbeidsongeschiktheid.
- 2.2 De klacht betreft in het bijzonder de wijze van totstandkoming van de diagnose van arbeidsongeschiktheid in juli 2014 en de registratie van gegevens, die van belang kunnen zijn bij de beoordeling van activiteiten, die de werknemer gedurende de periode van arbeidsongeschiktheid heeft verricht. Klager is in juli 2014 arbeidsgeschikt verklaard door de bedrijfsarts, maar het UWV komt in januari 2015 alsnog tot de conclusie dat er sprake was van (doorlopende) arbeidsongeschiktheid. Volgens klager (b)lijkt door het een en ander de werknemer een ruime periode van re-integratie mis te lopen/ misgelopen te hebben.
 - 2.3 Naar aanleiding van de klacht van 29 juli 2015, geeft verweerder in zijn mail d.d. 25 september aan dat er – na telefonisch contact met klager - aanvullende stukken met betrekking tot het medisch dossier aan klager zijn verstuurd en dat er geen ander dossier of stukken beschikbaar zijn.
 - 2.4 De heer D (stafarts) heeft op 9 oktober 2015 klager uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek d.d. 16 oktober 2015, dat ook heeft plaatsgevonden.
 - 2.5. De stafarts heeft op 23 november 2015 schriftelijk uitspraak gedaan over de klacht(en) van klager uit de brief van 29 juli 2015, alsmede de zaken die op 16 oktober 2015 zijn besproken.
 - 2.6 Na een reactie van klager op 7 december 2016, heeft de stafarts op 11 december 2015 klager een aanvullende brief gestuurd, waarin stond dat er nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen. Aan de hand van deze gegevens heeft de stafarts aanvullend uitspraak gedaan.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager heeft op 29 juli 2015 bij verweerder een klacht ingediend over (de samenstelling van) het (medisch) dossier, dat over klager bij verweerder is gevormd tijdens diens lopende ziekteperiode en de beoordeling van de ziekte en de daaruit voortvloeiende arbeidsongeschiktheid.
- 3.3 De klacht betreft in het bijzonder de wijze van totstandkoming van de diagnose van arbeidsongeschiktheid in juli 2014 en de registratie van gegevens, die van belang



- kunnen zijn bij de beoordeling van activiteiten, die de werknemer gedurende de periode van arbeidsongeschiktheid heeft verricht. Volgens klager (b)lijkt door het een en ander de werknemer een ruime periode van re-integratie mis te lopen/ misgelopen te hebben.
- 3.4 Door klager werd een deskundigenoordeel bij het UWV aangevraagd, maar deze werd niet door het UWV in behandeling genomen, omdat de werkgever een ontslagvergunning bij het UWV had gevraagd. Vervolgens heeft de ontslagcommissie van het UWV een deskundigenoordeel gevraagd en heeft de verzekeringsarts van het UWV geoordeeld dat het disfunctioneren berustte op een medische grond en werd om die reden de ontslagvergunning geweigerd. Vanaf het moment dat klager op 21 januari 2015 op de hoogte werd gesteld van de beslissing van het UWV dat er geen ontslagvergunning werd verleend aan de werkgeefster (Bedrijf A), met wie verweerder een overeenkomst heeft voor o.a. verzuimbegeleiding in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) van arbeidsongeschikte medewerkers, is hernieuwd contact met de bedrijfsarts (verweerder) tot stand gekomen. Nadat de arbeidsdeskundige van verweerder, op advies van de bedrijfsarts met medewerking van klager, in de rapportage over het arbeidsdeskundig onderzoek verwees naar een document (een plan van aanpak uit het dossier van verweerder) en adviseerde om dit het plan van aanpak bij te stellen, kreeg het vermoeden dat het dossier niet volledig was. Het plan van aanpak kon immers niet gevonden worden.
- 3.5 Volgens klager is in de periode na 29 juli 2015 respectievelijk na 16 oktober gebleken van onzorgvuldige voortzetting van de dossiervorming en nagelaten desgevraagd medewerking te verlenen, zoals door verweerder zelf wordt aangeboden.
- 3.6 Nadat klager op 29 juli 2015 zijn klacht had ingediend, werd op zijn klacht in eerste instantie gereageerd met het bericht dat - zonder weergave van inhoudelijke overwegingen en argumenten – beroep c.q. bezwaar openstaat bij de afdeling klachten van verweerder.
- 3.7 Vanaf dat moment is getracht duidelijkheid te krijgen over de status van de mededeling van de Regiomanager van verweerder, die zijn klacht als afgehandeld beschouwde. De klachtenmanager en tevens stafarts, de stafarts, heeft op 9 oktober aan klager medegedeeld dat hij de klacht ter hand heeft genomen, omdat de behandeling van de klacht niet tot tevredenheid bij klager heeft geleid.
- 3.8 Op 23 november 2015 heeft de stafarts schriftelijk uitspraak gedaan over de klachten en heeft later – na reactie op zijn bevindingen – zijn onderzoek heropend en op 11 december 2015 in een schriftelijke reactie aanvullend op zijn voorgaande



uitspraken gereageerd. De stafarts noemde in zijn aanvullende stukken dat zijn eerdere onderzoek onvolledig was.

- 3.9 In het klaagschrift van klager wordt gewezen op de inhoudelijke samenstelling van het dossier, dat aan onzorgvuldigheid ontbroken heeft. Over de inhoud en onduidelijkheden worden door verweerder geen uitspraken gedaan.
- 3.10 Ook gaat volgens klager de stafarts niet in op de - naar de mening van klager onjuiste - passages van de werkgeefster van klager, bedrijf A., als aangegeven in het klaagschrift van klager d.d. 29 juli 2015.
- 3.11 Klager heeft meerdere vragen en opmerkingen met betrekking tot de inhoudelijke rapportage van de periodieke evaluaties en de eerstejaarsevaluaties van de bedrijfsarts, de heer Q. Hierop is door verweerder (inhoudelijk) geen reactie gegeven.
- 3.12 Volgens klager is meerdere malen een beroep gedaan op verweerder om te bemiddelen, nadat de werkgeefster geen bijgesteld Plan van aanpak wilde opstellen en geen evaluatiegesprek wilde aangaan. Klager kreeg steeds het antwoord van de bedrijfsarts dat "dit een zaak van werkgever en werknemer is".
- 3.13 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

Verweerder geeft aan dat naar aanleiding van de klacht van 29 juli 2015 er gesprekken plaatsgevonden hebben. Het was verweerder in eerste instantie onduidelijk of dit nu een formele klacht betrof, dan wel een verzoek om nadere uitleg. Hoewel verweerder goede bedoelingen had, is hij van mening dat de afhandeling formeel opgepakt had moeten worden. Deze klacht over de afhandeling heeft hij ook in de interne bezwaarprocedure in zijn brief d.d. 23 november 2015 (net als meerdere andere klachten) gegrond verklaard. Volgens verweerder werd hij ook met zaken geconfronteerd, die meer de aard van een vraag of een stelling hadden, dan van een klacht.

- 3.14 Na het gesprek tussen de stafarts en klager op 16 oktober 2015, maar ook na de brief van verweerder d.d. 23 november 2015, heeft klager meerdere mails aan verweerder verzonden. De meeste van deze mails waren gericht aan de heer Q (bedrijfsarts), maar de stafarts werd hier constant bij betrokken. Verweerder vat de thema's samen als de inhoudelijke samenstelling van het dossier, de eerste dag van arbeidsongeschiktheid, het al dan niet onterecht verschijnen op het spreekuur en het achterhouden van documenten.
- 3.15 Voor wat betreft het plan van aanpak geeft verweerder in zijn brief d.d. 23 november 2015 aan dat het plan van aanpak was aangetroffen in het dossier van de werkgever, maar deze niet in het medisch dossier van verweerder te vinden is. Een medewerker van verweerder, mevrouw Z, heeft alleen de probleemanalyse



gevonden en heeft deze aan klager gestuurd. Het opstellen van een plan van aanpak is de verantwoordelijkheid van de werkgever en werknemer. verweerder vraagt aan werkgevers wel altijd om een kopie hiervan te sturen, maar deze zijn hiertoe niet verplicht. In dit geval heeft de werkgever geen plan van aanpak teruggestuurd.

- 3.16 Ten slotte gaat verweerder in op de bemiddeling bij het opstellen van een plan van aanpak. Verweerder biedt deze bemiddeling aan, maar als de werkgever de bemiddeling afwijst, dan kan verweerder hierin verder geen rol spelen.
- 3.17 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Naar aanleiding van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is de Geschillencommissie van oordeel dat het merendeel van de klachten intern zijn afgehandeld door verweerder in zijn brief d.d. 23 november 2015. De resterende klachten hebben betrekking op het medisch dossier, het Plan van Aanpak en de eerste ziektedag.

De klacht betreffende de rol van de stafbedrijfsarts is door de stafarts in zijn klachtafhandeling d.d. 23 november gedeeltelijk gegrond verklaard. Verweerder kwam destijds tot de conclusie dat de stafbedrijfsarts de klacht goed had opgepakt, maar niet had geverifieerd of de klacht naar tevredenheid was afgehandeld. Tijdens de hoorzitting geeft verweerder, gelet op de motivering die verweerder heeft gebruikt en daarnaar door de Geschillencommissie gevraagd, aan dat – ook om onduidelijkheid te voorkomen - de klacht volledig gegrond moet worden geacht en daardoor deze klacht geen verdere behandeling door de Geschillencommissie vraagt.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot het medisch dossier en het Plan van Aanpak, acht de Geschillencommissie de uitleg van verweerder aannemelijk en acht de hierop betrekking hebbende klacht ongegrond.

Het blijft echter onduidelijk waarom klager tot drie keer toe niet op het spreekuur is geweest en verweerder hierop geen actie heeft ondernomen, maar de Geschillencommissie is van oordeel dat dit is niet aan verweerder te wijten omdat bij deze werkgever volgens het contract met verweerder de spreekuren op locatie plaatsvinden en de werkgever verantwoordelijk is voor de planning en de mensen voor het spreekuur uitnodigt en verweerder hierbij niet betrokken is. Dus de bedrijfsarts houdt niet bij of mensen wel of niet verschijnen.

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot de eerste ziektedag van klager heeft verweerder aangegeven dat de eerste ziektedag officieel heeft plaatsgevonden op 10 maart 2014, maar dat dit ook ongeveer 20 maart kan zijn, gelet op het aantal dagen dat tussentijds nog gewerkt is. De Geschillencommissie kan uit de overlegde



stukken en hetgeen ter zitting daarover is verklaard niet afleiden wanneer de eerste ziektedag precies is geweest maar acht de onduidelijkheid daarover niet van een zodanige aard dat klager daardoor in zijn belang is getroffen en acht de klacht daarom ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie stelt vast dat verweerder, gelet op de motivering die is gebruikt, de klacht met betrekking tot de rol van de stafbedrijfsarts tijdens de zitting alsnog volledig gegrond heeft verklaard. Voor zover de klacht hierop betrekking heeft maakt dit derhalve geen onderdeel meer uit van de klachtafhandeling bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 25 april 2016



16.02

1. GESCHIL

Per brief d.d. 16 maart 2016 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met de arbodienst (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend. Uit het verweerschrift van verweerder blijkt dat de interne klachtprocedure niet geheel was afgerond, omdat klager nog een beroep had kunnen doen op behandeling van de klacht door de directie. De Geschillencommissie kon dit echter niet afleiden uit de overgelegde stukken. Ook al omdat, hetgeen wel gebruikelijk is, in de laatste reactie van verweerder bij monde van de jurist van verweerder d.d. 16 maart 2016 niet expliciet wordt aangegeven dat klager nog behandeling van de klacht door de directie had kunnen vragen. Nu de interne klachtprocedure niet geheel is doorlopen leidt dit tot niet ontvankelijkheid van de klacht tot het moment dat de interne klachtprocedure geheel is afgerond. Echter, voor de inhoudelijke behandeling tijdens de hoorzitting gaat verweerder ermee akkoord dat, nu de klacht voorligt bij de Geschillencommissie, dat de klacht inhoudelijk door de Geschillencommissie wordt behandeld en een advies geeft en ziet daarmee af van een beroep op de niet ontvankelijkheid.

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 besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 mei 2016.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft, na verkregen uitstel tot 17 mei 2016, per mail d.d. 16 mei 2016 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 op 17 februari 2016 bij verweerder een klacht ingediend over de wijze waarop aan de verzuimbegeleiding invulling is gegeven door mevrouw B (arboarts van verweerder).
- 2.2 Klager is op 12 december 2012 arbeidsongeschikt geworden. Naast de arbeidsongeschiktheid is sprake van een arbeidsconflict tussen werkgever en werknemer. In eerste instantie stagneerde de re-integratie in het eerste spoor. Het UWV heeft blijkens een deskundigenoordeel op 4 juni 2013 geconcludeerd dat de door de werkgever uitgevoerde re-integratie inspanningen onvoldoende zijn geweest. Hierbij heeft de Arboarts in juli 2013 een outplacementtraject geadviseerd.
- 2.3 Na meerdere gesprekken tussen klager en de arboarts is op 5 november 2013 door de arboarts aangegeven dat klager voor volledige werkhervatting in passende werkzaamheden geschikt is, ondanks het feit dat er nog enige restbeperkingen aanwezig waren. In een rectificatie, daterend van 26 november 2013, heeft de arboarts door middel van een aanpassing hieraan toegevoegd en verduidelijkt dat het gaat om volledige werkhervatting in passende werkzaamheden "in het tweede spoor, dus bij een andere werkgever". De werkgever heeft klager daaropvolgend op 1 december 2013 hersteld gemeld.
- 2.4 Op 17 december 2015 heeft klager door middel van een e-mail contact gezocht met de arboarts en heeft haar vragen gesteld omtrent de inhoud van de terugkoppeling van november 2013.
- 2.5 Op 13 januari 2016 heeft de arboarts een reactie gegeven op de vragen van klager.
- 2.6 Op dezelfde dag heeft klager op deze antwoorden gereageerd en heeft laten weten de antwoorden van de arboarts te betwisten en geeft tevens aan dat niet al zijn vragen beantwoord zijn. Klager verzoekt om beantwoording van al zijn vragen als benoemd in zijn mail van 17 december 2015.
- 2.7 Wisselend mailverkeer mondt uit in een klacht van klager d.d. 17 februari 2016.
- 2.8 De jurist van verweerder heeft op 16 maart 2016 op deze klachten gereageerd.

3. BEOORDELING GESCHIL

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

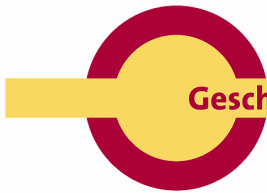


- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten
- 3.2.1 Op 4 juni 2013 was door het UWV in het kader van een Deskundigenoordeel geconcludeerd dat de werkgever gedurende de ziekteperiode van klager onvoldoende re-integratie inspanningen heeft uitgevoerd. Vervolgens heeft verweerder medio juli 2013 voor klager een spoor 2 traject gestart. Klager stelt dat hiervoor geen gedeeltelijke betermelding voor spoor 2 is gedaan, geen Functie Mogelijkheden Lijst (FML) is gemaakt en er geen arbeidsdeskundig onderzoek is verricht. Klager is van mening dat de FML al in juli 2013 opgesteld had moeten worden.
- 3.2.2 Voorts stelt klager dat de arbodienst geen 42^e weekmelding heeft gedaan (er is wel een 13^e weekmelding gedaan op 27 september).
- 3.2.3 Klager heeft verweerder verzocht om bevestiging waaruit blijkt dat de rectificatie van 26 november 2013 daadwerkelijk door werkgever is ontvangen. Klager stelt dat de rectificatie nooit aan de werkgever is verzonden, deze rectificatie met terugwerkende kracht is aangepast en dit duidt op valsheid in geschrifte.
- 3.2.4 Klager heeft verweerder tevens verzocht om een verklaring dat, mocht in het eerste ziektejaar uitsluitend een betermelding zijn voor spoor 2, in de correctiemelding geen verzoek meer staat tot oproep voor een spreekuur.
- 3.2.5. Klager stelt dat verweerder bovenstaande punten weigert inhoudelijk te beantwoorden en beklagt zich tevens dat de verweerder het dossier heeft gesloten, terwijl de rapportage van 26 november 2013 hier geen blijf van geeft.
- 3.2.6. Klager heeft de klacht op onderstaande punten tijdens de hoorzitting mondeling uitgebreid.
- 3.2.7 Klager is van mening dat zijn eerste ziektedag 5 november 2012 moet zijn en niet 12 december 2012. Momenteel staat de eerste ziektedag op 12 december 2012 vermeld in de rapportages. Klager heeft daarover ook van zijn werkgever een mail ontvangen waarin de werkgever erkent dat de eerste ziektedag niet op 12 december 2012 is, maar op 5 november 2012. Hij heeft dit aan verweerder aangegeven, maar hier is door verweerder niets mee gedaan.
- 3.2.8 Klager geeft aan dat zijn burn-out een beroepsziekte betreft. Bij beroepsziekten dient de Arboarts hiervan melding te maken. Dit is niet gebeurd.
- 3.2.9 Klager vraagt zich af wat de reden is dat er contact tussen de advocaat van de werkgever en de arbodienst is geweest. Naar mening van klager duidt dit op partijdigheid van de zijde van verweerder.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat in een reguliere situatie een FML zou zijn opgesteld met aanvullend een arbeidsdeskundig onderzoek gevolgd door een re-integratie advies naar het tweede



spoor. Verweerder stelt dat dit destijds niet aan de orde is geweest omdat vanaf juli 2013 het outplacement traject is ingezet met een positief resultaat. Er is niet uitgegaan van structurele beperkingen in het functioneren, maar van een "situationale arbeidsongeschiktheid" vanwege het conflict. Het outplacement traject zou ook kunnen worden gezien als een vroegtijdig re-integratie traject naar het tweede spoor. Vanaf juli 2013 is dan ook overeenkomstig de STECR richtlijn gehandeld.

- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat tijdens het laatste spreekuur met de arboarts d.d. 5 november 2013 klager de indruk gaf en dit ook als zodanig benoemde bezig te zijn met solliciteren voor een functie bij een andere werkgever en in principe direct aan de slag zou kunnen, mocht hij worden aangenomen. Ook zou klager in een stijgende lijn herstellende van zijn klachten zijn. Dit gaf de arboarts aanleiding om klager uiteindelijk volledig arbeidsgeschikt te verklaren bij een andere werkgever, ondanks het feit dat er nog enige restbeperkingen aanwezig waren. Klager werd echter niet volledig belastbaar geacht voor werkzaamheden bij de eigen werkgever vanwege het conflict tussen klager en werkgever. De arboarts zou in een brief aangegeven hebben dat volledige belastbaarheid voor de uitoefening van werkzaamheden, in dit geval in het outplacement traject, niet vanzelf betekent dat een cliënt in medische zin volledig gezond is.
- 3.3.3 Vanwege de volledige arbeidsgeschiktheid is geen nieuwe afspraak meer gepland, aldus de rectificatie op 5 november 2013. In de laatste brief – een rectificatie daterend van 26 november 2013 – staat vermeld: "mocht ondanks deze afspraak terugval ontstaan, neem dan contact op met de klantassistent om de vervolplanning te maken". Klager was het niet eens met het advies en was voornemens een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen. Verweerder geeft aan dat klager hierop terugkomt in een schrijven van 5 november 2013 en klager had aangegeven dat hij in dienst wenste te blijven bij zijn werkgever, met dien verstande dat hij per 1 december terugkeert in zijn functie bij zijn werkgever.
- 3.3.4 Met betrekking tot de rectificatie van 26 november 2013 stelt klager dat deze nooit aan werkgever is verzonden en bovendien deze met terugwerkende kracht is aangepast, wat duidt op valsheid in geschrifte. Verweerder geeft aan dat op 26 november 2013 een mail naar klager met een kopie van de rectificatie is verzonden. Uit een bericht van de binnendienst heeft de arboarts nota genomen van het gegeven dat deze rectificatie per post naar zowel klager als de werkgever is verzonden. Verweerder geeft aan dat er dus geen sprake is van valsheid in geschrifte met betrekking tot de rectificatie en stelt dat voor deze beschuldiging een onderbouwing van klager is vereist. Deze zou ontbreken en de beschuldiging is in ogen van verweerder derhalve niet houdbaar.
- 3.3.5 Verweerder geeft aan dat de dienstbetrekking tussen en klager en werkgever inmiddels per 31 december 2014 door middel van een vaststellingsovereenkomst is beëindigd. Op 1 december 2013 was klager door de werkgever hersteld gemeld naar aanleiding van het spreekuur van 5 november 2013 en de rectificatie van 26 november 2013. Klager maakt twee jaar later



bezwaar tegen deze terugkoppeling. Verweerder geeft aan dat partijen telkens door de arboarts zijn geadviseerd om een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV, maar uiteindelijk geen deskundigenoordeel is aangevraagd naar aanleiding van de gerectificeerde terugkoppeling van het spreekuur op 26 november 2013. Dit geeft volgens verweerder aan dat klager vond dat hiertoe kennelijk geen aanleiding (meer) was.

- 3.3.6 Verweerder heeft op de door klager aangevoerde punten 3.2.7 tot en met 3.2.9 mondeling ter zitting gereageerd.
- 3.3.7 Verweerder geeft aan dat – met betrekking tot de eerste ziektedag - wanneer klager aangeeft dat de werkgever aan klager heeft verklaard dat de eerste ziektedag op 5 november 2012 is vastgesteld, dit niet voldoende is om dit in het systeem aan te passen. Verweerder geeft aan dat de arboarts niet op de hoogte was van deze mail van de werkgever en kan zich niet herinneren dat klager heeft aangegeven dat de werkgever dit schriftelijk in een mail aan klager heeft verklaard. Zou klager deze mail aan verweerder hebben overgelegd, dan had verweerder bij de werkgever gecontroleerd of dit klopt en bij een bevestiging daarvan de eerste ziektedag in het systeem hebben aangepast.
- 3.3.8 Verweerder geeft aan dat de arboarts het niet nodig vond om te melden dat de burn-out van klager een beroepsziekte zou betreffen. Voor de beoordeling of de burn-out een beroepsziekte betreft, heeft de arboarts vier stappen doorlopen. Ze heeft geconstateerd dat er sprake is van een burn-out, er sprake is van blootstellingen en er sprake is van een relatie tussen arbeidsomstandigheden en een burn-out. Bij stap vier, of het werk zelf in overwegende mate de oorzaak is van de burn-out, is de arboarts van mening dat niet zo is. De functie die klager uitoefende is in zijn algemeenheid geen oorzaak van een beroepsziekte. Het disfunctioneren, zoals de werkgever aangeeft, lag voor het grootste gedeelte ten grondslag aan de arbeidsongeschiktheid. Dus vond de arboarts de melding beroepsziekte niet aan de orde.
- 3.3.9 Op de vraag van klager met betrekking tot het contact tussen de arbodienst en de advocaat van de werkgever, geeft de arboarts aan dat ze in haar terugkoppeling van 5 november 2013 de bewoordingen “passende werkzaamheden” heeft gebruikt. De advocaat van werkgever heeft vervolgens gebeld en gevraagd of de arboarts nu bedoelde of er nu toch sprake is van terugkeer naar oude werkgever. De arboarts gaf hierop aan dat dit niet de bedoeling was en ze geeft aan dat dit de aanleiding was voor de rectificatie van 26 november 2013.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt naar aanleiding van de ingebrachte stukken en de nadere toelichting van verweerder tijdens de hoorzitting als volgt.

Voor wat betreft de tijdens de zitting aangevulde klachten met betrekking tot de eerste ziektedag en het niet melden van de burn-out van klager als beroepsziekte oordeelt de Geschillencommissie als volgt. De Geschillencommissie acht de verklaring van verweerder



aannemelijk dat de arbodienst van de mail van de werkgever, waarnaar klager verwijst en waarin deze zou hebben verklaard dat de eerste ziektedag op 5 november 2012 is, niet daadwerkelijk kennis van heeft genomen. Te meer omdat in het geval dat de arboarts wel kennis had genomen van de inhoud van de mail en deze door klager zou zijn overhandigd, de arbodienst dit geverifieerd zou hebben bij de werkgever en als gevolg daarvan de eerste ziektedag in het systeem aangepast had naar 5 november 2012.

Voor wat betreft de klacht met betrekking tot de beroepsziekte, is de Geschillencommissie te dien aanzien van oordeel dat de arboarts tijdens de hoorzitting onderbouwd en overtuigend heeft aangetoond dat volgens de daarvoor geldende regels niet aan alle noodzakelijke criteria voor het melden van de beroepsziekte is voldaan en dat om deze reden de arboarts geen melding hiervan heeft gedaan.

De Geschillencommissie is met betrekking tot de overige klachten van klager van oordeel dat weliswaar door toedoen van de arboarts er een aantal onzorgvuldigheden heeft plaatsgevonden, maar dat deze onzorgvuldigheden, alle omstandigheden en het verloop van de arbeidsongeschiktheid van klager en daarop gevolgde acties in aanmerking nemend, niet van een zodanig zwaarwichtige aard zijn dat klager daardoor direct in zijn belangen is getroffen en om die reden deze klachten ongegrond zijn.

4. UITSpraak

Voor wat betreft de klachten die schriftelijk zijn ingediend, is de Geschillencommissie van oordeel dat weliswaar door toedoen van de arboarts er een aantal onzorgvuldigheden heeft plaatsgevonden, maar dat deze onzorgvuldigheden, alle omstandigheden en het verloop van de arbeidsongeschiktheid van klager en daarop gevolgde acties in aanmerking nemend, niet van een zodanig zwaarwichtige aard zijn dat klager daardoor direct in zijn belangen is getroffen en om die reden deze klachten ongegrond zijn.

Voor wat betreft de klachten die mondeling zijn ingebracht als aanvulling op de schriftelijk ingediende klachten, acht de Geschillencommissie met betrekking tot de eerste ziektedag het verweer van de arboarts voldoende aannemelijk dat deze geen kennis heeft genomen van de mail van de werkgever dat deze verklaart dat de eerste ziektedag niet 12 december 2012 moest zijn maar 5 november 2012 en deze ook niet door klager is overhandigd. De Geschillencommissie verklaart dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Met betrekking tot de klacht omtrent het niet melden van de beroepsziekte is de Geschillencommissie van oordeel dat de arboarts tijdens de zitting door middel van een



inhoudelijk onderbouwing, door aan te geven op grond van welke criteria een beroepsziekte moet worden beoordeeld, voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de burn-out van klager niet in aanmerking kwam voor de melding als beroepsziekte. De Geschillencommissie verklaart deze klacht derhalve eveneens ongegrond. Geheel ten overvloede merkt de Geschillencommissie daarbij op dat zij geen oordeel geeft over de beoordeling van de burn-out als zodanig omdat dit een medisch inhoudelijk oordeel betreft en de Geschillencommissie daartoe niet bevoegd een oordeel te geven.

Geschillencommissie Arbodiensten, 27 mei 2016



16.06

1. GESCHIL

Per brief d.d. 1 juni 2016 heeft bedrijf X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met de arbodienst (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 oktober 2016.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per brief d.d. 15 juli 2016 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 De heer Q, inmiddels ex-medewerker van klager, heeft zich op 26 augustus 2014 ziek gemeld in verband met medische klachten die hij al sinds april 2014 had. De bedrijfsarts heeft 26 augustus 2014 als eerste ziektedag beschouwd.
- 2.2 Op 2 september 2014 hebben de heer Q en de bedrijfsarts contact gehad. De heer Q was het niet eens met het besluit van de bedrijfsarts met betrekking tot de eerste ziektedag, waarop de bedrijfsarts aangaf dat hij in dit geval een deskundigenoordeel bij UWV kon aanvragen.
- 2.3 Op 9 september 2014 heeft de heer Q bij UWV een deskundigenoordeel aangevraagd. Dit deskundigenoordeel is door UWV op 2 oktober 2014 gegeven.
- 2.4 De bedrijfsarts heeft op 13 oktober 2014 een brief aan klager verzonden met betrekking tot de voortgang c.q. situatie van de heer Q. In deze brief is aangegeven dat de medische situatie van de heer Q al bestaat sinds april/mei 2014.

- 2.5 Het UWV heeft na op 14 oktober 2014 het resultaat van het deskundigenoordeel naar werkgever en werknemer gestuurd en verklaard dat de heer Q op 28 april 2014 zijn eigen werk niet kon doen bij klager.
- 2.6 Op verzoek van klager, met het doel om helderheid te krijgen over de berichtgeving van de bedrijfsarts van 13 oktober 2014, heeft op 20 oktober 2014 conference-call tussen klager en de bedrijfsarts plaatsgevonden in aanwezigheid van o.a. de advocaat van klager. De uitkomst van dit gesprek heeft geleid tot ontevredenheid van klager.
- 2.7 Klager heeft op 26 november 2014 verweerder verzocht om in gesprek met klager te treden. Dit gesprek heeft volgens klager niet plaatsgevonden.
- 2.8 Klager heeft op 30 januari 2015 verweerder een mail gestuurd met betrekking tot het handelen van de bedrijfsarts van verweerder en de schade die hierdoor is ontstaan.
- 2.9 Volgens klager is de ontstane schade het gevolg van het verschuiven van de eerste ziektedag naar 28 april 2014, waardoor voor de heer Q ontslagbescherming is ontstaan in het geval UWV de ontslagvergunning zou verlenen die inmiddels door klager voor de heer Q was aangevraagd. Als gevolg van deze wijziging in opstelling van de bedrijfsarts heeft klager de ontslagaanvraag bij het UWV stopgezet en is in overleg getreden met de heer Q over een afkoopsom, teneinde de arbeidsrelatie met de heer Q te kunnen beëindigen en is dit vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst tussen de heer Q en Klager, waarmee het dienstverband van de heer Q werd beëindigd.
- 2.10 Verweerder heeft op 21 april 2015 op de mail van 30 januari 2015 van klager gereageerd.
- 2.11 Op 2 december 2015 heeft verweerder door middel van een brief aan klager de situatie beschreven met daarbij het verzoek om op 11 december 2015 een gesprek aan te gaan. Dit gesprek heeft niet plaatsgevonden.
- 2.12 Klager heeft op 2 maart 2016 een klacht ingediend bij verweerder. Op 17 maart 2016 heeft de heer B op deze klacht gereageerd.
- 2.13 Klager kon zich niet in deze klachtafhandeling vinden en heeft zich hierop op 25 maart 2016 opnieuw beklagd bij verweerder.
- 2.14 De heer A van verweerder heeft op 25 mei 2016 op deze klacht gereageerd.

3. BEOORDELING GESCHIL

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



- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager geeft aan dat de heer Q, werknemer van klager, zich op 26 augustus ziek heeft gemeld. De bedrijfsarts van verweerder heeft 26 augustus 2014 als eerste ziektedag aangehouden.
 - 3.2.2. Klager geeft aan dat de heer Q bij bedrijfsarts aangaf het niet eens te zijn met de datum van de eerste ziektedag en verzoekt om de eerste ziektedag met terugwerkende kracht vast te stellen. Klager geeft aan dat de bedrijfsarts kennelijk het verschil heeft aangegeven dat ziekte niet hetzelfde is als arbeidsongeschiktheid en dat de heer Q een deskundigenoordeel kan aanvragen als hij het niet eens is met het oordeel van de bedrijfsarts.
 - 3.2.3 Klager stelt dat UWV na overleg met de bedrijfsarts – maar zonder overleg met de werkgever – op 2 oktober de heer Q met terugwerkende kracht per 28 april 2014 arbeidsongeschikt heeft verklaard.
 - 3.2.4 Klager stelt dat de bedrijfsarts vervolgens het deskundigenadvies van UWV heeft overgenomen en het standpunt heeft ingenomen dat de medische beperkingen van de heer Q al tot arbeidsongeschiktheid leidde per april/mei 2014.
 - 3.2.5 Klager vond de berichtgeving van de bedrijfsarts d.d. 13 oktober 2014 wat cryptisch beschreven en heeft op 20 oktober 2014 een conference-call gehouden met de bedrijfsarts van verweerder. Klager geeft aan dat drie personen van de zijde van klager deelnamen aan dit gesprek, waaronder de advocaat van klager.
 - 3.2.6 Volgens klager stellen deze drie personen dat de bedrijfsarts tijdens het gesprek aangaf dat zij de heer Q sinds april/mei 2014 vanwege ziekte arbeidsongeschikt achtte voor het verrichten van de bedongen arbeid bij klager. Klager geeft aan dat dit op weerstand en onbegrip stuitte, omdat de bedrijfsarts volgens klager op 28 augustus 2014 zou hebben aangegeven dat er geen arts zou zijn die kan bepalen of de heer Q met terugwerkende kracht arbeidsongeschikt zou zijn. Klager geeft aan dat als gevolg van deze beslissing de heer Q opeens ontslagbescherming had wegens zijn arbeidsongeschiktheid gelegen voor de datum van indiening van de ontslagaanvraag bij het UWV.
 - 3.2.7 Klager geeft aan dat als gevolg hiervan hij de ontslagaanvraag bij het UWV heeft stopgezet en in overleg moest treden om de verstoorde relatie die bestond met de heer Q over een “afkoopsom”, met voor klager grote financiële gevolgen, teneinde de arbeidsrelatie te kunnen beëindigen. De beëindiging van de arbeidsrelatie, inclusief de “afkoopsom” werd vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst met de heer Q.
 - 3.2.8 Klager geeft aan dat de bedrijfsarts tijdens dit gesprek op 20 oktober 2014 in de verdediging schoot en het verwijt naar klager zou hebben gemaakt dat klager zelf fouten heeft gemaakt door geen goed dossier aan te leggen.
 - 3.2.9 Klager geeft aan dat in verband hiermee hij op 26 november 2014 een gesprek heeft verzocht met verweerder en dat na het uitblijven van reactie klager op 30 januari 2015 verweerder heeft



- benaderd over de handelswijze van de bedrijfsarts en de daaruit voortvloeiende schade.
Klager geeft aan dat vanuit de zijde van verweerder geen betwisting maar juist uitstel volgde.
- 3.2.10 Volgens klager zou de reactie van klager d.d. 21 april 2015, waarin is aangegeven dat de bedrijfsarts zich niet zou hebben uitgelaten over de eerste ziektedag, haaks staan op hetgeen tijdens de conference-call door klager en de andere aanwezigen is gehoord van de bedrijfsarts.
- 3.2.11 Klager geeft aan dat als gevolg hiervan hij op 2 december 2015 een brief heeft verzonden naar verweerder en dat als reactie hierop d.d. 2 maart 2016 door verweerder werd herhaald dat de bedrijfsarts zich niet heeft uitgelaten over de eerste ziektedag van de heer Q en dat de bedrijfsarts nogmaals het verschil zou hebben uitgelegd tussen ziekte en arbeidsongeschiktheid.
- 3.2.12 Klager is van mening dat de bedrijfsarts in oktober de ziekmelding en daarmee de arbeidsongeschiktheid wel degelijk met terugwerkende kracht heeft geaccepteerd – conform het deskundigenoordeel van UWV – en de bedrijfsarts dit later is gaan ontkennen. Klager heeft op 26 maart 2016 wederom een klacht ingediend.
- 3.2.13 Klager geeft aan dat wanneer uit de conference-call een aantal zaken duidelijk zou zijn, er geen discussie had ontstaan. Nu was klager en de andere aanwezigen tijdens de conference-call niet duidelijk geworden wat het verschil was tussen het ziek zijn per april/mei 2014 en als het gevolg daarvan arbeidsongeschiktheid melden per 26 augustus en dat dit geheel los staat van elkaar. Ook was klager niet duidelijk dat de eerste dag van arbeidsongeschiktheid daardoor ongewijzigd was gebleven. Klager geeft aan dat, mocht dit hem duidelijk geweest zijn, hij in dat geval de ontslagaanvraag van de heer Q bij UWV gewoon had doorgezet en er geen overleg had hoeven plaats te vinden over een “afkoopsom” teneinde de arbeidsrelatie met de heer Q te kunnen beëindigen.
- 3.2.14 Op de reactie van verweerder d.d. 25 mei 2016, waarin wordt aangegeven dat het spijtig is dat niet is vastgelegd wat er exact is gezegd en dat hierdoor de waarheid niet is te achterhalen, geeft klager aan dat er drie getuigen zijn die (onder ede) kunnen verklaren dat de bedrijfsarts heeft gezegd de ziekmelding met terugwerkende kracht te hebben geaccepteerd per april/mei 2014.
- 3.2.15 Klager stelt dat de reactie van verweerder d.d. 25 mei 2016 dan ook niet aansluit op hetgeen in een brief van 21 april 2015 door verweerder is erkend.
- 3.2.16 Klager stelt dat verweerder zich nu in allerlei bochten wringt om te verhullen dat de bedrijfsarts heeft gezegd de ziekmelding met terugwerkende kracht te hebben geaccepteerd per april/mei 2014.
- 3.2.17 Klager geeft aan dat, mocht de bedrijfsarts niet bedoeld hebben om de arbeidsongeschiktheid van 26 augustus 2014 met terugwerkende kracht te veranderen, zij klager in dit geval met de conference-call van 20 oktober 2014 op het verkeerde been heeft gezet en fout heeft geadviseerd.

- 3.2.18 Klager kan zich niet vinden in de klachtafhandeling van verweerder en vindt dat verweerder de verantwoordelijkheid moet nemen om met klager te zoeken naar een passende oplossing. Klager is van mening dat verweerder verkeerd heeft gehandeld en dat verweerder de kosten voor deze procedure moet dragen.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder stelt voorop dat de Geschillencommissie niet bevoegd is zich uit te laten over het medisch oordelen van een bedrijfsarts en ze geen schadevergoeding toe mag kennen.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat klager verweerder verwijt dat door het handelen van de bedrijfsarts de indruk is gewekt dat de heer Q vanaf april/mei 2014 arbeidsongeschikt was. Deze indruk zou zijn gewekt tijdens een telefonisch contact d.d. 20 oktober 2014 en een rapportage d.d. 13 oktober 2014, waarin is opgenomen dat sprake is van een reëel medisch beeld dat leidt tot beperkingen en dat de medische situatie aanwezig is sinds april/mei 2014.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan dat het spijtig is dat er bij klager kennelijk een misverstand is ontstaan over de vraag of de bedrijfsarts van oordeel was dat de heer Q vanaf april/mei 2014 arbeidsongeschikt was of eerst vanaf 26 augustus 2014.
- 3.3.4 Verweerder benadrukt dat er een verschil is tussen ziekte en arbeidsongeschiktheid. Volgens verweerder kan iemand medische klachten hebben (ziek zijn), maar deze klachten hoeven niet te leiden tot arbeidsongeschiktheid. Tevens zou er een causaal verband ontbreken tussen het verweten handelen van verweerder/bedrijfsarts en de schade die klager vordert.
- 3.3.5 Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts tijdens de conference-call d.d. 20 oktober 2014 ook zou hebben aangegeven dat de ziekte die leidde tot de ziekmelding eind augustus 2014 al in april/mei 2014 bestond, maar dat dit iets anders is dan het oordeel dat de heer Q vanaf april/mei 2014 arbeidsongeschikt was.
- 3.3.6 Verweerder vindt dat het niet duidelijk was dat er bij klager nog steeds onduidelijkheid bestond na dit telefonisch contact en dat klager het niet goed had begrepen. Er was voor verweerder dan ook geen reden om de inhoud van het telefoongesprek schriftelijk te bevestigen. Bovendien heeft klager hier niet om verzocht. Ten slotte is verweerder van mening dat het advies van de bedrijfsarts niet afweek van haar schriftelijk advies d.d. 13 oktober 2014.
- 3.3.7 Verweerder geeft aan dat bij het telefoongesprek de advocaat van klager aanwezig was. Volgens verweerder mocht klager erop vertrouwen dat deze advocaat bekend was met het verschil tussen ziekte en arbeidsongeschiktheid en met de waarde van een deskundigenoordeel van UWV. Mochten er na afloop van dit gesprek nog vragen zijn geweest, dan zou volgens verweerder de advocaat van klager aanvullende vragen hebben moeten stellen en/of het gesprek moeten bevestigen.
- 3.3.8 Verweerder geeft aan dat volgens de bedrijfsarts haar adviezen niet haaks op elkaar staan en dat zij tijdens het telefoongesprek geen verwijten heeft gemaakt.



- 3.3.9 Verweerder geeft aan dat ook het deskundigenoordeel van UWV los staat van de beoordeling van de bedrijfsarts van de arbeidsongeschiktheid van de heer Q. Als een arts van UWV zich kennelijk in staat acht om met terugwerkende kracht de eerste arbeidsongeschiktheidsdatum vast te stellen, dan laat dit onverlet dat de bedrijfsarts zich hier niet toe in staat achtte en zich hiertoe ook niet in staat mocht achten en ze dit gecommuniceerd heeft naar klager.
- 3.3.10 Verweerder geeft aan dat er herhalingen van aansprakelijkheidsstellingen van klager volgden met de uitnodiging om te praten over een oplossing. Verweerder geeft aan hier weinig voor te voelen omdat volgens verweerder de argumenten al besproken waren en klager kennelijk wilde praten over een financiële vergoeding, terwijl verweerder daar geen reden toe ziet.
- 3.3.11 Verweerder en de bedrijfsarts betreuren dat er bij klager een misverstand is ontstaan over de vraag vanaf welke datum de bedrijfsarts de heer Q arbeidsongeschikt achtte en dat het telefonisch overleg d.d. 20 oktober 2014 – achteraf geconcludeerd - onvoldoende voor helderheid heeft gezorgd. Dit was verweerder en bedrijfsarts echter niet duidelijk en behoefde volgens verweerder ook niet duidelijk te zijn. Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts de informatie verstrekt en adviezen gegeven die zij als bedrijfsarts wordt geacht te geven.
- 3.3.12 Verweerder stelt zich tijdens de briefwisseling professioneel te hebben opgesteld en niet nalatig is geweest.
- 3.3.13 Verweerder verzoekt de Geschillencommissie de klacht ongegrond te verklaren.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is gebleken dat er contact is geweest tussen de werkgever en de bedrijfsarts, waarbij de achtergrond van de ziekmelding en het voornemen van de werkgever om tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst van de heer Q over te gaan is besproken. Verweerder was zich bewust van de situatie die bij klager speelde. In dat geval is het van groot belang dat er geen onduidelijkheid bestaat over de vraag wat de situatie is vanaf de datum ziekmelding dan wel de situatie voorafgaand.
- 3.4.2 Klager heeft aangegeven dat hij de rapportage van verweerder d.d. 13 oktober 2014 onduidelijk vindt. De rapportage zou kunnen leiden tot de opvatting dat de bedrijfsarts een ander standpunt is gaan innemen met betrekking tot de datum van arbeidsongeschiktheid. Klager heeft dan ook aan de bedrijfsarts gevraagd om in gesprek te treden voor een toelichting op deze rapportage.
- 3.4.3 Tijdens en na de conference-call d.d. 20 oktober 2014 is bij verweerder de indruk ontstaan dat er bij klager voldoende duidelijkheid is ontstaan, hetgeen ook de situatie was bij klager en de andere personen die bij dit gesprek aanwezig waren, maar dan in tegenovergestelde zin. Hoewel de conference-call duidelijkheid zou hebben moeten geven, heeft dit kennelijk toch niet tot duidelijkheid geleid. Op basis van dit gesprek heeft klager immers besloten om de ontslagaanvraag van de heer Q bij UWV in te trekken en in plaats daarvan met de werknemer



tot een vaststellingsovereenkomst te komen, inclusief een “afkoopsom” teneinde de arbeidsrelatie met de heer Q te kunnen beëindigen.

- 3.4.4 De Commissie is van oordeel dat verweerder op meerdere momenten de gelegenheid heeft gehad (de rapportage van verweerder d.d. 13 oktober 2014, maar vooral ook de conference-call van 20 oktober) om de onduidelijkheid bij klager weg te nemen. Verweerder is er echter niet in geslaagd om de situatie en de door de bedrijfsarts gehanteerde uitgangspunten te verduidelijken. Gelet op de voorgeschiedenis omtrent de situatie rond de heer Q en de bekendheid daarvan bij verweerder had van verweerder mogen worden verwacht dat deze zoveel als mogelijk had moeten voorkomen dat er een situatie zou ontstaan als er nu is ontstaan. Bovendien lag, gelet op het belang van deze zaak en de bekendheid daarvan bij verweerder, het op primair op de weg van verweerder om het gesprek d.d. 20 oktober 2014 schriftelijk te bevestigen en kan in redelijkheid niet worden gesteld dat klager dat maar had moeten doen als deze meende dat de bedrijfsarts tijdens de conference-call aangaf dat de heer Q al eind april, begin mei arbeidsongeschiktheid was. Te meer daar, naast klager twee andere personen, waaronder de advocaat van klager, aanwezig waren bij de conference-call, welke aanwezigheid door verweerder ook niet wordt betwist, zij hetzelfde van de bedrijfsarts hebben gehoord over de ingangsdatum van de arbeidsongeschiktheid van de heer Q.
- 3.4.5 De werkgever heeft door deze onduidelijkheid een verstrekkende beslissing genomen op basis van hetgeen verweerder heeft gecommuniceerd, welke beslissing als zodanig overigens bij de Geschillencommissie geen onderwerp van beoordeling is of kan zijn. Wel is de Commissie van oordeel dat wanneer een onderwerp van een dusdanig cruciaal belang is en bekend is bij verweerder, zoals in deze zaak, het op de weg van verweerder ligt om een zo duidelijk mogelijke verklaring af te leggen en dit ook schriftelijk te bevestigen, zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan of blijven bestaan. Te meer is hierbij van belang dat op verzoek van klager en in aanwezigheid van derden, waaronder de advocaat van klager, vanwege onduidelijkheid over de opvatting van de bedrijfsarts over de ingangsdatum van arbeidsongeschiktheid een conference-call wordt gehouden. Een schriftelijke bevestiging (van de conclusies) van dit gesprek is echter achterwege gebleven, hetgeen verweerder onder de gegeven omstandigheden te verwijten valt.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie is van oordeel dat de bedrijfsarts onvoldoende duidelijk is geweest over de ingangsdatum van arbeidsongeschiktheid van de heer Q in zowel haar rapportage van 13 oktober 2014 als kennelijk in haar mondelinge toelichting tijdens de conference-call van 20 oktober 2014, althans over dit laatste verschillen partijen van mening.



De bedrijfsarts heeft daarbij, naar het oordeel van de Geschillencommissie ten onrechte, geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om (een samenvatting van) het gesprek vast te leggen in een verslag naar aanleiding van de conference call en aan klager te sturen zodat er ook geen verdere misverstanden meer zouden kunnen ontstaan en/of blijven bestaan. Te meer was hiervoor reden nu de bedrijfsarts door de werkgever op de hoogte was gesteld van de achtergronden en de situatie rond de heer Q. De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 7 november 2016

16.07

1. GESCHIL

Per brief d.d. 26 juni 2016 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met de arbodienst (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 5 september 2016.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 22 augustus 2016 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 is sinds 3 maart 2014 arbeidsongeschikt. De verzuimbegeleiding sinds deze datum is uitgevoerd door de bedrijfsarts Z (bedrijfsarts).
- 2.2 De aanleiding en oorzaak voor de arbeidsongeschiktheid is gelegen in een arbeidsconflict tussen klager en de werkgever van klager.
- 2.3 Na het inzetten van een eerste spoor traject heeft de bedrijfsarts op het spreekuur van 29 januari 2015 geadviseerd om een tweede spoor traject te starten.
- 2.4 Naar aanleiding van het spreekuur van 19 februari 2015 heeft de bedrijfsarts in haar advies aangegeven klager een kennismakingsgesprek aan te laten gaan met re-integratiebureau Y (hierna: Y). De bedrijfsarts geeft hierbij aan dat ze haar advies voor het tweede spoor traject opschort tot na de bevindingen van het kennismakingsgesprek met Y.

- 2.5 Na een intakegesprek bij Y heeft de psycholoog van Y door middel van een brief d.d. 16 april 2015 vastgesteld dat klager niet geschikt is voor een traject bij Y. Y geeft hierbij aan dat andere dingen lijken te spelen op het werk van klager, die zorgen voor een contra-indicatie voor een traject bij Y.
- 2.6 Klager heeft zijn medisch dossier opgevraagd en kennis genomen van de inhoud.
- 2.7 Klager heeft – mede op basis van de inhoud van het medisch dossier - op 12 januari 2016 bij verweerder een klacht ingediend over de wijze waarop aan de verzuimbegeleiding invulling is gegeven door de bedrijfsarts (bedrijfsarts).
- 2.8 Mevrouw R en mevrouw S, beiden werkzaam bij verweerder, hebben de correspondentie met klager vanaf medio april 2016 op zich genomen wegens zwangerschapsverlof van de bedrijfsarts.
- 2.9 Na een mailwisseling heeft klager, na een reactie van verweerder op 31 mei 2016, op 1 juni 2016 aangegeven een klacht in te gaan dienen bij de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten
 - 3.2.1 Klager geeft aan dat – net voor zijn tweede ziektejaar – de bedrijfsarts op 29 januari 2015 heeft geadviseerd om het tweede spoor traject in gang te zetten. Op een van de vervolgspraken, in casu 19 februari 2015, heeft de bedrijfsarts haar advies gewijzigd van het inzetten naar een spoor twee traject naar een eerste spoor traject en het tweede spoor (tijdelijk) stop te zetten tot na het advies van het re-integratie bureau Y.
 - 3.2.2 Klager heeft de bedrijfsarts laten weten dat hij zich hier niet op heeft ingesteld en dit voor hem heel veel onrust oplevert. Klager geeft aan dat de bedrijfsarts hier geen gehoor aan heeft gegeven en het kennismakingsgesprek met Y heeft laten doorgaan.
 - 3.2.3 Klager geeft aan dat na het gesprek tussen klager en de psycholoog van Y, de psycholoog heeft aangegeven geen zaken, waaraan een arbeidsconflict ten grondslag ligt te (willen) behandelen en dit een contra-indicatie is voor een traject bij Y.
 - 3.2.4 Klager heeft ten behoeve van de aanvraag van zijn WIA-uitkering zijn medisch dossier opgevraagd en heeft deze op 25 november 2015 ontvangen. Klager geeft aan verbijsterd te zijn over de uitlatingen die over klager worden gedaan tijdens het gesprek tussen de bedrijfsarts en de psycholoog van Y d.d. 12 maart 2015, die in het medisch dossier te vinden zijn.

- 3.2.5. Klager stelt dat de bedrijfsarts niet te goeder trouw gehandeld heeft, omdat de bedrijfsarts klager heeft aangemeld voor een gesprek bij Y. Volgens klager weet of behoort de bedrijfsarts te weten dat Y geen arbeidsconflicten behandelt.
- 3.2.6 Klager stelt dat ook tijdens het contact tussen de psycholoog van Y en de bedrijfsarts meteen al duidelijk had moeten zijn dat Y geen arbeidsconflicten behandelt. Nu wordt gesteld dat het advies dat van Y werd gevraagd in het kader van 'coping'. Dit is echter nooit met klager besproken en hij wist ook niet dat dit de bedoeling was. Hiervan bleek ook niet tijdens het gesprek met de psycholoog dat heel kort duurde en tot de conclusie leidde dat Y geen arbeidsconflicten behandelde.
- 3.2.7 Klager geeft aan dat er tijdens het gesprek tussen de bedrijfsarts en Y meer informatie is uitgewisseld dan nodig en de bedrijfsarts schrikbarende uitlatingen over klager heeft gedaan en de privacy van klager niet heeft beschermd. Klager geeft aan dat deze uitingen ook nog vermeld zijn in zijn medisch dossier.
- 3.2.8 Klager concludeert hieruit dat de bedrijfsarts niet gehandeld heeft volgens haar beroepsethiek. Klager stelt dat de bedrijfsarts niet te goeder trouw heeft gehandeld, niet onafhankelijk is en het niet nauw neemt met de privacy van klager.
- 3.2.9 Klager wil dat de genoemde uitlatingen uit zijn medisch dossier worden verwijderd, een reprimande voor verwijtbare bejegening naar de bedrijfsarts gaat en dat er wordt voorkomen dat dit in de toekomst ooit nog zal gebeuren.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts beoogde en tevens adviseerde om eerst alle mogelijkheden in het eerste spoortraject te benutten alvorens een tweede spoortraject zou worden gestart. Verweerder geeft hierbij aan dat een eerste spoor traject en een tweede spoor traject naast elkaar kunnen bestaan; het een sluit het ander niet uit.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat met het advies van de bedrijfsarts om een traject bij Y te onderzoeken ze niet de oplossing van het arbeidsconflict heeft willen bewerkstelligen, maar juist wilde bezien of het een zinvol traject zou zijn met betrekking tot de 'coping' door klager. Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts weet dat Y geen arbeidsconflicten behandelt. Zij kan zich overigens niet herinneren of tijdens het spreekuur van 19 februari 2015 het woord 'coping' met klager is gedeeld als onderdeel van het advies dat zou worden gevraagd.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan dat de uitlatingen over klager niet door de bedrijfsarts zijn gedaan, maar door de psycholoog van Y. De bedrijfsarts heeft dit in haar persoonlijke werkaantekeningen genoteerd en niet met derden gedeeld. Deze aantekeningen zijn ten onrechte onderdeel geworden van het medisch dossier van klager. De reden dat de bedrijfsarts deze aantekeningen heeft gemaakt, is dat zij het zinvol achtte met het oog op de reden waarom vanuit Y is beoordeeld dat dit traject niet geïndiceerd zou zijn en zelfs contra geïndiceerd zijn



voor klager. Verweerder vindt het goed in te denken dat klager zich ernstig stoort aan de opmerkingen van de psycholoog van Y die ook een andere terugkoppeling waren als kennelijk naar klager.

- 3.3.4 Verweerder geeft aan dat de aantekeningen c.q. uitlatingen op 15 maart 2016 al zijn verwijderd uit het medisch dossier omdat deze geen onderdeel mogen vormen van het medisch dossier en er helaas in zijn gekomen omdat de bedrijfsarts met zwangerschap was en haar collegae dit dossier tijdelijk overnamen en helaas hebben verzuimd vóór het verzenden van het medisch dossier aan klager deze aantekeningen te verwijderen.
- 3.3.5 Verweerder stelt dat de bedrijfsarts heeft beoogd ten gunste van klager te adviseren met het advies naar Y in het kader van re-integratie in het eerste spoor. Het tweede spoor liep, na een vergeefse poging, vervolgens weer door. Volgens verweerder geldt dit ook met betrekking tot het advies om te bezien of een traject bij Y zinvol zou zijn. Verweerder vindt het spijtig dat klager dit niet op deze wijze heeft ervaren.
- 3.3.6 Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts ethisch, onafhankelijk en te goeder trouw heeft gehandeld. Het advies was erop gericht om klager te behoeden voor de mogelijk nadelige consequenties na inzet van het tweede spoor. Dit is volgens verweerder ook de reden dat de bedrijfsarts, in het kader van re-integratie in het eerste spoor, Y nog heeft geprobeerd als laatste strohalm. Hierover heeft zij ook uitgebreid intern overleg gevoerd om te horen hoe haar collegae hier tegen aan keken alvorens zij dit advies gaf.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.
- 3.4.1. Gebleken is dat de klager onvoldoende duidelijk was waarom verweerder ervoor heeft gekozen om, na het adviseren van een tweede spoortraject, klager vervolgens te adviseren een intakegesprek aan te gaan met Y. Verweerder was voor de advisering van dit intakegesprek ervan op de hoogte dat Y geen Arbeidsconflicten behandelt. Het was klager niet duidelijk geworden dat het advies betrekking zou hebben op 'coping'. Het advies van de bedrijfsarts om een eerste spoortraject op te starten en het tweede spoor tijdelijk op te schorten had een andere achterliggende reden. De vraag is of deze reden voldoende naar klager is gecommuniceerd.
- 3.4.2 De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder de achterliggende reden tot het adviseren tot een intakegesprek niet dan wel onvoldoende aan klager duidelijk heeft gemaakt. Voor klager was het onduidelijk wat precies de bedoeling en doelstelling was van dit intakegesprek. Gelet op het dossier en hetgeen tijdens de zitting naar voren is gebracht kan de Geschillencommissie zich goed voorstellen dat klager zich gedwongen voelde om naar dit intakegesprek te gaan.
- 3.4.3 De Geschillencommissie is van mening dat het de professionaliteit van de bedrijfsarts is om een oordeel te geven of Y een rol kan spelen bij coping in het belang van klager, maar gezien



het dossier acht de Geschillencommissie het onlogisch om het tweede spoortraject (tijdelijk) stop te zetten en het eerste spoortraject te (her)starten. Deze trajecten kunnen immers gelijktijdig lopen, zoals ook de bedrijfsarts tijdens de zitting aangegeven heeft.

- 3.4.4 Over de klacht met betrekking tot de uitlatingen van de psycholoog van Y in de persoonlijke werkaantekeningen van verweerder, is duidelijk dat de aantekeningen afkomstig zijn van de psycholoog van Y en niet van de bedrijfsarts. Ten tijde van de toezending van het medisch dossier - op verzoek van klager – was de bedrijfsarts met zwangerschapsverlof. De Geschillencommissie acht het aannemelijk dat de bedrijfsarts deze uitlatingen in deze persoonlijke aantekeningen zou hebben verwijderd, wanneer zij zelf het dossier aan klager zou hebben gestuurd. Bovendien heeft verweerder aangegeven deze aantekeningen inmiddels al uit het medisch dossier te hebben verwijderd.



4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder onvoldoende haar beslissing heeft gemotiveerd met betrekking tot het advies tot het aangaan van het intakegesprek. Hierdoor is klager niet duidelijk geworden wat de reden was van het intakegesprek met Y. Dit heeft een hoop spanning voor klager opgeleverd. Bovendien was het onnodig dat de bedrijfsarts het tweede spoortraject (tijdelijk) heeft stopgezet, omdat het eerste en tweede spoor naast elkaar kunnen lopen. Ook dat heeft voor klager extra spanning kunnen opleveren. De Geschillencommissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

Voor wat betreft de klacht met betrekking tot de uitlatingen van de psycholoog van Y die in het medisch dossier stonden, verklaart de Geschillencommissie dit onderdeel van de klacht ongegrond omdat de uitlatingen niet van de bedrijfsarts waren, alsook dat het niet verwijderen van de persoonlijke aantekeningen in dit geval, omdat haar collegae het dossier hadden overgenomen omdat zij met zwangerschapsverlof was en ook na constatering ervan de aantekeningen uit het dossier zijn verwijderd, zodanig verwijtbaar is van de bedrijfsarts dat dit onderdeel van de klacht gegrond moet worden verklaard.

Geschillencommissie Arbodiensten, 30 september 2016

16.08

1. GESCHIL

Per brief d.d. 7 juni 2016 heeft bedrijf Y als belangenbehartiger namens de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met de arbodienst (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 oktober 2016.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 16 augustus 2016 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 tot 1 januari 2014 in dienst geweest bij zijn werkgever. Tussen 20 februari 2013 en 8 mei 2013 was hij arbeidsongeschikt. Klager is opnieuw arbeidsongeschikt tussen 13 juni 2013 en 24 juni 2013.
- 2.2 Tijdens deze arbeidsongeschiktheid is klager begeleid door de heer Z, bedrijfsarts.
- 2.3 In terugkoppelingen van 25 juni 2013 en 16 augustus 2013 heeft de bedrijfsarts in zijn rapportage geadviseerd dat er geen medische redenen meer in de weg staan om de werkzaamheden te hervatten.
- 2.4 Vervolgens heeft de werkgever klager ontslagen na een verleende ontslagvergunning van UWV.
- 2.4 Klager is van mening dat de bedrijfsarts zijn werkzaamheden niet goed heeft uitgevoerd en heeft een klacht bij de Geschillencommissie Arbodiensten ingediend.
- 2.5 Op 24 november 2015 heeft de Commissie hierover uitspraak gedaan en de klacht ongegrond verklaard. Hierbij is in punt 3.4 van deze uitspraak onder meer aangegeven dat klager, nadat de Geschillencommissie aan verweerder de vraag had gesteld of zij alsnog bereid zou zijn een



dossiertoetsing als second opinion uit te doen voeren, alsnog gebruik wil maken van de door verweerder aangeboden mogelijkheid om een second opinion uit te voeren. In deze second opinion moet aan de orde komen waarom de (inmiddels gepensioneerde) bedrijfsarts geen informatie heeft ingewonnen bij de door klager aangehaalde artsen. Daarnaast is klager in de gelegenheid gesteld om stukken aan verweerder te sturen waarvan hij van mening is dat die niet in het medisch dossier zijn opgenomen, maar die wel relevant zijn om het handelen van de betreffende gepensioneerde bedrijfsarts in het kader van de second opinion te kunnen beoordelen.

- 2.6 Verweerder heeft op 15 december 2015 het resultaat van de second opinion verzonden aan klager.
- 2.7 Klager is het niet eens met de (wijze van) uitvoering van de second opinion en heeft dit per mail op 20 december 2015 aangegeven.
- 2.8 Op 13 januari 2016 heeft verweerder gereageerd en aangegeven van mening te zijn dat ze gehandeld heeft conform de uitspraak van de Geschillencommissie d.d. 24 november 2015.
- 2.9 Op 19 januari 2016 geeft klager bij de Geschillencommissie aan een vervolprocedure te willen starten.
- 2.10 Op 17 februari 2016 geeft klager aan dat hij met betrekking tot zijn klacht zich laat bijstaan door juristen en heeft verweerder hiervan in kennis gesteld.
- 2.11 Na mailcorrespondentie dient klager op 7 juni 2016 een klacht in bij de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten
 - 3.2.1 Klager geeft aan het niet eens te zijn met de second opinion, die op 15 december 2015 aan klager is verzonden.
 - 3.2.2 Klager geeft aan dat er geen goede second opinion is uitgevoerd, omdat dit slechts een dossiertoetsing betrof door een medewerker van dezelfde arbodienst. Klager is van mening dat een second opinion uitgevoerd moet worden door in onderling overleg een arbodienst aan te wijzen die hiertoe over gaat.
 - 3.2.3 Het bovenstaande is ook aangegeven bij verweerder. Naar mening van klager heeft verweerder hierop niet positief gereageerd. Klager stelt dat de reacties van verweerder tegenstrijdig zijn en verweerder geen openheid van zaken wil verschaffen.
 - 3.2.4 Klager stelt dat de second opinion niet onafhankelijk en onpartijdig is gebeurd. Volgens klager is het immers "de slager die zijn eigen vlees keurt".



- 3.2.5 Klager stelt dat er sprake is van een kokervisie bij verweerder. Volgens klager zou bij verweerder uit het oog verloren zijn dat er naast een arbeidsconflict tussen werkgever en klager er ook sprake was (en nog steeds is) van medische klachten bij klager. Klager geeft aan dat op 13 februari 2013 een incident heeft plaatsgevonden die de aanwezige klachten bij klager sterk heeft verergerd, waardoor hij niet meer in staat was om te werken. Volgens klager is dit bij verweerder telkens uit het oog verloren.
- 3.2.6 Verweerder zou geen noodzaak hebben gezien om medische informatie op te vragen bij de huisarts en interniste van klager. Klager geeft aan dat, hoewel dit beleidsvrijheid van verweerder is, een door verweerder geveld onjuist oordeel door het niet opvragen van medische informatie aan verweerder is toe te rekenen.
- 3.2.7 Klager geeft aan dat wanneer er medische informatie zou zijn opgevraagd, een ander oordeel zou moeten zijn gegeven.
- 3.2.8 Klager geeft aan dat in een verklaring van een huisarts d.d. 18 april 2016 staat aangegeven dat klager in de periode van 20 februari 2013 t/m 31 december 2013 ziek thuis zat. Op 26 april 2016 geeft de huisarts en aanvullende verklaring, waarbij wordt aangegeven dat klager de huisarts 1 à 2 keer per maand zag in verband met spanningsklachten van klager. Volgens deze huisarts waren deze klachten zodanig dat klager in deze periode niet in staat was om te werken.
- 3.2.9 Klager geeft aan dat in een brief van een internist d.d. 13 april 2015 is verklaard dat het zeer aannemelijk is dat klager diverse klachten had voor februari 2013 en medisch niet in staat was om arbeid te verrichten.
- 3.2.10 Klager geeft aan dat in de second opinion van verweerder staat aangegeven dat het opvragen van informatie bij de huisarts geen ander oordeel met zich zou brengen. Volgens klager zou de zienswijze van de huisarts en de internist niet verwerkt zijn in de second opinion. Klager geeft aan dat deze informatie niet is opgevraagd en, zou verweerder wel over deze informatie beschikken, verweerder gemotiveerd zou moeten aangeven welk oordeel verweerder dan zou hebben gegeven.
- 3.2.11 Klager is van mening dat wanneer een huisarts een zeer nauwe relatie met klager heeft, deze verklaringen van de huisarts niet zomaar door verweerder mogen worden gepareerd. Volgens klager zou verweerder gemotiveerd aan moeten geven waarom dit standpunt op grond van de verklaringen gepareerd wordt.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat mevrouw O, bedrijfsarts bij verweerder, een second opinion heeft opgesteld nadat zij het gehele dossier van klager heeft ontvangen. Hierbij heeft de bedrijfsarts de medische informatie bestudeerd en heeft contact gezocht met bedrijfsarts, de bedrijfsarts die klager gedurende zijn arbeidsongeschiktheid in 2013 heeft begeleid.



- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat klager na inzage van de second opinion hiertegen toch bezwaren heeft. Volgens verweerder hebben de bezwaren c.q. klachten betrekking op het niet opvragen van medische informatie bij de huisarts en internist van klager door mevrouw O en dat zowel mevrouw O als (voorheen) bedrijfsarts in dienst zijn (geweest) bij verweerder, wat zou duiden op partijdigheid.
- 3.3.3. Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts bij de dossiertoetsing als second opinion geconcludeerd heeft dat de verzuimbegeleiding en bedrijfsgeneeskundige beoordelingen na de ziekmeldingen in 2013 vanwege een werkgerelateerd conflict tussen klager en de ex-werkgever vakkundig en zorgvuldig zijn afgehandeld, conform de Stecr Richtlijn en de NVAB Richtlijn Psychische problemen. Verweerder stelt dat het opvragen van medische informatie toentertijd hoogstwaarschijnlijk niet relevant zou zijn geweest voor de beoordeling van arbeids(on)geschiktheid op grond van de ziekte, noch geleid zou hebben tot een ander adviesbeleid.
- 3.3.4 Verweerder stelt dat een huisarts en internist niet partijen zijn die over de beoordeling van arbeids(on)geschiktheid gaan wegens ziekte. Volgens verweerder is dit namelijk het domein van de bedrijfsarts. Verweerder benadrukt hierbij dat arbeidsongeschiktheid iets anders is dan ziekte.
- 3.3.5 Verweerder geeft aan dat een bedrijfsarts vrij staat om navraag te doen bij behandelaars van cliënten, maar dit geen verplichting is.
- 3.3.6 Verweerder geeft aan dat, mocht de bedrijfsarts in het dossier hiertoe aanleiding zien, zij medische informatie zou hebben opgevraagd. De bedrijfsarts zag echter geen aanleiding om dit te doen.
- 3.3.7 Verweerder geeft aan dat klager zich ook heeft beklaagd over dat verweerder ook de second opinion heeft uitgevoerd en dat dit duidt op een "slager die zijn eigen vlees keurt". Verweerder stelt dat klager op de hoorzitting d.d. 24 november 2015 of daarna had kunnen aangeven. Verweerder geeft aan dat klager aangaf dat hij hierover al zijn twijfels had geuit tijdens de hoorzitting, maar kennelijk het hierbij is gebleven en klager akkoord is gegaan met het aanbod van verweerder om een second opinion op te laten stellen door een bedrijfsarts van verweerder en daarmee ook heeft ingestemd blijkens de machtiging die hij daarvoor aan verweerder heeft gegeven. Verweerder geeft aan dat deze afspraak is vastgelegd in de uitspraak van de vorige zitting en stelt hierbij dat er dus sprake is van 'mosterd na de maaltijd'.
- 3.3.8 Verweerder geeft aan dat situatie te betreuren waar klager zich in bevindt, maar het ontslag niet verwijtbaar is aan de bedrijfsarts c.q. verweerder die klager heeft begeleid tijdens zijn verzuim en klager arbeidsgeschikt heeft beoordeeld en/of de bedrijfsarts die de second opinion heeft opgesteld.
- 3.3.9 Verweerder verzoekt tot ongegrondverklaring van deze klacht.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.



- 3.4.1 De inhoud van deze klacht heeft betrekking op de manier waarop invulling is gegeven aan de dossiertoetsing als een second opinion. In een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Arbodiensten d.d. 23 november 2015 is in het advies onder punt 3.4 opgenomen dat klager alsnog gebruik wenst te maken van de door verweerder aangeboden second opinion. In deze second opinion moet aan de orde komen waarom de (inmiddels gepensioneerde) bedrijfsarts geen informatie heeft ingewonnen bij de door klager aangehaalde artsen. Daarnaast moet klager in de gelegenheid worden gesteld om stukken toe te sturen waarvan hij van mening is dat die niet in het medisch dossier zijn opgenomen, maar die wel relevant zijn om het handelen van de betreffende bedrijfsarts in het kader van de second opinion te kunnen beoordelen.
- 3.4.2 De Geschillencommissie benadrukt dat zij niet bevoegd is om te oordelen over de medisch inhoudelijke aspecten in deze zaak.
- 3.4.3 De Geschillencommissie heeft in haar overweging de manier waarop mevrouw O aan deze second opinion invulling heeft gegeven betrokken. De Geschillencommissie stelt voorop dat de second opinion een dossiertoetsing betreft, waarbij aan de orde moet komen of het oordeel van bedrijfsarts (de voorgaande, inmiddels gepensioneerde bedrijfsarts) tot de arbeidsongeschiktheid van klager, procedureel op correcte wijze is gebeurd. Bij de second opinion moet tevens aan de orde komen waarom bedrijfsarts geen informatie heeft ingewonnen bij de door klager aangehaalde bedrijfsarts en internist. De Geschillencommissie heeft daarbij geconstateerd dat klager heeft ingestemd met het uitvoeren van de second opinion door mevrouw O hetgeen al moge blijken dat hij een machtiging heeft afgegeven om het medisch dossier te bestuderen. Ook tijdens de zitting van de Geschillencommissie heeft hij niet aangegeven er bezwaar tegen te hebben dat een bedrijfsarts van verweerder de second opinion zou uitvoeren.
- 3.4.4 Uit de verslaglegging van mevrouw O blijkt dat verweerder contact heeft gehad met bedrijfsarts. De Geschillencommissie heeft geconstateerd dat bedrijfsarts heeft aangegeven dat hij zich de zaak goed kan herinneren, waarbij hij heeft aangegeven dat hij na nogmaals lezing van het dossier hetzelfde oordeel zou geven als dat hij destijds in 2013 gedaan heeft. Bedrijfsarts vond het voor zijn oordeel niet nodig om een huisarts en een internist te raadplegen, omdat hij voldoende informatie uit het medisch dossier had om tot zijn oordeel te komen. Hij heeft dit ook nog eens uitdrukkelijk en uitgebreid gemotiveerd aangegeven in zijn reactie aan mevrouw O naar aanleiding van dienaangaande vragen van haar en zoals dat is verwoord in de second opinion d.d. 15 december 2015.
- 3.4.5 Mevrouw O heeft geconcludeerd dat de voormalig bedrijfsarts alle zorgvuldigheid in acht heeft genomen en het oordeel tot arbeidsongeschiktheid van klager op correcte wijze tot stand gekomen is.



- 3.4.6 Klager heeft tijdens de zitting aangegeven dat hij stukken heeft aangeleverd bij de arbodienst, waarvan klager het noodzakelijk vond om deze bij de second opinion te betrekken. Klager heeft bij het indienen van zijn klacht twee van deze stukken naar de Geschillencommissie gestuurd, welke door de Commissie zijn ontvangen. Tijdens de zitting heeft klager naar andere toegezonden stukken verwezen, die volgens klager ook relevant waren en niet in het medisch dossier zouden zitten. Tijdens de zitting is gebleken dat, hoewel de Geschillencommissie geen kennis heeft kunnen nemen van deze stukken, verweerder deze stukken van klager heeft ontvangen en dat mevrouw O deze stukken ook meegewogen heeft bij haar second opinion.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie is van oordeel dat de second opinion door mevrouw O procedureel op correcte en zeer zorgvuldige wijze is uitgevoerd. De Geschillencommissie merkt op dat, gelet op het verzoek van klager dat het in deze zaak voor de hand had gelegen contact te leggen met de huisarts en behandelend interniste. Een bedrijfsarts moet echter zelfstandig tot een oordeel kunnen komen, wat in dit geval aan de orde is. Ook al gezien de in de richtlijn van de NVAB opgenomen criteria in welke gevallen contact met de huisarts of een andere behandelaar moet worden gezocht en zowel bedrijfsarts daar gemotiveerd daartoe geen noodzaak toe zag en mevrouw O uitgebreid motiveert waarom zij van mening is dat in een situatie als deze ook geen medische informatie zouden hebben opgevraagd. Op basis van het betreffende medisch dossier konden zowel mevrouw O als bedrijfsarts immers tot dezelfde conclusie komen. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

Voor wat betreft de klacht dat in de second opinion niet alle door klager toegezonden stukken zijn meegewogen, is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder alle toegezonden stukken van klager heeft ontvangen en dat de bedrijfsarts deze stukken ook voldoende heeft meegewogen heeft bij het uitbrengen van de second opinion. De Geschillencommissie verklaart ook dit klachtonderdeel ongegrond.

Ten slotte acht de commissie de klacht dat de second opinion door een bedrijfsarts van verweerder is uitgevoerd ongegrond. Ook al omdat klager daartegen, toen het aanbod werd gedaan daartegen geen bezwaar heeft gemaakt en ook een machtiging heeft gegeven voor de inzage in het medisch dossier om de second opinion te kunnen uitvoeren.



16.09

1. GESCHIL

Per brief d.d. 5 augustus 2016 heeft de mevrouw X (verder: klager) zich namens bedrijf Y tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met de arbodienst (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar 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 besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 november 2016. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per brief d.d. 28 oktober 2016 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Na de hoorzitting heeft klager aanvullende stukken geleverd, te weten de volledige door verweerder opgestelde rapportages en de correspondentie tussen de klager en de werknemer van klager. Omdat deze informatie volgens verweerder ook in het dossier van verweerder zit acht verweerder het niet noodzakelijk dat zij nog in het bezit wordt gesteld van deze informatie om daarop te reageren omdat de klachtafhandeling mede op basis van deze informatie heeft plaatsgevonden.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 De heer Z, werknemer van klager, is sinds 31 maart 2015 arbeidsongeschikt. De verzuimbegeleiding sinds deze periode is uitgevoerd door verweerder.
- 2.2 Op 16 februari 2016 benadert klager verweerder per brief met de vraag een verklaring te verstrekken waarom de werknemer gedurende negen maanden niet over benutbare mogelijkheden beschikte en desondanks de vaststelling van Geen (Duurzaam) Benutbare Mogelijkheden is



uitgebleven. Verweerder heeft volgens klager namelijk nooit verklaard dat de heer Z over benutbare mogelijkheden beschikte en heeft evenmin verklaard dat er geen duurzame benutbare mogelijkheden waren. Desondanks heeft de heer Z nooit gewerkt, het advies van de bedrijfsarts was elke keer dat er geen werkmogelijkheden zijn. Klager geeft in deze brief aan dat, indien het oordeel van UWV luidt dat er onvoldoende re-integratie inspanningen zijn geweest en gesteld wordt dat de werknemer ten onrechte negen maanden niet heeft gewerkt, de mogelijkheden tot het verhalen van de kosten op verweerder worden onderzocht en indien dat het geval is zal worden geclaimd.

- 2.3 Per brief van 10 maart 2016 stelt verweerder dat onvrede met een advies van de bedrijfsarts om het werk te hervatten niet valt onder de klachtenprocedure. In dit geval kan een deskundigenoordeel bij UWV aangevraagd worden. Voorts stelt verweerder dat de term Geen Duurzaam Benutbare Mogelijkheden afkomstig is van verzekeringsartsen en niet voorkomt bij adviezen van bedrijfsartsen. Indien klager verweerder aansprakelijk acht voor geleden schade dan kan klager zich wenden tot de afdeling Juridische Zaken van verweerder.
- 2.4 Per brief van 15 april 2016 reageert klager op de brief van verweerder. Volgens klager reduceert verweerder het probleem tot een taalkundige kwestie en zij tekent hiertegen bezwaar aan. Voorts heeft klager zowel te maken met kwalificaties die bedrijfsartsen gebruiken als met kwalificaties die verzekeringsartsen gebruiken. Klager geeft aan dat verweerder aansprakelijk gesteld zal worden indien klager schade lijdt als gevolg van bijvoorbeeld onvoldoende re-integratie inspanningen.
- 2.5 Verweerder nodigt klager per brief van 29 april 2016 uit voor een afspraak op 12 mei 2016.
- 2.5 Per brief van 25 mei 2016 stelt klager nog geen schriftelijke reactie te hebben mogen vernemen op de brief van 15 april 2016.
- 2.6 Op 27 mei 2016 stuurt verweerder een schrijven waarin gesteld wordt dat klager zonder bericht niet is verschenen op 12 mei 2016. Verweerder verzoekt klager contact op te nemen indien klager prijs stelt op een gesprek.
- 2.7 Per brief van 22 juli 2016 stelt verweerder dat klager bij e-mail van 3 juni 2016 aangeeft dat een afhandeling op grond van de stukken volstaat. Verweerder stelt dat naar aanleiding van het spreekuur op 23 april 2015 geconcludeerd is dat de werknemer ongeschikt is voor zijn eigen werk alsook voor andersoortig werk. Volgens verweerder is de probleemanalyse aan de hand van het spreekuur beknopt, maar zou wel alle relevante informatie bevatten. Op 30 april 2015 is door klager een plan van aanpak opgesteld en is vastgesteld dat geen enkele vorm van arbeid mogelijk is en dat de resultaten van diverse onderzoeken worden afgewacht. Verweerder voorziet langdurig verzuim en op 10 juli 2015 verwijst de werknemer voor een multidisciplinaire behandeling bij re-integratiebureau Y (hierna: Y). Zij nemen de heer Z niet in behandeling, de reden daarvan wordt niet vermeld. Verweerder geeft aan ondertussen bezig te zijn vaart te zetten achter verschillende behandelingen. Volgens verweerder zou klager periodieke evaluaties hebben ontvangen van alle



sprekuren. In de rapportages zou consequent worden aangegeven dat het primaire doel terugkeer in het eigen werk is.

- 2.8 Ten tijde van het laatste spreekuur op 10 december 2015 was de heer Z 36 weken arbeidsongeschikt, waardoor niet is toegekomen aan het arbeidsdeskundig onderzoek (bij verweerder wordt hierbij de 42^e week van verzuim aangehouden) waarin wordt vastgesteld of terugkeer naar het eigen werk mogelijk is. Verweerder geeft aan dat zij niet achteraf gaan verklaren of al dan niet sprake was van Geen Duurzaam Benutbare Mogelijkheden. Volgens verweerder spreken de rapportages voor zich. Verweerder stelt dat klager bij UWV een deskundigenoordeel had kunnen vragen, in het geval zij een andere mening hadden over de arbeidsongeschiktheid van de heer Z. Verweerder stelt dat klager op 16 oktober 2015 heeft aangegeven dat er vervangend werk is voor de heer Z, hierop komt de bedrijfsarts in de periodieke evaluatie van 23 oktober 2015 niet terug. Dit heeft volgens verweerder te maken met het feit dat de heer Z daar nog niet toe in staat was. Verweerder kan niet beoordelen of klager schade heeft geleden.
- 2.8 Klager dient op 5 augustus 2016 een klacht in bij de Geschillencommissie, welke op 8 augustus 2016 is ontvangen.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten
- 3.2.1 Klager geeft aan dat verweerder te weinig heeft gedaan om klager van voldoende informatie te voorzien om de re-integratie van haar werknemer op een adequate wijze aan te pakken. Dit heeft te maken met de aangeleverde informatie en terugkoppelingen. Door het gebrek aan informatie over de benutbare mogelijkheden en het ontbreken van prognoses daarover is klager niet in de gelegenheid geweest om te beoordelen of niet eerder met spoor 2 zou moeten zijn begonnen.
- 3.2.2 Op 23 april 2015 concludeert de bedrijfsarts dat heer Z ongeschikt is voor zijn eigen werk maar ook voor andersoortig werk. Op 30 april 2015 wordt een plan van aanpak vastgesteld. In afwachting van ander onderzoek is geen enkele vorm van arbeid mogelijk. Een half jaar verstrijkt zonder onderzoeksresultaten. Ondanks het uitblijven van onderzoeksresultaten wordt volgens klager in de periodieke evaluaties zonder motivering aangegeven dat het doel is de werknemer terug te laten keren in zijn eigen functie. Deze vaststelling is volgens klager



onbegrijpelijk tegen de achtergrond van de conclusies van de bedrijfsarts en het uitblijven van onderzoeksresultaten.

- 3.2.3 Klager somt de informatie op die in de periodieke evaluaties zijn vermeld onder het hoofdstuk 'stand van zaken'. Volgens klager is niet duidelijk waarop het doel van terugkeer van de heer Z in de eigen functie is gebaseerd, nu er nog geen uitkomsten van onderzoeken zijn. Voor zover er wel onderzoek heeft plaatsgevonden wordt niet gemeld wat voor gevolgen dit heeft m.b.t. de benutbare mogelijkheden en/of de prognose van de ziekte.
- 3.2.4 Klager begrijpt niet waarom tot de 42^e week gewacht moest worden om tot een arbeidsdeskundig onderzoek / interventie over te gaan. De situatie van de werknemer zou in dezen leidend moeten zijn.
- 3.2.5 Voorts is klager van mening dat verweerder een Functionele Mogelijkheden Lijst zou moeten hebben opgemaakt of er zou moeten worden aangegeven waarom hiertoe niet is overgegaan.
- 3.2.6 Klager stelt dat verweerder tekort is geschoten in de aanpak van het dossier. Er is onvoldoende gestuurd op het nakomen van onderzoeksresultaten en het concreet maken van benutbare mogelijkheden. Daarnaast zou aan klager onvoldoende informatie zijn verstrekt omtrent de benutbare mogelijkheden, wat volgens klager onbegrijpelijk is, gelet op het geformuleerde doel van terugkeer van de medewerker in de eigen functie.
- 3.2.7 Verweerder stelt dit in de optiek van de klager zelf ook vast nu hij in zijn brief d.d. 22 juli 2016 spreekt over 'beknopte rapportages'. Voorts stelt verweerder volgens klager dat het netter zou zijn geweest als was teruggekoppeld waarom het door klager aangeboden vervangend werk voor de medewerker niet feedback waardig was.
- 3.2.8 Klager verzoekt de Geschillencommissie om een oordeel te geven of de handelwijze en de informatievoorziening van verweerder voldoende of onvoldoende is geweest bij de verzuimbegeleiding van de heer Z.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Per brief van 28 oktober 2016 stelt verweerder in reactie op het bezwaar niet voornemens te zijn met terugwerkende kracht terug te komen op de inhoudelijke advisering. Volgens verweerder had klager destijds, maar ook later, de mogelijkheid om bij UWV een deskundigenoordeel aan te vragen. Hiervan heeft klager naar weten van verweerder geen gebruik gemaakt.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.



- 3.4.1 De Commissie merkt op dat de kern van de klacht gaat over de vraag of de door verweerder periodieke verstrekte rapportages volledig genoeg zijn omschreven, dat klager destijds hieruit kon afleiden welke mogelijkheden zij had in het kader van het ziekteverzuim van de werknemer. In het verlengde hiervan speelt de vraag of klager redelijkerwijs van verweerder had mogen verwachten dat deze rapportages uitgebreider moesten zijn en of de rapportages in overeenstemming zijn met de conclusies die hieraan verbonden zijn.
- 3.4.2 Na de hoorzitting heeft klager de volledige rapportages toegezonden, omdat deze beknopt in de oorspronkelijke klacht staan weergegeven. De Commissie heeft deze rapportages bestudeerd en is van oordeel dat deze rapportages inderdaad vrij summier zijn en dat van verweerder had mogen worden verwacht dat de rapportages vollediger zouden zijn geformuleerd. In deze rapportages zijn geen arbeidsmogelijkheden van de werknemer vermeld en zijn de beperkingen van de werknemer zeer beknopt weergegeven. De Commissie is van oordeel dat de werkgever hier niet direct uit kan afleiden wat de arbeidsmogelijkheden van de werknemer zijn en dat klager van verweerder had mogen verwachten dat deze rapportages vollediger zijn omschreven. Wel is het de commissie opgevallen dat klager eerst nu over de onduidelijkheid/onvolledigheid van de terugkoppelingen klaagt en niet op een eerder moment toen deze de terugkoppeling ontving.
- 3.4.3 Tijdens de hoorzitting is gebleken dat verweerder, nadat zij van Y heeft vernomen dat het behandeltraject met de werknemer van klager niet wordt doorgezet, verweerder niet om de reden hiervan heeft gevraagd en het besluit van Y niet dan wel niet tijdig aan klager heeft teruggekoppeld. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van verweerder (en niet op die van klager) had gelegen om aan klager terug te koppelen wat de uitkomst is geweest van het gesprek tussen Y en de werknemer en tevens wat de reden is geweest dat Y het traject heeft afgewezen.
- 3.4.4 Voorts heeft de Commissie geconstateerd dat klager geen deskundigenoordeel heeft aangevraagd, ondanks dat zij het niet eens was met de periodieke rapportages van verweerder. De Commissie betreft in haar overweging dat, als een werknemer of zijn werkgever het niet eens is met een oordeel van een bedrijfsarts, diegene een deskundigenoordeel kan aanvragen. Het ligt echter op de weg van de arbodienst om te informeren over de mogelijkheid tot het aanvragen van een dergelijk deskundigenoordeel. De Commissie oordeelt dat uit de stukken niet blijkt dat in deze zaak verweerder klager hierover heeft geïnformeerd. De opmerking van verweerder dat de organisatie van klager zodanig groot is en zij op de hoogte zou (moeten) zijn van de mogelijkheid van het aanvragen van een deskundigenoordeel treft geen doel omdat het primair de taak van verweerder is hierop te wijzen. Te meer, daar verweerder ook toegeeft dat het in voorkomende gevallen gebruikelijk is om hiervan melding te maken in de terugrapportages.



4. UITSpraak

De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder in haar periodieke rapportages, die naar oordeel van de Commissie vrij summier zijn, onvoldoende duidelijk is geweest over de arbeidsmogelijkheden van de werknemer van klager. Daarnaast ligt het op de weg van verweerder om klager in voorkomende gevallen te informeren over de mogelijkheid tot het aanvragen van een deskundigenoordeel, wanneer klager het niet eens is met een oordeel van de bedrijfsarts. Ten slotte had het op de weg van verweerder gelegen dat zij, na de terugkoppeling van Y, dit had moeten communiceren naar klager. De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 15 december 2016



16.11

1. GESCHIL

Op 24 augustus 2016 heeft mevrouw X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met bedrijf A (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar 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 besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 november 2016.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 28 oktober 2016 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Omdat klager tijdens de zitting aangaf nog over stukken uit het dossier te beschikken waaruit concreet zou blijken welke adviezen door verweerder aan de werkgever zijn gegeven en waaruit zou blijken dat verweerder en de werkgever onder “één hoedje” spelen en samenspannen met het doel haar te ontslaan, wordt klager in de gelegenheid gesteld deze stukken alsnog te overleggen waarbij verweerder ervan afziet deze stukken in afschrift te ontvangen omdat alle stukken door verweerder zijn betrokken bij de afhandeling van de klacht en het opstellen van het verweerschrift.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 26 februari 2016 dient klager een klacht in bij verweerder. Dit naar aanleiding van de handelingen van de bedrijfsarts in zijn hoedanigheid als bedrijfsarts. Volgens klager is er sprake van onjuiste en onvolledige verslaglegging, onzorgvuldigheid in oordeelsvorming, niet gemotiveerde adviezen, intensieve communicatie met werkgever waarvan klager niet op de hoogte



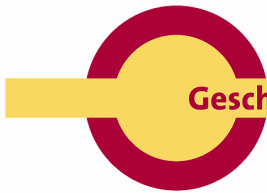
- is gesteld, niet neutraal handelen, het niet of niet juist toepassen van de NVAB, KNMG en STECR richtlijn, het schenden van het medisch beroepsgeheim en het doorspelen van niet ter zake doende medische informatie naar werkgever.
- 2.2 Er is in maart en april per e-mail contact over en weer over het maken van een afspraak om de klacht te bespreken. Verweerder heeft aangegeven dat bij dit gesprek zowel de heer A als de heer B aanwezig zijn en geeft hierbij aan dat dit tijdens het gesprek nader zal worden toegelicht. Klager vraagt (schriftelijk) waarom en in welke hoedanigheid de heer B bij het gesprek aanwezig zal zijn. Klager begrijpt ook niet waarom de heer A in eerste instantie bij de klachtafhandeling is betrokken. Volgens klager wordt niet de juiste procedure gevolgd en worden verschillende beginselen geschonden. Het komt niet tot een mondeling overleg omdat er geen antwoord wordt gegeven op de vraag waarom de heer B bij het gesprek aanwezig zal zijn.
- 2.4 Bij schrijven van 19 april 2016 reageert de heer A op de klacht van 26 februari 2016. De heer A stelt dat wel de juiste klachtenprocedure is gevolgd. Volgens verweerder is er ook geen sprake van het schenden van het medisch beroepsgeheim. Ook de dossierplicht is volgens verweerder niet geschonden en er zou geen sprake zijn van onvolledige verslaglegging. Daarnaast is verweerder van mening dat het beginsel van hoor en wederhoor niet geschonden is aangezien er overleg is geweest. Met betrekking tot het vaststellen van de eerste dag van arbeidsongeschiktheid stelt verweerder dat dit niet de verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts is. Ook de richtlijnen ten aanzien van eerlijkheid, professionaliteit en onafhankelijkheid zijn volgens verweerder niet geschonden, evenals dat er geen sprake is van schending van het vereiste van toestemming, doel en noodzakelijkheid. Ten slotte is verweerder van mening dat de voorgeschreven regels en richtlijnen wel degelijk in acht zijn genomen.
- 2.5 Klager heeft verweerder per mail van 11 mei 2016 benaderd en heeft opmerkingen omtrent de volgens haar niet juist gehanteerde klachtenprocedure. Zo zou het niet gebruikelijk zijn dat de heer A klachten in eerste aanleg behandelt. Verder zouden er volgens klager verschillende (rechts)beginselen geschonden zijn, zou de heer A diverse vragen niet hebben beantwoord en in de klachtafhandeling onjuistheden hebben verkondigd. Klager geeft aan zich niet te kunnen verenigen in de conclusie (ongegegrondheid van de klachten) van de heer A en geeft aan zijn klacht bij de stafarts (stafarts/bedrijfsarts) te willen voorleggen.
- 2.6 Per mail van 19 mei 2016 wordt klager door verweerder uitgenodigd voor een gesprek op vrijdag 27 mei 2016. Op 2 juni 2016 stelt verweerder dat klager niet op de uitnodiging is ingegaan en worden nieuwe data aan klager voorgesteld. Hierop reageert klager per mail van 2 juni 2016 en 14 juni 2016 dat ze graag een afspraak maakt op neutraal terrein. Per mail van 16 juni 2016 stelt verweerder geen gebruik te maken van het voorstel om op neutraal terrein af te spreken en nodigt klager uit voor een afspraak op 15 juli 2016. Per mail van 17 juni 2016 uit klager nogmaals haar ongenoegen over de klachtafhandeling en geeft aan de klacht neer te leggen bij een advocaat en bij de Geschillencommissie. Op 21 juni 2016 stelt verweerder dat klager de klacht tijdens een gesprek kan bespreken en dat zij zich

voor vermeende schade en een eventuele aansprakelijkheidstelling kan wenden tot de afdeling juridische zaken.

- 2.7 Per brief van 29 juli 2016 gaat de stafarts in op de mail van klager van 11 mei 2016. Hierbij verklaart de stafarts de klacht met betrekking tot het spreekuur van 24 juli 2015 en de periodieke evaluatie gegrond. Maar volgens de stafarts horen klachtprocedures of opmerkingen over bezwaarzaken niet thuis in een terugrapportage van een spreekuur. Ook de klacht met betrekking tot de plaats van een opmerking in een verslag en een opmerking over een verkeerde verwijzing acht de stafarts gegrond. De overige klachten acht de stafarts ongegrond.
- 2.8 Op 24 augustus 2016 dient klager een klacht in bij de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld. Namens klager wordt daarbij uitdrukkelijk aangegeven dat in het kader van de waarheidsvinding bij deze klacht ook de vorige klacht, waarop door de Geschillencommissie - overigens in een andere samenstelling - een advies is uitgebracht d.d. 23 september 2015 en waarbij de klacht ongegrond is verklaard, moet worden betrokken om tot een zorgvuldig oordeel te komen. Klager geeft daarbij toestemming aan de niet bij die klacht betrokken commissieleden inzage te geven in dit advies van de Geschillencommissie.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Volgens klager is de verslaglegging van de bedrijfsarts onjuist en onvolledig. Voorts zou sprake zijn van onzorgvuldigheid in de oordeelsvorming en zouden de adviezen niet gemotiveerd zijn. Tevens zou sprake zijn van intensieve communicatie met de werkgever, waarvan klager niet op de hoogte was. De bedrijfsarts zou niet neutraal handelen. Daarnaast zijn de NVAB, STECR en KNMG richtlijnen volgens klager niet dan wel onjuist toegepast. Ten slotte zou het medische beroepsgeheim geschonden zijn en niet ter zake doende en mogelijk medische informatie doorgespeeld naar werkgever.
- 3.2.2. Voorts is volgens klager niet de juiste klachtenprocedure gevolgd nu de heer A de klacht in eerste aanleg heeft behandeld. In zijn klachtafhandeling zou de heer A volgens klager diverse vragen niet beantwoord hebben en hierbij onjuistheden hebben verkondigd. Daarnaast zou de heer A tijdens de klachtafhandeling onzorgvuldig hebben gehandeld, verschillende beginselen hebben geschonden en bepaalde standpunten en beweringen niet hebben onderbouwd. Ook



zou de heer A hebben geweigerd aan te geven waarom de heer B aanwezig zou zijn bij het gesprek over de ingediende klachten.

3.2.3 Ten tijde van de klachtafhandeling door de stafarts zou hij volgens klager een onjuiste weergave van feiten en van de onderlinge communicatie hebben weergegeven in zijn brief van 29 juli 2016. Klager stelt dat er geen sprake zou zijn geweest van hoor en wederhoor, de stafarts de klachten niet goed zou hebben gelezen en bovendien structureel voorbij is gegaan aan de kern van de klacht in zijn rapportage.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

3.3.1 Verweerder was in de veronderstelling dat de aanwezigheid van een tweede persoon bij het gesprek niet op bezwaar zou stuiten. Omdat ieder voorstel voor een gespreksdatum nieuwe vragen oproep heeft verweerder besloten om de klacht op basis van de stukken af te doen.

3.3.2 Klager vraagt vervolgens een herbeoordeling van de klacht aan omdat ze zich niet kan vinden in de uitspraak van de klachtbehandelaar in eerste aanleg, de heer A. Klager wordt uitgenodigd voor een gesprek met de stafarts op 27 mei 2016. Verweerder geeft aan dat de dag voor de afspraak de partner van klager zich intimiderend heeft gedragen tegenover een van de bedrijfsartsen. Dit gebeurde voor het pand van verweerder. Daarom is de partner van klager de toegang tot alle panden ontzegd. Klager was welkom op het gesprek, maar wilde op neutraal terrein afspreken. Dat verzoek heeft verweerder afgeslagen. Verweerder geeft aan wel een aanbod voor andere data te hebben gedaan. Uiteindelijk is, in overeenstemming met klager, besloten de klacht schriftelijk af te handelen. Verweerder verwijst verder naar de klachtafhandelingsbrief van 29 juli 2016.

3.3.3 Volgens verweerder is het probleem dat alles wat verweerder beweert door klager wordt ontkend, genegeerd, verdraaid, de deskundigheid van de medewerkers van verweerder wordt betwijfeld, etc. Volgens verweerder probeert klager steeds een andere voorstelling van zaken te geven en vindt klager dat verweerder verontschuldigen moet aanbieden aan de partner van klager voor het ontzeggen van toegang tot de panden van verweerder. Verweerder stelt dat deze laatste beslissing niet uit de lucht is gegrepen en verwijst o.a. naar het vonnis van de voorzieningenrechter in Breda d.d. 29 augustus 2016.

3.3.4 Verweerder stelt zich naar beste weten te hebben ingezet en de klachten met geduld en begrip te hebben opgepakt, maar dit niet tot begrip of berusting van klager heeft geleid.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

3.4.1 Tijdens de hoorzitting heeft de voorzitter van de Geschillencommissie voorgesteld de klachten gestructureerd te willen bespreken. Hij stelt voor om de ingediende primaire klacht van klager van 24 augustus 2016 eerst te bespreken en vervolgens de overige inhoud, alsmede de wijze

waarop de klachten zijn afgehandeld door de heer A en de stafarts. Om de primaire klacht goed in beeld te krijgen heeft de voorzitter klager gevraagd om aan te geven wat de hoofdlijn van de klacht is en waar klager precies in haar belang is getroffen.

- 3.4.2 Tijdens de hoorzitting heeft de voorzitter de primaire klacht, nadat namens klager door de heer Y de klacht is toegelicht, samengevat als dat de klacht feitelijk is dat de werkgever en de Arbodienst 'onder één hoedje' hebben gespeeld en hebben samengespannen met het uiteindelijke doel klager te kunnen ontslaan. De nader uitgebreid omschreven omstandigheden die hieraan zijn gerelateerd, dienen voornamelijk als onderbouwing en verheldering van de klacht. Klager en haar vertegenwoordiger konden zich geheel vinden in deze samenvatting en wijze van behandeling van de klacht. De Commissie zal dan ook in deze lijn de klachten beoordelen.
- 3.4.3 De Geschillencommissie onderscheidt de klacht in diverse onderdelen. Hierbij wordt de mate van volledigheid van de rapportages van de bedrijfsarts besproken, alsmede de mate van correcte toepassing van de regelgeving door de arbodienst en de mate van zorgvuldigheid van afhandeling van de klachten door de arbodienst.
- 3.4.4 Voor wat betreft uitgebrachte rapportages van de bedrijfsarts, is de Commissie zich ervan bewust dat de relatie tussen klager en verweerder al moeizaam was en dat naar oordeel van de Commissie dit er toe heeft geleid dat de gevoeligheden die in de dossiervorming en in de reactie van verweerder ten opzichte van klager mede bepalend is voor de beleving van beide partijen. De Commissie kan op basis van de stukken geen uitspraak doen over de discussiepunten omtrent de inhoud van de rapportages, niet alleen omdat partijen lijnrecht tegenover elkaar staan en dit dus leidt tot een 'welles-nietes', maar ook omdat dan het medisch inhoudelijk oordeel zou moeten worden gewogen waarover de Geschillencommissie geen oordeel mag uitspreken. De Commissie beperkt zich dan ook tot de procedurele kant en is op basis van de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting nader is besproken van oordeel dat de bedrijfsarts de betreffende regelgeving op correcte wijze heeft toegepast althans dat niet is gebleken dat hij de betreffende regelgeving en richtlijnen op een onjuiste wijze heeft toegepast.
- 3.4.5 Het herstel van de verslaglegging, waaronder het bij klager erg gevoelige woord 'vertrouwen', is naar wens van klager weliswaar doorgevoerd, maar dit neemt niet weg dat de bewoordingen wel door de arbodienst zijn gebruikt. Deze bewoordingen kunnen weliswaar ook een rol hebben gespeeld in het gedrag van de werkgever, maar als de werkgever deze bewoordingen overneemt, maakt dit nog niet dat de klacht op dit onderdeel om deze reden gegrond moet worden verklaard, omdat dit niet te verwijten is aan verweerder en ook op verzoek van klager de verslaglegging op dit punt door verweerder hersteld is.
- 3.4.6 Voor wat betreft de klacht over de wijze waarop de heer A de klacht van klager heeft afgehandeld, stelt de Geschillencommissie voorop dat het de arbodienst vrij staat om af te wijken van de gangbare klachtenprocedure evenals een delegatie af te vaardigen, die zij



noodzakelijk acht voor de behandeling van de klacht, net als het klagers vrijstaat om een vertegenwoordiger mee te nemen naar een gesprek. In de schriftelijke reactie van 19 april 2016 op de klacht heeft de heer A gemotiveerd waarom hij en niet de verantwoordelijke klachtbehandelaar de klacht in behandeling heeft genomen. Tijdens de zitting heeft verweerder toegelicht waarom de heer A zich tijdens de klachtafhandeling wilde bij laten staan. Deze reden wordt door klager tijdens de zitting ook als redelijke reden geacht. Hoewel niet verplicht, zou het niet onredelijk zijn geweest dat iemand namens de arbodienst klager zou hebben geïnformeerd over de inhoud van de persoonlijke reden dat de heer A zich bij wilde laten staan, evenals dat de motivatie om af te wijken van de reguliere klachtenprocedure in de mailwisseling wat duidelijker aan bod had mogen komen. Dit leidt er echter niet toe dat de Geschillencommissie tot gegrondverklaring van deze klacht komt.

- 3.4.7 Klager stelt dat de klachten van klager (inhoudelijk) onvoldoende zijn beantwoord door de stafarts. De Commissie constateert dat uit het dossier en bij de beantwoording van de vragen van klager is gebleken dat de stafarts inhoudelijk op alle klachten en vragen is ingegaan, maar dat partijen verdeeld blijven over wie bij bepaalde klachten gelijk heeft, alsmede de waardering van de beantwoording van de door klager ingediende klachten. Dit maakt echter niet dat de klachten van klager op onzorgvuldige wijze door de stafarts zijn afgehandeld. De Geschillencommissie acht ook dit klachtonderdeel ongegrond. Voor wat betreft de door klager ingediende klachten, die door de stafarts in zijn klachtafhandeling gegrond zijn verklaard, zal de Commissie geen uitspraak doen omdat gegrond verklaarde klachten geen verdere bespreking meer behoeven.
- 3.4.8 Na de hoorzitting d.d. 17 november 2016 heeft klager op 20 november 2016 en 8 december 2016 aanvullende stukken toegestuurd ter nadere onderbouwing van haar klacht.
- 3.4.9. De Geschillencommissie heeft vervolgens de primaire klacht dat verweerder “onder één hoedje” heeft gespeeld met de werkgever van klager en met hen heeft samengespannen beoordeeld aan de hand van de door partijen overgelegde stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting is besproken.

De Geschillencommissie heeft daarbij de hierboven genoemde overwegingen en conclusies betrokken en komt tot het eindoordeel dat de klacht ongegrond moet worden verklaard omdat klager onvoldoende heeft kunnen aantonen dan wel aannemelijk heeft kunnen maken dat de feiten en omstandigheden ook in onderlinge samenhang bezien kunnen leiden tot de conclusie dat verweerder met de werkgever van klager onder “één hoedje” heeft gespeeld en hebben samengespannen met het uiteindelijke doel klager te kunnen ontslaan.

De stukken die klager na de hoorzitting heeft gestuurd zijn voor deze klacht weliswaar relevant voor de onderbouwing van de klacht, maar deze stukken kunnen niet leiden tot een ander eindoordeel van de Geschillencommissie.



4. UITSpraak

De Geschillencommissie acht op grond van de hierboven genoemde overwegingen en conclusies de primaire klacht van klager ongegrond omdat klager onvoldoende heeft kunnen aantonen dan wel aannemelijk heeft kunnen maken dat de feiten en omstandigheden ook in onderlinge samenhang bezien naar objectieve maatstaven kunnen leiden tot de conclusie dat verweerder met de werkgever van klager onder “één hoedje” heeft gespeeld en hebben samengespannen met het uiteindelijke doel klager te kunnen ontslaan.

Wat betreft de klacht over de afhandeling van de klachten van klager door de heer A, dat in strijd zou zijn met de interne klachtenprocedure, acht de Geschillencommissie ongegrond omdat het verweerder vrij staat onder omstandigheden er voor te kiezen de klachtafhandeling door de directeur te laten plaatsvinden. In dit onderhavige geval ook omdat er al een eerdere klacht tegen verweerder was ingediend en bovendien de afwijking van de klachtenprocedure met redenen onderbouwd is. De reden waarom de heer A een delegatie wilde vormen voor de behandeling van de klacht, is tijdens de hoorzitting toegelicht. Deze reden is naar oordeel van de Geschillencommissie (en tevens klager) alleszins redelijk en leidt derhalve tot ongegrondverklaring van deze klacht, noch afgezien van het feit dat het verweerder vrij staat een delegatie samen te stellen die zij dienstig acht voor het aangaan van een gesprek met klagers en zij daarover geen verantwoording hoeven af te leggen aan klagers.

Ten slotte is de Geschillencommissie van oordeel dat de klachten door de stafarts op zorgvuldige wijze zijn afgehandeld. Immers is op alle vragen en klachtonderdelen in zijn afhandeling ingegaan, ondanks de verdeeldheid tussen partijen over de wijze waarop klachtafhandeling heeft plaatsgevonden. De Geschillencommissie acht ook dit klachtonderdeel ongegrond.

16.12

1. GESCHIL

Per brief d.d. 1 november 2016 heeft bedrijf X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met de arbodienst (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar 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 besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 december 2016.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per brief d.d. 9 december 2016 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 Op 12 augustus 2016 heeft mevrouw Y, werknemer van klager, een (gepland) telefonisch gesprek gehad met de heer Z, bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.2 Mevrouw Y gaf bij klager aan het gesprek met de bedrijfsarts als negatief te hebben ervaren.
- 2.3 Mevrouw Y heeft op 12 september 2016 op verzoek van klager een mail gestuurd en daarin aangegeven hoe het gesprek tussen haar en de bedrijfsarts d.d. 12 augustus 2016 is verlopen en hoe zij het gesprek met de bedrijfsarts heeft ervaren.
- 2.3 Klager heeft daaropvolgend op 12 september 2016 een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.4 Verweerder heeft op 12 september 2016 per mail gereageerd en bij klager aangegeven dat zij zeer zwaar tillen aan de klacht, het zullen uitzoeken en naar klager zullen terugkoppelen en dat de inhoud van de klacht met de verantwoordelijke stafarts en het management zal worden besproken.



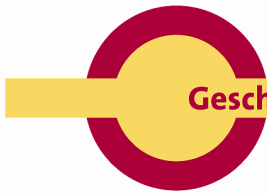
- 2.5 Op 2 oktober 2016 geeft klager aan dat verweerder nog niet inhoudelijk heeft gereageerd en vraagt wederom om een reactie van verweerder.
- 2.6 Op 6 oktober 2016 reageert verweerder op de ingediende klacht van klager d.d. 12 september 2016.
- 2.7 Klager heeft bij verweerder aangegeven het niet eens te zijn met de reactie van verweerder d.d. 6 oktober 2016. Klager geeft hierbij aan contact te zoeken met de Geschillencommissie.
- 2.8 Op 1 november 2016 dient klager een klacht in bij de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager geeft aan dat op 12 augustus 2016 een telefonisch consult stond gepland tussen mevrouw Y (werknemer van klager) en de bedrijfsarts bij verweerder.
 - 3.2.2 Mevrouw Y zou volgens klager, door haar zeer ernstige ziekte en de daaruit voortkomende spoedafpraak in het ziekenhuis, het telefonisch consult zijn vergeten. Op het moment dat de bedrijfsarts belde naar mevrouw Y, was mevrouw Y in het ziekenhuis. Mevrouw Y verzocht de bedrijfsarts of hij later terug kon bellen. Op dat moment zou de bedrijfsarts op onprofessionele wijze met de situatie zijn omgegaan. Verder zou de bedrijfsarts zich onvoldoende hebben voorbereid voor het gesprek en heeft zich hierbij niet ingelezen.
 - 3.2.3 Klager geeft aan dat mevrouw Y haar ervaringen op haar verzoek papier heeft gezet en heeft de betreffende mail van mevrouw Y d.d. 12 september 2016 aan verweerder doorgestuurd. Hieruit zou de ernst van dit gebeuren blijken. Klager geeft aan dat verweerder het vertrouwen heeft geschaad, wat voor klager reden was om een klacht in te dienen bij verweerder.
 - 3.2.4 Klager geeft aan dat de reactie van verweerder d.d. 6 oktober 2016 onvolledig is en klager hierdoor ontevreden is over de gehele situatie. Te meer, daar zij verwacht had dat verweerder na ontvangst van de klacht op 12 september 2016 en de reactie daarop voor eind september een inhoudelijke reactie had gegeven.
 - 3.2.5 In de brief van verweerder d.d. 6 oktober 2016 staat aangegeven dat het vervelend is dat mevrouw Y het gesprek als onplezierig heeft ervaren, waarbij tweemaal over verwarring wordt gesproken. Volgens klager hoeft verwarring niet te betekenen dat de bedrijfsarts zich vervolgens onbeschoft jegens mevrouw Y mag gedragen. Dat de bedrijfsarts 'strakke' planning als excuus hiervoor gebruikt, gaat volgens klager alle normen en waarden te buiten.



- 3.2.6 Klager geeft aan dat verweerder aan mevrouw Y heeft voorgesteld om een face-to-face gesprek te hebben, maar er niet wordt gesproken over hoe deze afspraak plaats moet gaan vinden. De bedrijfsarts en mevrouw Y wonen immers ver van elkaar vandaan.
- 3.2.7 Klager heeft aangegeven dat het vertrouwen naar verweerder ernstig is beschaamd en verweerder in de klachtafhandeling hier volledig aan voorbij gaat.
- 3.2.8 Klager geeft aan pas tevreden te zijn (geweest) als de bedrijfsarts zou erkennen dat hij zich onbehoorlijk en onprofessioneel heeft gedragen en oprecht zijn excuses aanbiedt, gebaseerd op zijn eigen gedrag en niet op basis van hoe een ander het ervaart. Daarbij zou verweerder de bedrijfsarts direct van de 'case' moeten halen om het vertrouwen richting klager te herstellen en zou klager het vanzelfsprekend vinden als het personeel van klager niet meer onder behandeling van de bedrijfsarts valt.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan pas kennis te hebben genomen van de mail van mevrouw Y d.d. 12 september 2016, nadat klager de klacht bij de Geschillencommissie d.d. 1 november 2016 heeft ingediend. Deze mail was voor verweerder dus nieuwe informatie, wat ook aanvullende informatie gaf over het verloop van het gesprek.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan te onderkennen dat er sprake is van zeer onhandig communiceren, hetgeen onevenredig verzwarend heeft gewerkt in de angstige situatie waarin mevrouw Y verkeerde.
- 3.3.3 Voor zover de spijtbetuinging niet duidelijk is geweest, maakt verweerder als organisatie haar welgemeende excuses. Verweerder geeft aan dat in het verweer wel is gesproken over een spijtbetuinging van de bedrijfsarts, maar deze verder niet is toegelicht.
- 3.3.4 Verweerder realiseert zich dat de bedrijfsarts zich in onvoldoende mate bewust was hoe in deze situatie gehandeld had moeten worden. Dit komt zeer onprofessioneel over. Verweerder betreurt dit, omdat verweerder in haar dienstverlening een mensgerichte aanpak juist erg belangrijk vindt.
- 3.3.5 Volgens verweerder had het telefonisch contact met de bedrijfsarts niet mogen plaatsvinden ten tijde van een spoedafpraak van mevrouw Y in het ziekenhuis. De aard en de ernst van de aandoening van mevrouw Y vraagt juist om goede gespreksvaardigheden, waarbij een gesprek in rust gevoerd had moeten worden. Dit was niet het geval en de bedrijfsarts was niet in staat om voor een mensgerichte oplossing te kiezen, hetgeen verweerder betreurt. Juist in deze situatie zijn goede gespreksvaardigheden van belang. Verweerder had niet verwacht dat het in deze situatie mis zou gaan. Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts op gespreksvaardigheden zal worden gecoacht.
- 3.3.6 Volgens verweerder had de stafarts, de heer O, bij het opstellen van het verweer zich de reisafstand niet gerealiseerd. Verweerder heeft de mogelijkheid geboden om door middel van



een (persoonlijk) gesprek de klacht op te lossen. Daarop had klager of zijn werknemer kunnen reageren door contact op te nemen met verweerder. Dit is echter niet gebeurd. Volgens verweerder heeft klager nu gekozen voor een escalatie door de Geschillencommissie te benaderen en hierbij het vertrouwen in de bedrijfsarts op te zeggen. De mogelijkheid om de klacht samen met klager op te lossen lijkt volgens verweerder niet meer opportuun en is nu komen te vervallen.

- 3.3.7 Verweerder geeft wel aan nog steeds voor een gesprek met mevrouw Y open te staan. Volgens verweerder is het uiteindelijke doel om deze kwestie goed af te sluiten.
- 3.3.8 Verweerder biedt in het verweerschrift d.d. 9 december 2016 nogmaals haar excuses aan.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.
 - 3.4.1 De Geschillencommissie onderscheidt de klacht in twee onderdelen.
 - 3.4.2 Enerzijds betreft het de vraag of de belangen van de werknemer van klager zijn geschaad. Tijdens het telefoongesprek tussen de bedrijfsarts en de werknemer van klager zou de bedrijfsarts volgens klager op onprofessionele wijze met de situatie zijn omgegaan. Verder zou volgens klager de bedrijfsarts zich onvoldoende hebben voorbereid voor het gesprek en heeft zich hierbij niet vooraf ingelezen. De bedrijfsarts heeft hierin onvoldoende compassie naar de werknemer getoond in het kader van de gemaakte afspraken met betrekking tot het spreekuur.
 - 3.4.3 Anderzijds voelt klager als werkgever en contractspartij voor de Arbodienst zich niet gehoord en niet serieus genomen na een door klager ingediende klacht bij verweerder. Dit zou onder andere blijken uit de klachtafhandelingsbrief van verweerder d.d. 6 oktober 2016 alsook de wijze waarop de klachten van klager door verweerder zijn afgehandeld. Klager vindt het met name kwalijk dat zij door verweerder niet is uitgenodigd voor een gesprek, nadat zij een klacht bij verweerder heeft ingediend. Bij klager zijn verwachtingen gewekt, onder meer door de mededeling van verweerder in de mail d.d. 12 september 2016 naar klager dat er zeer zwaar getild wordt aan de klacht, dit zou worden uitgezocht en zou worden teruggekoppeld naar klager en dit zou worden besproken met de verantwoordelijke stafarts en het management, die verweerder vervolgens in haar klachtafhandeling niet heeft doen nakomen.
 - 3.4.4 Tijdens de hoorzitting heeft verweerder aangegeven dat zij de mail d.d. 12 september 2016 van mevrouw Y, werknemer van klager, waarbij zij haar beleving bij het telefoongesprek tussen haar en de bedrijfsarts heeft omschreven, niet heeft betrokken bij de klachtafhandeling van 6 oktober 2016 omdat zij niet van de inhoud hiervan op de hoogte was. Tevens bleek tijdens de zitting dat deze mail wel binnen de organisatie moet zijn ontvangen maar niet duidelijk is waar precies en hoe het kan dat dit stuk niet betrokken kon worden bij het opstellen van de reactie d.d. 6 oktober 2016. De Commissie vindt het uiterst slordig dat deze brief niet betrokken is geweest bij de klachtafhandelingsbrief van 6 oktober 2016, nu wordt aangegeven



dat deze brief wel ontvangen moet zijn en verweerder tijdens de hoorzitting dat ook erkende. De Geschillencommissie beveelt verweerder dan ook aan nog eens precies na te gaan hoe deze situatie kon ontstaan en om de klachtenprocedure c.q. de manier van klachtafhandeling van verweerder in dat licht bezien te verbeteren.

- 3.4.5 De Geschillencommissie is verder van oordeel dat verweerder in haar klachtafhandelingsbrief d.d. 6 oktober 2016 ten onrechte de suggestie wekt dat het probleem bij klager en haar werknemer ligt door er over te spreken “dat het contact als onplezierig is ervaren”, “dat betrokkene op dat tijdstip eigenlijk niet toegankelijk was” en de bedrijfsarts “heeft wel even later alsnog contact gelegd met betrokkene in de veronderstelling haar tegemoet te treden”. Dit terwijl het de bedrijfsarts was, hetgeen ook nu wordt erkend door verweerder in het verweerschrift d.d. 9 december 2016, die zeer onhandig communiceerde en in onvoldoende mate zich bewust was hoe te handelen in deze situatie en dat dit zeer onprofessioneel overkomt. Ondanks dat verweerder aangaf de klacht serieus te nemen, blijkt dit niet overtuigend uit de inhoud en strekking van de klachtafhandelingsbrief d.d. 6 oktober 2016. De Geschillencommissie is daarbij van oordeel dat verweerder geen dan wel te weinig initiatief heeft genomen om de klacht van klager d.d. 12 september 2016 naar behoren af te handelen. Hierdoor zijn zowel klager als de werknemer van klager niet tegemoet gekomen.
- 3.4.6 Voor wat betreft de klacht dat de bedrijfsarts onbehoorlijk naar de werknemer van klager heeft gehandeld, is tijdens de zitting gebleken dat de bedrijfsarts hiervoor alsnog zijn welgemeende excuses heeft aangeboden. De Geschillencommissie behoeft hierover dan ook geen uitspraak meer te doen.



4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond.

Daarnaast wordt verweerder geadviseerd haar klachtenprocedure en wijze van afhandeling nog eens tegen het licht te houden, zodat een situatie waarbij het dossier waar een oordeel over gevraagd wordt niet compleet is wordt voorkomen en hierdoor ingediende klachten adequaat en tijdig kunnen worden afgehandeld.

Geschillencommissie Arbodiensten, 18 januari 2017

1. GESCHIL

Per brief d.d. 27 juli 2015 heeft Y als belangenbehartiger namens de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met de arbodienst (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Op 10 augustus 2015 heeft arbodienst A aangegeven geen medewerking te zullen verlenen aan behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Arbodiensten. Op 7 november 2016 heeft arbodienst B als de verantwoordelijke organisatie waaronder arbodienst A valt als franchise organisatie aangegeven wel medewerking te zullen verlenen aan de afhandeling door de Geschillencommissie.

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 hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 25 januari 2017.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 18 januari 2017 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Tijdens de zitting is gebleken dat de Geschillencommissie en verweerder alleen beschikten over de stukken van de ingediende klacht met referentie "klacht 56", terwijl klager ook een klacht met referentie "klacht 100" heeft ingediend. De Geschillencommissie heeft "klacht 100" tijdens de zitting niet kunnen behandelen. De secretaris heeft "klacht 100" op verzoek van de voorzitter en met instemming van partijen doorgezonden naar verweerder die daarop kon reageren voor zover daarin nieuwe elementen voorkwamen. Op 23 februari 2017 heeft verweerder hierop schriftelijk gereageerd.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager is op 28 januari 2014 ziek gemeld met burn-out klachten. De verzuimbegeleiding is gedaan door verweerder.
- 2.2 Naast het verzuimtraject speelde een arbeidsconflict tussen klager en de werkgever van klager. Uiteindelijk is de arbeidsrelatie beëindigd door een vaststellingsovereenkomst.
- 2.3 Klager heeft tussen 1 juni 2015 en 17 juli 2015 22 klachten ingediend bij verweerder over met name de werkwijze van verweerder.
- 2.4 Tussen 9 juli en 22 juli 2015 zijn de klachten door de heer Q behandeld.
- 2.5 Op 10 juni heeft verweerder klager uitgenodigd om met verweerder in gesprek te treden over een aantal klachten. Dit gesprek heeft niet plaatsgevonden.
- 2.6 Klager heeft op 27 juli 2015 bij de Geschillencommissie een klacht ingediend over de wijze waarop de 22 bij verweerder ingediende klachten (ingediend tussen 1 juni 2015 en 17 juli 2015) zijn afgehandeld.
- 2.7 Arbodienst A meldt op 10 augustus 2015 aan de Geschillencommissie geen medewerking te zullen verlenen, omdat klager volgens verweerder geen gebruik wenst te maken van de uitnodiging om met verweerder in overleg te treden.
- 2.8 Op 14 september 2015 heeft klager verweerder aangegeven dat een persoonlijk gesprek tussen klager en verweerder niet tot een oplossing zal leiden, omdat klager het vertrouwen in verweerder heeft verloren. Klager verzoekt verweerder om alsnog mee te werken aan de klachtbehandeling door de Geschillencommissie.
- 2.9 Op 24 september 2015 heeft verweerder klager nogmaals uitgenodigd om in gesprek te treden over de klachten.
- 2.10 Op 5 november 2015 heeft klager de uitnodiging afgewezen en heeft verweerder verzocht om zijn dossier door te sturen.
- 2.11 Op 15 november 2016 heeft klager de Geschillencommissie verzocht om zijn klacht d.d. 27 juli 2015 alsnog in behandeling te nemen, omdat arbodienst B op 7 november 2016 heeft aangegeven wel medewerking te zullen verlenen aan de afhandeling van de klacht(en) door de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben

getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten
 - 3.2.1 Klager geeft aan dat hij arbodienst A niet op de lijst 'overzicht gecertificeerde externe arbodiensten SBCA' kan vinden. Hij ziet arbodienst B wel op deze lijst staan. Klager kan niet controleren of er sprake is van een gecertificeerde arbodienst en BIG geregistreerde bedrijfsartsen.
 - 3.2.2 Klager geeft aan dat hij tussen 1 juni 2015 en 17 juli 2015 22 klachten heeft ingediend bij verweerder en dat de door hem ontvangen antwoorden volgens klager onjuist, onzorgvuldig en incompleet zijn.
 - 3.2.3 De klachten gaan onder meer over dat klager geen (tijdige) reacties op schriftelijk gestelde vragen ontvangt, er (formulerings)fouten in reacties van verweerder staan (waaronder in het spreekuurverslag, de FML en de (bijstelling van) het plan van aanpak), de wijze van telefonisch contacteren, het verstrekken van onjuiste informatie door de casemanager en het verzenden van een terugkoppeling spreekuur naar de werkgever van klager.
 - 3.2.4 Klager geeft aan dat hij de beantwoording van deze klachten heeft geanalyseerd en dat hij hiervan een overzicht met zijn klacht heeft ingediend.
 - 3.2.5 Klager geeft aan dat de hele situatie vanaf zijn ziekmelding d.d. 28 januari 2014 veel impact op hem heeft gehad.
 - 3.2.6 Klager vindt het grootste euvel dat hij op een mailbericht van zijn advocaat d.d. 23 april 2014, gericht aan de heer R (bedrijfsarts), geen reactie heeft mogen ontvangen.
 - 3.2.7 Klager geeft, daarnaar gevraagd door de Geschillencommissie, aan dat het doel van zijn klacht is dat verweerder alsnog zijn 22 klachten (ingediend tussen 1 juni 2015 en 17 juli 2015) naar eer en geweten behandelt.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder geeft aan dat zij conform haar klachtreglement gehandeld heeft. Verweerder heeft iedere klacht binnen zes weken na indiening van de klacht afgehandeld. Bij de klachtafhandeling heeft verweerder proactief aangegeven met verweerder in gesprek te willen gaan, maar klager heeft dit steeds geweigerd.
 - 3.3.2 Verweerder geeft aan dat zij diverse malen een interventie heeft geadviseerd. Verder heeft verweerder gebruik gemaakt van diverse interne deskundigen om de procesgang en voortgang te toetsen. Verweerder geeft aan zo veel als mogelijk en zo veel als van haar verwacht mag worden, haar best heeft gedaan om zorgvuldig te handelen en klager op een goede wijze te begeleiden in zijn verzuimtraject.

- 3.3.3 Verweerder heeft in haar verweerschrift de 22 klachten van klager per klacht behandeld en verweerder benadrukt hierbij dat bij de beantwoording van alle klachten naar eer en geweten is gehandeld.
- 3.3.4 Verweerder geeft in haar verweerschrift onderbouwd aan dat klacht 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 21 en 22 geen doel treffen. Verweerder heeft in haar interne klachtafhandeling voor klacht 6, 7, 10, 14 en 17 haar excuses aangeboden, waarmee de klacht zou zijn afgehandeld.
- 3.3.5 Verweerder geeft verder aan dat de werkgever van klager met Arbodienst B een overeenkomst heeft gesloten. Dit is een gecertificeerde arbodienst die werkt met onder andere arbodienst A. Laatstgenoemde is geen gecertificeerde arbodienst. Zij werkt enkel met BIG geregistreerden en als bedrijfsarts geregistreerden. Verder is er een kwaliteitshandboek dat leidend is in de uitvoering van bewaking en processen. Arbodienst B heeft een actieve inbreng en voert poortwachter toetsen (door staf- en bedrijfsartsen) en arbeidsdeskundige toetsen (door staf- en arbeidsdeskundigen) uit. Arbodienst B traint de casemanagers op inhoud en vaardigheden.
- 3.3.6 Verweerder stelt primair dat klager niet ontvankelijk dient te worden verklaard, omdat de klachten niet voldoen aan artikel 8 sub a van het reglement van de Geschillencommissie Arbodiensten. Klager geeft nu aan dat het doel van zijn klacht is dat verweerder alsnog zijn klachten naar eer en geweten behandelt. Verweerder geeft aan niet te weten hoe dit nog beter zal moeten dan dat zij al geeft gedaan. Daarnaast zou klager niet gemotiveerd hebben aangegeven waarom de uitkomst van de klachtbehandeling van verweerder niet wordt geaccepteerd. Het bovenstaande duidt op niet-ontvankelijkheid van de klacht.
- 3.3.7 Mocht de Geschillencommissie de klacht ontvankelijk verklaren, dan stelt verweerder subsidiair dat klacht 5, 11 en 12 niet-ontvankelijk moet worden verklaard, omdat deze ingevolge het klachtreglement van verweerder de klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen wegens het te laat indienen van de klacht (een jaar nadat de gebeurtenis/gedraging heeft plaatsgevonden)
- 3.3.8 Verweerder stelt dat tevens klacht 6, 7, 10, 14 en 17 niet-ontvankelijk moeten worden verklaard, omdat verweerder deze klachten al gegrond heeft verklaard en hiervoor excuses heeft aangeboden, waarbij verweerder lering uit de zaak heeft getrokken en de klachten adequaat heeft opgepakt.
- 3.3.9 Verweerder verzoekt om, mocht klager ontvankelijk zijn in al zijn klachten, ongegrondverklaring van de klachten. Verweerder geeft aan dat de klachten van klager op dusdanige wijze zijn opgepakt, dat klager in redelijkheid niet meer mocht verwachten van de werkwijze of gedragingen van verweerder. Bovendien heeft klager nimmer opengestaan voor een gesprek met klager en heeft klager niet concreet aangegeven wat zijn doel is het bij het indienen van de klachten.
- 3.3.10 Verweerder geeft aan dat een groot deel van de klachten direct is opgelost en een ander gedeelte van de klachten dusdanig ondergeschikt aan de dienstverlening van

verweerder is, dat het niet opportuun is om hier grote gevolgen aan te verbinden en de klacht gegrond te verklaren. Het is verweerder niet duidelijk wat het belang van klager is en wat klager wil bereiken. De dingen die volgens klager niet goed zijn gegaan, hebben volgens verweerder op geen enkele wijze voor klager gevolgen gehad, althans niet voor de verzuimbegeleiding – de primaire taak van verweerder.

- 3.3.11 Verweerder verzoekt primair om niet-ontvankelijkheid van de klacht, subsidiair niet ontvankelijkheid van klachtnummer 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14 en 17 en ongegrondverklaring van de overige klachten en meer subsidiair dat alle klachten ongegrond worden verklaard.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.
- 3.4.1 De door klager ingediende 22 klachten gaan onder meer over dat klager geen (tijdige) reacties op schriftelijk gestelde vragen aan verweerder ontvangt, er (formulerings)fouten in reacties van verweerder staan (waaronder in het spreekuurverslag, de FML en de (bijstelling van) het plan van aanpak), de wijze van telefonisch contacteren door verweerder, het verstrekken van onjuiste informatie door de casemanager en het verzenden van een terugkoppeling spreekuur naar de werkgever van klager.
- 3.4.2 Tijdens de hoorzitting refereerde klager meerdere malen aan “klacht 100”. Deze klacht was ingediend nadat klager beschikte over het medisch dossier. De voorzitter gaf tijdens de zitting aan dat de Commissie bij de bestudering van het dossier en “klacht 100” de klacht, als klager hiermee kan instemmen, zal herformuleren in die zin dat volgens klager uit de feiten en omstandigheden blijkt dat de werkgever met de arbodienst onder één hoedje heeft gespeeld om het ontslag van klager te kunnen realiseren en dat de 22 punten uit de klachtbrief en de stukken uit “klacht 100” daarbij als onderbouwing moet worden beschouwd. Klager kan met deze herformulering instemmen. De Geschillencommissie zal dan ook op basis hiervan de stukken beoordelen en een advies aan partijen uitbrengen. De Geschillencommissie benadrukt hierbij dat de klachten die door verweerder al gegrond zijn verklaard geen verdere behandeling meer behoeven, maar wel een rol kunnen spelen bij de vraag of (het totaal aan) slordigheden van verweerder en de manier waarop er mee is omgegaan tot gegrondverklaring van de klachten die daarop betrekking hebben kan leiden.
- 3.4.5 Klager gaf aan dat “klacht 100” zijn stelling vooral onderbouwt dat de werkgever met de arbodienst onder één hoedje heeft gespeeld om het ontslag van klager te kunnen realiseren. Deze klacht is na de hoorzitting naar verweerder en de Geschillencommissie gezonden. Verweerder heeft vervolgens op deze klacht schriftelijk gereageerd.

- 3.4.6 De Commissie overweegt, na de bestudering van "klacht 100" en de hierop verzonden reactie van verweerder, als volgt. De Geschillencommissie stelt voorop dat verweerder instemt met de behandeling van "klacht 100" en dat deze klacht betrokken wordt bij de tijdens de hoorzitting behandelde klacht. Derhalve is sprake van één klachtenprocedure.
- 3.4.7 Verweerder geeft in haar reactie op "klacht 100" aan dat de betreffende klachten die zijn gebaseerd op gebeurtenissen die zich in 2014 hebben afgespeeld niet-ontvankelijk moeten worden verklaard, omdat er meer dan een jaar tussen de gebeurtenis en de klacht zit en daarmee - reglementair gezien – de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij verweerder is komen te vervallen. De Geschillencommissie deelt de mening van verweerder dat klager deze klachten niet 'via de achterdeur' kan indienen om zo de niet-ontvankelijkheid te omzeilen. De Geschillencommissie zal deze klachten niet in behandeling nemen en verklaart deze klachten dan ook niet-ontvankelijk.
- 3.4.8 De Geschillencommissie maakt in haar overweging verder een tweedeling van de door klager ingediende klachten. Eerst overweegt de Geschillencommissie in hoeverre uit de feiten en omstandigheden blijkt dat de werkgever met de arbodienst onder één hoedje heeft gespeeld om het ontslag/beëindiging van de arbeidsrelatie van klager te kunnen realiseren. Vervolgens overweegt de Geschillencommissie in hoeverre de door klager 22 ingediende klachten en de afhandeling hiervan door verweerder klager in zijn belang is getroffen.
- 3.4.9 Klager stelt onder meer dat zijn 22 ingediende klachten, "klacht 100" en het naar zijn mening door verweerder ondeskundig en bewust achterhouden van zaken en daarbij de opzettelijke 'sturing' van de zijde van de werkgever, erop duiden dat de werkgever met de arbodienst onder één hoedje heeft gespeeld om het ontslag/beëindiging van de arbeidsrelatie van klager te kunnen realiseren. De Geschillencommissie is van oordeel dat – na bestudering van het dossier en "klacht 100" – klager niet voldoende heeft aangetoond dan wel aannemelijk heeft gemaakt dat uit de feiten en omstandigheden blijkt dat de werkgever met verweerder onder "één hoedje" heeft gespeeld teneinde tot het ontslag/beëindiging van de arbeidsrelatie van klager te kunnen komen.
- 3.4.4 De Geschillencommissie constateert dat de ingediende klachten blijken te geven van diverse slordigheden van de zijde van verweerder gedurende het verzuimtraject van klager. De klachten die door verweerder al gegrond zijn verklaard behoeven geen verdere behandeling, maar dragen wel bij aan het totaal aan slordigheden van verweerder en de manier waarop er mee is omgegaan. Voorbeelden van slordigheden, die tijdens de hoorzitting ook aan de orde zijn geweest, zijn verschrijvingen in documenten, het vermelden van onjuiste data in een spreekuurverslag, het niet tijdig verzenden van een FML naar klager en het niet tijdig verstrekken van het medisch dossier aan klager. Hoewel verweerder in haar

verweerschrift onder meer aangeeft dat een groot deel van de klachten direct is opgelost en er sprake is van verschrijvingen in bepaalde documenten en dit niet tot grote gevolgen heeft geleid, laat dit onverlet dat, ondanks dat verweerder de klacht serieus heeft opgepakt, door de slordigheden van verweerder kunnen leiden tot emotionele toestanden bij klager en klager wel degelijk in zijn belangen is getroffen.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie acht op grond van de hierboven genoemde overwegingen en conclusies de primaire klacht van klager ongegrond omdat klager onvoldoende heeft kunnen aantonen dan wel aannemelijk heeft kunnen maken dat de feiten en omstandigheden, met de 22 ingediende klachten en de stukken uit "klacht 100" ter onderbouwing van deze klacht in acht nemend, ook in onderlinge samenhang bezien naar objectieve maatstaven kunnen leiden tot de conclusie dat werkgever van klager met verweerder onder "één hoedje" heeft gespeeld en hebben samengespannen met het uiteindelijke doel klager te kunnen ontslaan.

Voor wat betreft de 22 ingediende klachten en "klacht 100" is, gelet op de hoeveelheid aan slordigheden die in de klachten door klager zijn aangeduid en door verweerder ook tijdens de hoorzitting zijn erkend, de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld gedurende de verzuimperiode van klager. Ondanks dat verweerder de klachten naar oordeel van de Geschillencommissie serieus en zorgvuldig heeft opgepakt, neemt dit niet weg dat de daaraan voorafgaande slordigheden kunnen leiden tot emotionele toestanden bij klager en klager hiermee in zijn belang is getroffen. De Geschillencommissie acht de klacht op dit onderdeel gegrond.

Ten slotte wil de Geschillencommissie benadrukken dat en wellicht geheel ten overvloede, voor wat de medische gegevens van klager betreft, de Geschillencommissie kennis mag nemen van de inhoud van het medisch dossier omdat de klager deze ter inzage geeft ter onderbouwing van zijn klachten, maar dat de Geschillencommissie niet bevoegd is om hierover (een inhoudelijke) uitspraak te doen.

Geschillencommissie Arbodiensten, 23 maart 2017