

**Jaarverslag**

**Geschillencommissie Arbodiensten**

**Geschillencommissie OVAL**

**2017**



ORGANISATIE VOOR VITALITEIT, ACTIVERING EN LOOPBAAN

## INHOUDSOPGAVE

|   |    |
|---|----|
| Inhoudsopgave .....   | 2  |
| 1. Voorwoord .....  | 3  |
| 2. Organisatie en werkwijze .....                                 | 4  |
| 2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten   OVAL .....       | 4  |
| 2.2 Samenstelling Geschillencommissie .....                       | 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. Behandeling door de Geschillencommissie OVAL .....             | 8  |
| 5. Conclusies en aanbevelingen .....                              | 9  |
| 5.1 Onafhankelijkheid .....                                       | 9  |
| 5.2 Handelwijze bedrijfsarts .....                                | 9  |
| 5.3 Klachtenbehandeling en administratie .....                    | 9  |
| 5.4 Communicatie .....  | 10 |
| Bijlagen: .....   | 11 |
| Geanonimiseerde Uitspraken geschillencommissie Arbodiensten ..... | 11 |

## 1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL. Het aantal jaarlijkse klachten bij de Geschillencommissie Arbodiensten is de afgelopen jaren vrijwel gelijk gebleven. In 2017 zijn 25 klachten ingediend waarvan er 6 daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. De klachten zijn vaak mede werk gerelateerd. Het gaat dan met name om spanningen tussen de werkgever en klager die een rol spelen in de verzuim/ziekte casus van de cliënt en veelal (mede) de beëindiging van de arbeidsrelatie inluiden. Het belang van een juist gebruik 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 2017 was ook het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de door de arbodienst gevolgde procedures. Klagers stellen bijvoorbeeld dat bepaalde richtlijnen niet zijn gehanteerd, dat gestelde termijnen niet worden gevolgd en dat niet (tijdig) wordt gereageerd op vragen of klachten. Ook worden regelmatig klachten ingediend over de mate van onafhankelijkheid van de bedrijfsartsen. De laatstgenoemde klachtsoort bemoeilijkt de beoordeling door de Geschillencommissie, omdat onafhankelijkheid niet altijd objectief valt te bepalen. De hoorzittingen geven in de praktijk vrijwel altijd 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 de branchevereniging OVAL. Hoewel sommige van deze Arbodiensten bereid zijn om de klacht toch door de Geschillencommissie te laten behandelen, komt dit de laatste jaren nauwelijks voor.

Het relatief geringe aantal klachten in 2017 komt vermoedelijk door het goed functioneren van de interne klachtenprocedures binnen de Arbodiensten. Een andere mogelijkheid is dat klagers de weg naar de Geschillencommissie Arbodiensten niet goed weten te vinden. Hierbij moet het aantal klachten ook worden afgezet tegen het aantal het aantal contacten van werknemers met een bedrijfsarts binnen de arbodiensten die lid zijn van OVAL.

Bij de Geschillencommissie OVAL is in 2017 één klacht ingediend. Het merendeel van het jaarverslag heeft dan ook betrekking op de Geschillencommissie Arbodiensten.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2017 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 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 2017.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL,

mr. Alex W.J.M. van Bolderen, Voorzitter  
Maart 2018

## **2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE**

### **2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten | OVAL**

De Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL (verder: de Geschillencommissie) heeft twee doelstellingen. Allereerst biedt zij de mogelijkheid voor de individuele klager om een klacht over een (arbo)dienstverlener door een onafhankelijke instantie te laten toetsen. In de tweede plaats heeft de Geschillencommissie de mogelijkheid om te adviseren over de maatregelen die getroffen kunnen worden om de dienstverlening te verbeteren, herhaling van klachten te voorkomen of tekortkomingen te herstellen; kortom de kwaliteit van de geboden diensten te bevorderen en te verbeteren. 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 (arbo)dienstverlener 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 en, geldend voor de Geschillencommissie Arbodiensten, geschillen die zich richten tegen het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts of zich richten tegen het handelen van de bedrijfsarts als arts. Voor deze klachten worden klagers verwezen naar de voor de arts geldende tuchtrechtspraak. 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 (arbo)dienstverlener waartegen de klacht zich richt. Zowel klager als de (arbo)dienstverlener worden geïnformeerd over de datum waarop een hoorzitting zal plaatsvinden, waarbij zowel klager als de (arbo)dienstverlener een nadere toelichting op hun standpunt kunnen geven en vragen van de Geschillencommissie kunnen beantwoorden. De (arbo)dienstverlener 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 een toegevoegde waarde 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 (arbo)dienstverleners 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, hetgeen ook in bijna alle gevallen lukt. Indien een klacht zich voor bemiddeling leent, tracht de Geschillencommissie partijen tot elkaar te brengen; dit kan ertoe leiden dat geen uitspraak behoeft te worden gedaan. De Geschillencommissie heeft als doelstelling de klacht uiterlijk binnen drie maanden na indiening ervan te hebben afgehandeld. De Geschillencommissie staat welwillend tegenover het aanhouden 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, wanneer zij hier expliciet om vraagt. De ervaring van de Geschillencommissie is dat in het geval de klacht gegrond wordt verklaard, de betreffende (arbo)dienstverlener ook dienovereenkomstig handelt, maar moet helaas ook constateren dat een terugkoppeling niet altijd plaatsvindt.

## **2.2 Samenstelling Geschillencommissie**

De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2017 als volgt:

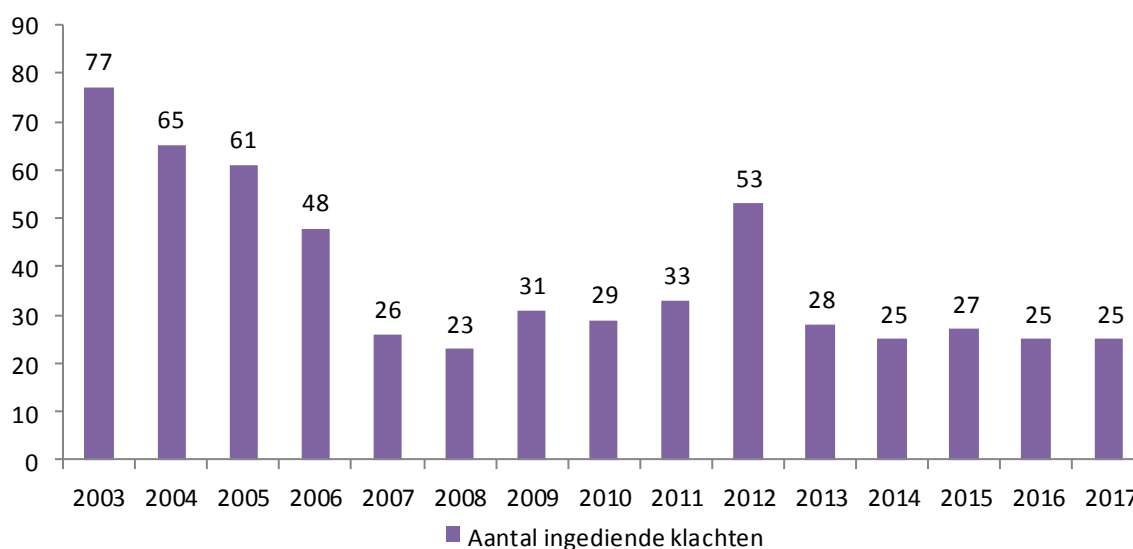
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- De heer drs. J.J.A.H. Klein Breteler (tijdelijk voorzitter van juni 2017 – september 2017)
- Mevrouw M. Burghout (tot 1 oktober 2017)
- Mevrouw I. Haan
- De heer P. Van den Boom
- De heer Rccm R.I.G.M. Lemmens
- Mevrouw B. van Cranenburgh

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de Geschillencommissie verzorgd door mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

### 3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

#### 3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2017 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 het aantal klachten vrijwel gelijk. De oorzaak van de piek was niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

#### 3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 25 ingediende klachten in 2017 heeft de Geschillencommissie 6 klachten in behandeling genomen. Er zijn nog drie klachten in behandeling, omdat deze klachten tijdig zijn ingediend en daarbij is aangekondigd dat nog aanvullende stukken bij de klacht worden verzonden of dat een nog gesprek met (de directie van) een arbodienstverlener zal plaatsvinden. 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;
- het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen nadat om een nadere onderbouwing van de klacht is gevraagd;

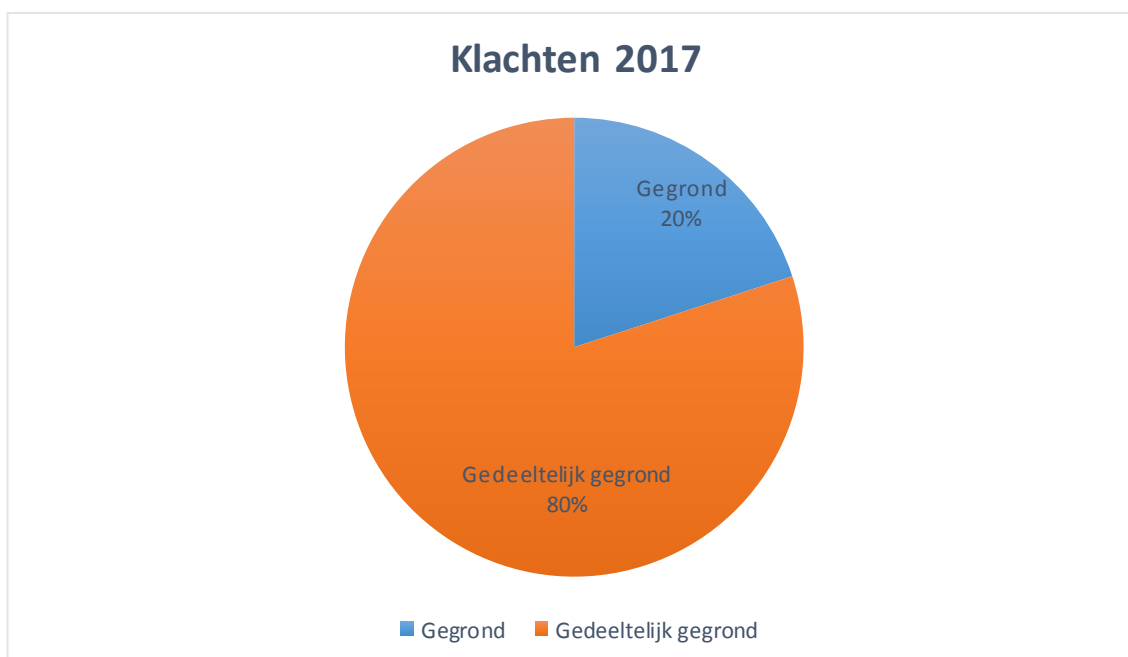
- de arbodienst tegen wie de klacht zich richtte was niet aangesloten bij OVAL en heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de Geschillencommissie.

### 3.3 Behandeling van de geschillen

Van de zes in 2017 ingediende klachten die de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen, heeft naar aanleiding van vijf klachten een hoorzitting plaatsgevonden. Van deze klachten heeft de Geschillencommissie één klacht gegrond en vier klachten gedeeltelijk gegrond verklaard. Voor één klacht zal nog een hoorzitting worden gehouden. Deze uitspraak zal worden meegenomen in het jaarverslag van 2018.

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

- één klacht is gegrond verklaard;
- vier klachten zijn gedeeltelijk gegrond 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, hoewel niet verplicht, 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 arbodienstverlener reageert niet dan wel te laat op de door klager ingediende klacht;
- De bedrijfsarts heeft meer informatie verstrekt dan noodzakelijk en of onjuiste informatie verstrekt, waarmee onder meer de privacy van klager is geschonden.

## **4. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE OVAL**

In 2016 is de Geschillencommissie OVAL in het leven geroepen.

De Geschillencommissie OVAL neemt klachten in behandeling die zijn ingediend tegen OVAL-leden met uitzondering van de gecertificeerde arbodiensten.

De Geschillencommissie OVAL neemt ook klachten in behandeling die zijn ingediend tegen dienstverleners die geen lid zijn van OVAL maar desgevraagd schriftelijk verklaren de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen.

In het jaar 2017 is er één klacht ingediend bij de Geschillencommissie OVAL die niet in behandeling genomen, omdat deze klacht niet-ontvankelijk is verklaard.



## **5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

Aan de hand van de in 2017 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie Arbodiensten tot de volgende aandachtspunten:

### **5.1 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 betwijfeld. Soms wordt geklaagd dat de arbodienstverlener en de werkgever samen lijken te werken om het ontslag van een werknemer te kunnen realiseren. Een arbeidsconflict tussen werknemer en werkgever blijkt soms een rol te 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 alsook een juiste toepassing van de STECR richtlijn. Inschakeling van mediation kan daarbij gewenst zijn.

### **5.2 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 lichamelijk onderzoek achterwege blijft 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 en empathisch handelen.

Net als voorgaande jaren adviseert de Geschillencommissie om aan dit soort zaken meer 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.

### **5.3 Klachtenbehandeling en administratie**

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.

Daarbij is afgelopen jaar gebleken dat sommige ingediende klachten in de klachtenadministratie van arbodienstverleners verloren gaan en, ook op herhaald verzoek tot beantwoording, niet (tijdig) worden behandeld. Dit kan leiden tot frustraties bij klagers, met als gevolg dat hierover een klacht bij de Geschillencommissie wordt ingediend, zonder dat de arbodienst de klacht heeft beantwoord.

De Geschillencommissie adviseert de arbodiensten daarom de interne klachtenprocedure binnen de eigen organisatie duidelijk en met regelmaat onder de aandacht te brengen en te evalueren. Daarbij is het van belang dat klachten goed geadministreerd worden en tijdig worden behandeld.

#### **5.4 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 zorgt er dan voor dat zij in verwarring 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.

**BIJLAGEN:**

**GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN**

## 17.02

### 1. GESCHIL

Op 7 mei 2017 heeft mevrouw O (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Arbodienst R (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 12 juli 2017.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft d.d. 5 juli 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.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager is op 3 februari 2011 arbeidsongeschikt geraakt. Haar verzuimbegeleiding is verricht door de heer X, bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.2 Medio november 2016 is de verzuimbegeleiding overgedragen naar mevrouw Y, bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.3 Op 6 januari 2017 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.4 Op 2 februari 2017 heeft de heer T gebeld met klager en de klacht besproken.
- 2.5 Op 8 februari heeft de heer T klager een reactie op de klacht gestuurd.
- 2.6 Op 17 februari 2017 dient klager een klacht in bij de directie van verweerder.
- 2.7 Op 28 februari 2017 heeft klager een gesprek gehad met de heer Z (bedrijfsarts).
- 2.8 Op 23 maart 2017 vindt een gesprek plaats met mevrouw U, algemeen directeur van verweerder, de heer T, klager en de zus van klager.
- 2.9 Op 11 april 2017 stuurt mevrouw U een reactie op de klacht d.d. 20 februari 2017 van klager.

2.10 Op 7 mei 2017 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 klaagt over de heer X (bedrijfsarts), mevrouw Y, de heer Z en de wijze van klachtafhandeling door verweerder.
- 3.2.2 Klager is tot november 2016 begeleid door de heer X. Hierna is de verzuimbegeleiding overgedragen aan mevrouw Y (bedrijfsarts). Klager geeft aan d.d. 6 januari 2017 een klacht te hebben ingediend over het onprofessionele gedrag en handelen en het niet fatsoenlijk uitoefenen van haar beroep. Volgens klager heeft mevrouw Y zich niet gehouden aan de beroepscode en kernwaarden voor bedrijfsartsen. Op 17 februari heeft klager een klacht ingediend over de wijze van klachtafhandeling door de heer T.
- 3.2.3 Klager geeft aan dat enkele klachten mondeling zijn besproken met de heer T en mevrouw U. Klager geeft aan niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling.
- 3.2.4 Zo is er volgens klager nergens in het klachtenproces gebleken dat het niet naleven van de regels geleid heeft tot aanpassing van de werkwijze van verweerder. Voorts is gedurende het gehele traject alleen maar naar het belang van de werkgever gekeken en zijn de belangen van klager genegeerd. Klager geeft aan hierdoor sinds oktober 2016 geen verzuimbegeleiding van een bedrijfsarts te hebben gekregen. Ook is door verweerder niets gedaan om de negatieve effecten van hun handelen op de relatie tussen klager en haar werkgever te herstellen.
- 3.2.5 Klager geeft aan dat verweerder haar privacy heeft geschonden. Zo heeft de heer X haar medische dossier zonder haar toestemming aan mevrouw Y overgedragen, hetgeen in strijd is met de privacy regels. De heer X heeft uiteindelijk de overdracht van het dossier teruggedraaid. Voorts beschikt het hele team waarnemers van verweerder over haar medisch dossier, hetgeen niet (wettelijk) is toegestaan. Verder is volgens klager niet gewerkt conform de regelgeving van de werkgever van klager. De regelgeving zou ook niet zijn geraadpleegd door verweerder. Klager zou door mevrouw Y onder druk zijn gezet om een medische machtiging te tekenen. Ook is

- klager niet vooraf op de hoogte gesteld van hetgeen gerapporteerd zou worden aan de werkgever van klager.
- 3.2.6 Klager stelt dat er onfatsoenlijk en onzorgvuldig met haar belangen zou zijn omgegaan. Zo heeft de arbodienst een door de werkgever verstrekte opdracht tot een 26-weeken toets geaccepteerd, terwijl de heer X had geoordeeld dat klager binnen 26 weken zou herstellen. Dit is in strijd met de beroepscode voor bedrijfsartsen. Voorts zou mevrouw Y tijdens het spreekuur met klager onfatsoenlijk met klager zijn omgegaan. Klager zou niet op adequate wijze zijn geïnformeerd en niet gewezen zijn op de consequenties van het voortijdig beëindigen van het gesprek. Ook zou mevrouw Y geen zorg hebben verleend, omdat ze geen medisch onderzoek heeft verricht en geweigerd heeft de verzuimbegeleiding op zich te nemen. Mevrouw Y heeft hiermee in strijd gehandeld met de beroepscode voor bedrijfsartsen. Klager stelt dat aan haar belangen is voorbijgegaan en de werkgever op de eerste plaats is gezet.
- 3.2.7 Klager geeft aan dat haar vertrouwen in verweerder is beschaamd door de wijze van terugkoppeling in de rapportages d.d. 12 december 2016, 5 januari 2017 en 25 januari 2017. Klager zou hiermee in een kwaad daglicht zijn gesteld, wat de werkgever mogelijkheden bood om maatregelen te treffen, zoals een loonsanctie en/of ontslag wegens het niet meewerken aan re-integratie. Klager geeft aan dat al haar contacten met verweerder, na het stoppen van de verzuimbegeleiding in november 2016, door verweerder waren gericht op het uitvoeren van de verstrekte ontslag opdracht of plaatsvonden in het kader van de klachtafhandeling. Verweerder heeft op geen enkele wijze rekening gehouden met het toepassen van het begrip doelbinding, welk begrip in verschillende leidraden wordt uitgelegd. Door deze omissie en onkunde is de relatie tussen klager en werkgever beschadigd. Volgens klager doet verweerder niets om dit te herstellen. Verweerder wil allerlei informatie over klager hebben, terwijl dit niet noodzakelijk is.
- 3.2.8 De heer T heeft de klacht van klager d.d. 6 januari 2017 behandeld. Klager stelt dat de heer T geen onafhankelijk klachtbehandelaar is, mede omdat hij als leidinggevende van mevrouw Y heeft opgetreden. Klager is van mening dat ze recht heeft op een deskundig klachtbehandelaar. In de klachtafhandelingsbrief van de heer T d.d. 8 februari 2017 staan volgens klager verschillende onjuistheden. Ook zou de heer T in zijn brief niet zijn ingegaan op bepaalde besproken punten. Klager stelt dat de heer T mondeling contact heeft gehad met de werkgever van klager, waarbij informatie over klager is gedeeld. Dit is in strijd met de privacy regels, de certificeringseis en verschillende leidraden.
- 3.2.9 Op 28 februari heeft klager een gesprek gehad met de heer Z (bedrijfsarts). Deze arts is toegewezen omdat er een vertrouwensbreuk was ontstaan tussen mevrouw Y en klager. De heer T schrijft op 14 maart 2017 een brief naar de werkgever van klager, met een kopie daarvan naar klager. Hierin is aangegeven dat de heer Z

concludeert dat er onvoldoende basis is om tot een adviestraject te komen. Klager vindt deze conclusie onduidelijk, omdat het doel van het gesprek was of de heer Z de verzuimbegeleidende bedrijfsarts zou kunnen worden. Klager kreeg de indruk dat de heer Z als verzuimbegeleidende bedrijfsarts toestemming wilde krijgen tot het medisch dossier om hetzelfde dossier te gebruiken in de rol als herbeoordelaar. Klager heeft de indruk gekregen dat verweerder zelfstandig heeft besloten om het contact tussen de heer Z en klager te verbreken c.q. de verzuimbegeleidende taak voor de tweede maal neer te leggen.

- 3.2.10 Klager geeft aan dat mevrouw Y niet was uitgenodigd bij de mondelinge behandeling van de door klager ingediende klacht. Een gesprek over de klacht ten aanzien van mevrouw Y kwam dus niet tot stand. Verweerder heeft hiermee niet gehandeld conform haar eigen klachtreglement. Mevrouw Y was niet bereid om de klacht met klager te bespreken om zo het vertrouwen te herstellen, hetgeen in strijd is met het professioneel statuut arbodienstverlening. Ook is het aanvaarden van de opdracht van de werkgever met de afspraak dat de 26-weeken toets door een andere bedrijfsarts werd uitgevoerd niet conform de klachtregeling. Bij een verschil met betrekking tot een medisch oordeel dient de werkgever verwezen te worden naar het UWV voor een deskundigenoordeel of naar het medisch tuchtcollege, hetgeen niet is gebeurd.
- 3.2.11 Klager geeft aan dat een arbodienst volgens de eisen van certificering professionele onafhankelijkheid te garanderen. In de door klager genoemde voorbeelden heeft verweerder geen enkele indruk gegeven professioneel en onafhankelijk te zijn. Indien verweerder zich professioneel had opgesteld, dan had verweerder klager aan moeten geven dat de werkgever een andere bedrijfsarts wilde en dat de ziekteverzuimbegeleiding gestopt zou worden. Dan was voor klager door verweerder een duidelijk onderscheid gemaakt tussen een ontslag opdracht van de werkgever van klager en de ziekteverzuimbegeleiding. Verweerder had de opdracht van werkgever moeten weigeren en de werkgever naar het UWV moeten verwijzen. Klager verwijst naar een brief van de heer T d.d. 14 maart 2017, die klager de indruk geeft dat de heer Z onder het motto van verzuimbegeleiding toegang wilde krijgen tot het medisch dossier om vervolgens alsnog de ontslag opdracht uit te voeren. Klager geeft aan dat de verzuimbegeleiding sinds november 2016 is stopgezet en ze sindsdien geen toegang meer heeft tot een verzuimarts. Volgens klager betekent een ontslag opdracht niet dat de verzuimbegeleiding moet worden neergelegd.
- 3.2.12 Klager stelt dat mevrouw Y in strijd heeft gehandeld met een kernwaarde van de bedrijfsartsen, namelijk dat zij geen inzicht heeft gehad in de werkomstandigheden van klager.
- 3.2.13 Klager is niet tevreden over de klachtafhandeling van verweerder. Mevrouw U heeft in haar klachtafhandelingsbrief d.d. 11 april 2017 aangegeven dat de heer T in zijn klachtbrief d.d. 8 februari de klacht goed heeft afgehandeld. Klager is – zoals eerder

benoemd - het hier niet mee eens. Klager geeft aan dat mevrouw U in haar brief onjuiste conclusies trekt, meerdere punten aan haar voorbij laat gaan en van bepaalde zaken onvoldoende op de hoogte is.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat klager tijdens haar arbeidsongeschiktheid is begeleid door de heer X. Omdat de werkgever van klager aan verweerder heeft gevraagd om de bedrijfsarts in te schakelen om een advies uit te brengen betreffende de 26-weeks prognose, is in overleg met de werkgever van klager besloten dat mevrouw Y hiervoor ingeschakeld zou worden. Dit naar onvrede van klager.
- 3.3.2 Klager geeft aan dat haar privacy is geschonden. Zo zou het medisch dossier zonder toestemming van klager zijn overgedragen. Verweerder geeft aan dat in november 2016 de heer X heeft besloten de verzuimbegeleiding over te dragen, omdat hij zich niet meer in de positie achtte om zijn rol als bedrijfsarts goed te kunnen uitvoeren. De heer X heeft dit in een brief naar werkgever en klager aangegeven. Voorts heeft de heer X klager schriftelijk geïnformeerd dat toestemming van klager nodig is om het dossier over te dragen.
- 3.3.3 Voorts stelt klager dat een team waarnemers toegang heeft tot haar medisch dossier. Verweerder geeft aan dat deze waarnemers slechts toegang hebben tot het procesdossier en dat het medisch dossier alleen toegankelijk is voor de betreffende arts. Verweerder geeft aan dat zij strenge eisen stelt, wanneer het gaat om inzage in medische dossiers. Dit op basis van de wet en de (richtlijnen van) KNMG. Verweerder geeft aan dat verweerder van de bedrijfsartsen heeft vernomen dat er telkens om toestemming is gevraagd voor inzage in het medisch dossier. Omdat klager hiervoor geen toestemming verleent, heeft inzage in het medisch dossier niet plaatsgevonden.
- 3.3.4 Klager stelt dat verweerder zich niet houdt aan de betreffende regelgeving. Verweerder geeft aan dat mevrouw Y contact heeft gehad met de werkgever van klager over de toepassing van deze regeling. De (bedrijfs)artsen en het kernteam onderwijs van verweerder heeft inzicht in deze regeling.
- 3.3.5 Klager stelt dat haar recht om in vrijheid zonder dwang of drang een besluit te nemen is geschonden. Verweerder begrijpt dat klager een medische machtiging niet in twee dagen tijd kon ondertekenen en geeft aan dat mevrouw Y klager niet onder druk heeft gezet om deze machtiging te ondertekenen.
- 3.3.6 Klager geeft aan dat zij niet op de hoogte is gesteld van wat gerapporteerd zou worden aan de werkgever. Verweerder geeft aan dat mevrouw Y aan klager in detail zou hebben verteld wat de kern van de terugkoppeling aan de werkgever zou zijn. Volgens verweerder heeft klager het spreekuurcontact d.d. 5 januari 2017 vroegtijdig afgebroken.



- 3.3.7 Klager geeft aan dat er schade is toegebracht aan de relatie met haar werkgever, omdat de heer X de relatie met klager heeft beëindigd. Verweerder geeft aan dit te betreuren, maar stelt dat deze beslissing van de heer X zorgvuldig is genomen - dit naar aanleiding van een verzoek van de werkgever betreffende een 26-weeks prognose - en de heer X de begeleiding adequaat en conform de wet heeft uitgevoerd.
- 3.3.8 Voor wat betreft de klacht over de handelswijze van mevrouw Y (onder andere het onfatsoenlijk omgaan met klager, niet wijzen op consequenties en niet behandelen conform de term zorg), geeft verweerder aan dat klager het gesprek met mevrouw Y d.d. 5 januari 2017 begon met de mededeling dat ze alleen wilde kennismaken. Mevrouw Y gaf daarop aan wat het doel van het spreekuur was. Klaagster zou het gesprek voortijdig hebben afgebroken en hebben aangegeven dat ze zelf de consequenties hiervan weet. Mevrouw Y zou hierna de consequenties hebben aangegeven. Verweerder geeft aan dat mevrouw Y zich niet kan vinden in de aantijgingen van klagster, mede omdat dit gesprek op beschaafde wijze zou hebben plaatsgevonden.
- 3.3.9 Verweerder geeft aan dat klager geen toestemming zou hebben gegeven voor de overdracht van het medisch dossier en niet wilde spreken over haar medische situatie. Mevrouw Y heeft daarom geadviseerd om een arbeidsgeneeskundig onderzoek bij re-integratiebureau A te laten verrichten. Verweerder benadrukt dat een bedrijfsarts geen rol speelt bij een geschil tussen klager en werkgever, wanneer klager niet meewerkt aan haar re-integratieverplichtingen. Volgens verweerder heeft mevrouw Y zich gehouden aan de beroepscode van bedrijfsartsen. Mevrouw Y heeft alle opties bekeken en getracht tot de juiste oplossing te komen.
- 3.3.10 Klager geeft aan dat haar vertrouwen is beschaamd door de terugkoppeling in verschillende rapportages. Verweerder stelt dat correct is teruggekoppeld naar de werkgever en dat een bedrijfsarts voor bepaalde zaken zelfs verplicht is dit te doen. Verweerder geeft aan dat het doel was om een tot een beoordeling te komen rondom een 26-weeksprognose. Dat de werkgever ontslag wil aanvragen heeft niets te maken met het doel van de bedrijfsarts. Een 26-weeksprognose is geen keuring, laat staan een herbeoordeling. De bedrijfsarts geeft een advies ten aanzien van het te verwachten herstel binnen 26 weken. Dit is wat anders dan verzuimbegeleiding. Verweerder ziet geen tekortkoming aan de kant van de arbodienst.
- 3.3.11 Klager stelt dat de heer T geen onafhankelijk klachtbehandelaar is. Klager is ontevreden over de klachtafhandeling van de heer T. Verweerder geeft aan dit te betreuren, maar geeft aan dat de klachtenprocedure conform de certificeringseisen is afgehandeld. De heer T heeft niet inhoudelijk, maar slechts procedureel gesproken met de werkgever.
- 3.3.12 Klager geeft aan dat zij sinds november 2016 geen bedrijfsarts meer zou hebben die de verzuimbegeleiding doet, terwijl dit wettelijk en contractueel verplicht is.

Verweerder geeft aan dat het aan werkgever is om klager op te laten roepen voor een spreekuur bij een bedrijfsarts. Verweerder vraagt zich af naar welke wettelijke bepaling klager verwijst. Daarbij kan klager geen rechten ontlenen aan betreffende contractverplichtingen, omdat zij een derde partij is. De werkgever heeft de regierol in de verzuimbegeleiding. De werkgever dient ook te communiceren of klager een andere bedrijfsarts toegewezen krijgt. Verweerder is van mening dat de heer X op de juiste wijze de begeleiding heeft overgedragen aan mevrouw Y. Omdat klager ontevreden was over mevrouw Y, is de heer Z ingezet. Tijdens dit spreekuur kon wederom geen advies uitgebracht worden. Werkgever heeft toen aangegeven een arts bij een andere arbodienst in te schakelen. Formeel gezien had verweerder de begeleiding moeten stoppen.

- 3.3.13 Klager geeft aan dat mevrouw Y niet aanwezig was bij de mondelinge klachtbehandeling. Verweerder vindt het in de rede liggen om mevrouw Y niet mee te nemen naar het gesprek, wanneer een klacht tegen haar wordt geuit. Verweerder geeft aan hier wel lering uit getrokken te hebben en zal dit in het vervolg meenemen in het proces. Verweerder geeft aan dat de heer T klager heeft gewezen op de mogelijkheid tot het aanvragen van een deskundigenoordeel bij het UWV. Verweerder ziet geen reden om te verwijzen naar het medisch tuchtcollege.
- 3.3.14 Verweerder heeft geen idee wat klager exact bedoelt met haar verwijzing naar het professioneel statuut dienstverlening. Verweerder vindt het vervelend voor klager dat verweerder bij haar is overgekomen als onduidelijk en niet transparant. Klager stelt dat mevrouw Y in strijd heeft gehandeld met een kernwaarde van de bedrijfsartsen. Verweerder geeft aan dat deze niet van toepassing is op een 26-weeksprognose. Klager heeft nimmer akkoord gegeven op inzage in het medisch dossier. Mevrouw Y heeft tijdens het gesprek meerdere vragen aan klager gesteld, maar heeft hier geen reactie op gekregen.
- 3.3.15 Verweerder geeft aan dat de klachtafhandeling niet de schoonheidsprijs verdient. Verweerder geeft aan dat de termijnen van de klachtafhandeling niet correct zijn opgevolgd, maar verweerder getracht heeft de klacht zo goed als mogelijk op te lossen. De reden van de termijnoverschrijding is gelegen in het zorgvuldig afhandelen van de klacht door de heer T. Verweerder geeft aan excuses hiervoor te hebben aangeboden.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is gebleken wat de kern van de klachten van klager c.q. de primaire klachten van klager zijn. De Geschillencommissie overweegt, nadrukkelijk gelet op deze klachten, als volgt.
- 3.4.2 Klager geeft aan dat ze tijdens het gesprek met bedrijfsarts mevrouw Y de verwachting had dat zij de verzuimbegeleiding van de heer X zou overnemen. Dit

blijkt ook expliciet uit een door de heer X verzonden brief d.d. 14 november 2016, waarin wordt aangegeven dat de verzuimbegeleiding wordt overgedragen aan mevrouw Y. Klager mocht er dan ook vanuit gaan dat mevrouw Y haar verder zou gaan begeleiden. Tijdens een gesprek tussen Mevrouw Y en klager had mevrouw Y beoogd om een 26-weeken prognose uit te voeren. Nadat klager zich hierover heeft beklagd is verweerder er niet in geslaagd om de verwarring bij klager (geheel) weg te nemen.

- 3.4.3 Ondanks dat het voor klager op de weg had gelegen zich nadrukkelijker te wenden tot haar werkgever om het traject te verduidelijken of de onduidelijkheden aan te kaarten bij verweerder, zodat misverstanden voorkomen hadden kunnen worden, heeft verweerder het veroorzaakte verwachtingspatroon van verzuimbegeleiding niet weg kunnen nemen. De Geschillencommissie verklaart deze klacht dan ook gegrond.
- 3.4.4 Klager stelt dat er onfatsoenlijk en onzorgvuldig met haar belangen zou zijn omgegaan. Volgens klager heeft de arbodienst een door de werkgever verstrekte opdracht tot een 26-weeken toets geaccepteerd, terwijl de heer X had geoordeeld dat klager binnen 26 weken zou herstellen. De Geschillencommissie overweegt als volgt.
- 3.4.5 De Geschillencommissie stelt voorop dat verweerder en de werkgever van klager een contractuele relatie hebben. Wanneer de werkgever een opdracht verstrekt aan verweerder, is het ook niet onlogisch dat verweerder deze opdracht - in casu een 26-weekenprognose uitvoert. Ook wanneer een bedrijfsarts verklaart dat herstel binnen 26 weken mogelijk zou zijn, kan in dit geval een 26-weekenprognose worden uitgevoerd. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.6 Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillencommissie, naar aanleiding van de stelling van klager dat de heer X heeft aangegeven dat klager binnen 26 weken kan herstellen, klager gevraagd of zij dit kan onderbouwen. Klager is in de gelegenheid gesteld om na de zitting stukken hiervoor aan te leveren. De Geschillencommissie heeft op 17 juli 2017 van dit stuk kennisgenomen. De Commissie constateert dat dit toegezonden stuk niet afkomstig is van de heer X, noch een terugkoppeling is van de heer X. De Commissie kan hieruit niet herleiden dat de heer X zelf expliciet heeft aangegeven dat herstel binnen 26 weken mogelijk is. De Commissie acht dan ook onvoldoende aannemelijk dat de heer X heeft aangegeven dat herstel binnen 26 weken mogelijk is. Overigens merkt de Commissie op dat een eventuele verklaring van de heer X geen invloed zou hebben op het oordeel van de Commissie dat in casu een 26-weekenprognose kon worden uitgevoerd.
- 3.4.7 Klager beklagt zich over de wijze van klachtafhandeling van verweerder. Zo stelt klager onder meer dat de heer T geen onafhankelijke klachtbehandelaar is, de klachtafhandelingsbrieven onjuistheden bevatten en er niet is gereageerd op bepaalde punten van klager. De Commissie constateert dat, gelet op de stukken en

hetgeen is besproken is tijdens de hoorzitting, de klachtafhandeling van verweerder niet de schoonheidsprijs verdient. Zo is procedureel niet duidelijk gebleken in welke situatie de heer T leidinggevende is, waarbij zijn onafhankelijkheid onduidelijk blijft. Voorts constateert de Commissie dat onvoldoende wordt ingespeeld op de klachten van klager, waarbij de empathie vanuit de zijde van verweerder ontbreekt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

3.4.8 Voor de klachten van klager, waaronder het schenden van haar privacy, merkt de Geschillencommissie op dat in de interne klachtafhandeling door verweerder excuses zijn aangeboden. De Geschillencommissie ziet dan ook geen reden om deze klacht in behandeling te nemen. Voor wat betreft de klacht omtrent de bejegening van mevrouw Y, heeft verweerder dit zowel schriftelijk als tijdens de zitting weersproken. De Commissie is van oordeel dat klager de in haar klacht omschreven bejegening door mevrouw Y onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

3.4.9 Voor de overige klachten acht de Commissie het verweer van verweerder aannemelijk of zijn de klachten onvoldoende onderbouwd. De Commissie verklaart de overige klachtonderdelen dan ook ongegrond.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie acht de klacht over het door verweerder foutieve geschapte verwachtingspatroon met betrekking tot de verzuimbegeleiding bij klager gegrond.

Voor wat betreft de klacht met betrekking tot het aannemen van een opdracht tot een 26-weeksprognose, is de commissie van oordeel dat dit betrekking heeft op een contractuele relatie tussen werkgever en verweerder, ongeacht of een bedrijfsarts verklaart dat herstel binnen 26 weken mogelijk zou zijn. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

De Geschillencommissie acht de klachten over de (wijze van) klachtafhandeling van verweerder en de onduidelijkheid over de mate van onafhankelijkheid van de heer T gegrond.

Voor al het overige acht de Geschillencommissie de klachten ongegrond of ziet hiertoe geen reden uitspraak te doen.

## 17.03

### 1. GESCHIL

Op 12 mei 2017 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Arbodienst Y (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 20 juli 2017.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 6 juli 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.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 17 augustus 2016 dient klager een klacht in bij verweerder, die is gericht aan de heer S (bedrijfsarts). Klager geeft aan het vertrouwen in de heer S op te zeggen en geeft aan een second opinion aan te vragen.
- 2.2 Op 3 oktober 2016 is een reactie verzonden door de heer U (manager bij verweerder).
- 2.3 Op 28 oktober 2016 dient klager een klacht in bij de directie van verweerder en geeft aan dat er geen inhoudelijke reactie op zijn klacht is gegeven.
- 2.4 Op 2 december 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager (en zijn partner), de heer U en mevrouw T (bedrijfsarts / teammanager).
- 2.5 Op 16 januari 2017 stuurt de heer U een brief met een verslag van dit gesprek, waarin excuses worden aangeboden en wordt medegedeeld dat een andere bedrijfsarts klager zal begeleiden. Verweerder wijst op de mogelijkheid om een klacht bij de directie in te dienen.

- 2.6 Op 6 februari 2017 dient klager een klacht in bij de directie van verweerder, waarin klager aangeeft al op 28 oktober 2016 een klacht bij de directie te hebben ingediend. Klager stelt verweerder aansprakelijk voor de veroorzaakte en de te lijden schade.
- 2.7 Op 28 maart 2017 vindt een gesprek plaats tussen mevrouw V (algemeen directeur verweerder), mevrouw T en klager.
- 2.8 Op 14 april 2017 stuurt mevrouw V een reactie op de brief van klager d.d. 28 oktober 2016.
- 2.9 Op 12 mei 2017 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. 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 stelt dat de bedrijfsartsen van verweerder niet onafhankelijk zijn. Op 8 april 2016 is klager op bezoek geweest bij een bedrijfsarts. Volgens de terugkoppeling is klager volledig arbeidsongeschikt verklaard en is mediation geadviseerd. Volgens correspondentie met het UWV zou de werkgever na een telefoongesprek met de bedrijfsarts d.d. 12 mei 2016 concluderen dat op 27 mei 2016 klager niet meer volledig arbeidsongeschikt moet worden verklaard. Ook zou de werkgever hebben gemeld dat ontslag voor klager zou worden aangevraagd. De bedrijfsarts heeft op 27 mei 2016 klager niet meer volledig arbeidsongeschikt verklaard. Klager heeft telefonisch contact opgenomen met een mediator van verweerder, de heer Q, maar hij gaf aan alleen als exit-mediator op te kunnen treden, omdat er ontslag is aangevraagd. Klager heeft verweerder gevraagd om mediation te adviseren, maar verweerder geeft de voorkeur aan het inschakelen van re-integratiebureau A voor een re-integratie spoor 2, hetgeen de werkgever juist zou willen. Klager stelt dat de werkgever tegen het advies van de bedrijfsarts in gehandeld heeft, maar verweerder hier niets aan gedaan heeft. Ondanks de ontslagaanvraag is een mediator ingeschakeld, wat volgens klager schijn zou geven dat de werkgever zich aan de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) gehouden heeft. Hierbij is ook de schijn gewekt dat er alleen sprake is van een arbeidsconflict, wat een ontslag van klager mogelijk zou maken.

- 3.2.2 Klager stelt dat de bedrijfsartsen geen testen hebben gedaan en er geen enkel onderzoek is verricht. Ondanks een huisartsverklaring en andere testuitslagen oordelen de bedrijfsartsen dat alleen sprake is van een arbeidsconflict en klager in staat geacht werd om zijn werkzaamheden te hervatten, rekening houdend met zijn beperkingen. In het medisch dossier zou een onjuiste conclusie zijn vermeld op basis van een niet-definitieve conclusie uit een MRI-scan.
- Klager geeft aan dat er door de werkgever geen plan van aanpak (PvA) is opgesteld. Klager heeft deze zelf door een stichting laten opstellen, maar de bedrijfsarts en een behandeld psycholoog hebben hier niets mee gedaan. De bedrijfsarts zou het PvA hebben verscheurd zonder het te hebben gelezen.
- 3.2.3 Volgens klager heeft de bedrijfsarts niet (tijdig) contact opgenomen met de specialist. Bij de huisarts zou alleen informatie over de fysieke klachten van klager zijn opgevraagd, terwijl zijn psychische klachten van klager groter zijn. Klager geeft aan dat met zijn behandelend psycholoog pas in mei 2017 contact is opgenomen, terwijl hij sinds juni 2016 daar onder behandeling staat en klager al in januari 2017 heeft gevraagd om contact met de psycholoog op te nemen.
- 3.2.4 Klager geeft aan dat er onenigheid is over de schriftelijke terugkoppeling van een spreekuur. Klager stelt dat in geen enkele terugkoppeling melding is gemaakt van een beroepsziekte, terwijl de huisarts en psycholoog anders hebben geconstateerd. Door het niet melden van de beroepsziekte heeft klager zelf de kosten voor de psycholoog moeten betalen. In het dossier heeft bedrijfsarts met verkeerde coderingen gewerkt. Klager stelt dat uit door klager afgenomen testen blijkt dat er sprake is van een burn-out, maar dat de bedrijfsartsen van verweerder – in welke codering dan ook – geweigerd hebben dit als zodanig te benoemen.
- 3.2.5 Klager beklagt zich over bejegening van de bedrijfsarts. Op 27 mei 2016 heeft klager de bedrijfsarts bij verweerder bezocht. De bedrijfsarts toonde geen enkele interesse in de gezondheid van klager. De bedrijfsarts zou op een gegeven moment klager letterlijk zijn kantoor hebben uitgeduwd. Bij het volgende bezoek d.d. 15 juli 2016 heeft klager testuitslagen verstrekt, maar de bedrijfsarts heeft deze verscheurd.
- 3.2.6 Klager is ontevreden over de klachtafhandeling van verweerder. Klager stelt voorop dat ten tijde van het indienen van zijn klacht er geen klachtenprocedure van verweerder vindbaar is. Later is deze beschikbaar gesteld. Klager schetst een tijdlijn met betrekking tot de klachtafhandeling waaruit volgens klager zou blijken dat de klachtenprocedure van verweerder niet is gevolgd en de afhandeling veel langer heeft geduurd dan de termijnen in de procedure van verweerder. Verweerder heeft dit zelf ook aangegeven en hiervoor excuses aangeboden.
- 3.2.7 Klager stelt dat de bedrijfsarts onjuiste informatie heeft verstrekt. Klager heeft medio september 2016 een deskundigenoordeel bij UWV aangevraagd. Een verzekeringsarts van UWV heeft bij verweerder informatie opgevraagd. De bedrijfsarts is te laat geweest met het verstrekken van informatie (dit is erkend door

verweerder) en heeft bovendien onvolledige en verouderde informatie - te weten enkel de fysieke klachten en dus niet de burn-out – toegezonden. Dit terwijl de bedrijfsarts wel beschikt over alle informatie. Voorts stelt de bedrijfsarts dat de werkgever meerdere voorstellen heeft gedaan om tot een (mediation)gesprek te komen, maar klager dit heeft afgewezen en klager op een gesprek niet is op komen dagen. Klager geeft aan dat hij weldegelijk gesprekken met zijn werkgever heeft gehad. Klager is op 23 augustus 2016 niet op een gesprek verschenen, maar dit gesprek heeft op 5 september 2016 alsnog plaatsgevonden.

- 3.2.8 Klager stelt dat de bedrijfsarts zich niet aan de STECR-werkwijzer en de richtlijn psychische klachten heeft gehouden. Ook LESA-richtlijnen zouden niet zijn toegepast, omdat de bedrijfsartsen niet dan wel vrij laat overleg hebben gehad met de behandelaars van klager.
- 3.2.9 Klager geeft aan dat verweerder niet ingaat op het herhaaldelijk verzoek van klager om een andere bedrijfsarts, omdat hij geen vertrouwen meer heeft in de bedrijfsarts. Verweerder heeft hier geen gehoor aan gegeven. Klager zou een afspraak met een nieuwe bedrijfsarts ontvangen zodra het deskundigenoordeel van UWV bekend zou zijn. Hiertussen zat echter meer dan twee maanden. Klager heeft tussen 15 juli 2016 en 20 december 2016 geen bedrijfsarts kunnen bezoeken. Mede hierdoor is klager verweten dat hij onvoldoende aan zijn re-integratie meewerkt.
- 3.2.10 Door het handelen van verweerder wordt de ziekte van klager in twijfel getrokken. De bedrijfsartsen weigeren de burn-out te benoemen. Dit terwijl een onafhankelijke bedrijfsarts en het UWV anders oordeelt. Mede door het handelen van verweerder zou klager niet aan zijn re-integratieverplichtingen hebben voldaan, waardoor de werkgever een loonsanctie heeft opgelegd. Het handelen van werkgever komt de gezondheid van klager niet ten goede. Verweerder heeft de werkgever hier niet op aangesproken. Ondanks herhaaldelijk aandringen van klager, UWV en een onafhankelijke bedrijfsarts om mediation toe te passen, gaan de bedrijfsartsen van verweerder hier niet in mee.
- 3.2.11 Verweerder geeft op 14 april 2017 in haar brief aan dat mediation is geadviseerd, maar klager geeft aan dat vanaf 27 mei 2016 helemaal geen mediation meer is geadviseerd.
- 3.2.12 Klager geeft aan dat verweerder in hun brief d.d. 14 april 2017 nauwelijks op de klachten van klager ingaat. Verweerder heeft alleen excuses aangeboden voor de trage afwikkeling van de klacht. Klager vraagt de commissie om na te gaan of verweerder op de overige gronden is tekortgeschoten.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de verzuimbegeleiding in eerste instantie door de heer S en vervolgens door de heer M heeft plaatsgevonden.



- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat klager stelt dat verweerder en de werkgever van klager onder één hoedje spelen en verweerder adviezen ten nadele van klager zou hebben gegeven. Verweerder geeft aan dat in de probleemanalyse d.d. 11 maart 2016 staat dat het van belang is dat werkgever en werknemer over de ervaren knelpunten in gesprek gaan. Wanneer een gesprek moeilijk verloopt of geen oplossing wordt gevonden, dan kan een mediator worden ingeschakeld. In het advies van 8 april 2016 staat dat voorheen is geadviseerd dat werknemer en werkgever in gesprek gaan, maar van klager is vernomen dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Ook schrijft de arts dat medisch gezien klager in staat geacht wordt arbeid uit te voeren, wanneer rekening wordt gehouden met zijn beperkingen. Volgens de bedrijfsarts zou klager worden belemmerd in zijn re-integratiemogelijkheden. Verweerder stelt dat de bedrijfsarts de beperkingen c.q. klachten wel serieus neemt en de bedrijfsarts zich onafhankelijk en professioneel opstelt.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan dat een (bedrijfs)arts beoordeelt aan de hand van de situatie of hij vindt dat een onderzoek moet plaatsvinden, medische informatie moet worden opgevraagd en of er testen moeten worden afgenomen. Klager is zorgvuldig hierin begeleid. Verweerder merkt op dat nergens is vermeld dat er enkel sprake is van een arbeidsconflict. Verweerder betwist dat de bedrijfsarts de door klager overhandigde medische stukken zou hebben verscheurd. Informatie die een werknemer aanbiedt is namelijk altijd van belang voor het medisch dossier.
- 3.3.4 Verweerder geeft aan dat een bedrijfsarts weldegelijk informatie heeft opgevraagd bij de behandelaars. Welke informatie exact is opgevraagd, doet er niet toe; een arts beoordeelt dit zelf vanuit eigen professionaliteit.
- 3.3.5 Klager geeft aan dat de bedrijfsarts geen melding heeft gemaakt van een beroepsziekte. Door het niet benoemen van deze beroepsziekte heeft klager de behandeling van de psycholoog zelf moeten betalen. Verweerder geeft aan hier zowel mondeling d.d. 2 december 2016 en 28 maart 2017 als schriftelijk d.d. 14 april 2017 op te zijn ingegaan.
- 3.3.6 Volgens klager zou de bedrijfsarts geen interesse tonen in de gezondheid van klager. Verweerder geeft aan dat uit de terugkoppelingen het tegendeel blijkt. Ook zijn de door klager benoemde beperkingen en het arbeidsconflict hierin terug te vinden.
- 3.3.7 Verweerder betreurt het dat de klachtafhandeling niet goed is verlopen. De afhandeling is niet conform de klachtenprocedure verlopen. Hiervoor heeft mevrouw V al excuses aangeboden. Dat klager niet in een eerder stadium contact heeft gehad met de directeur is niet correct verlopen, maar dit is met de beste bedoelingen gedaan. Verweerder heeft inmiddels de klachtenprocedure op de website geplaatst.
- 3.3.8 Voor wat betreft de klacht over het verstrekken van onjuiste informatie aan onder andere UWV, heeft verweerder aangegeven dat zij de meest recente informatie verstrekken aan de behandelaars. Deze informatie is verwerkt in een "medische

kaart” en wordt doorgestuurd, zonder losse brieven mee te sturen. Naar aanleiding van het laatste deskundigenoordeel van UWV heeft de heer M mediation geadviseerd.

- 3.3.9 Verweerder verzoekt om de besproken klachten in punt 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5 en 3.3.8 niet-ontvankelijk te verklaren, omdat deze betrekking hebben op een medisch oordeel c.q. medisch handelen van een bedrijfsarts.
- 3.3.10 Verweerder geeft aan dat de heer S zich aan de richtlijnen heeft gehouden. In de terugkoppelingen wordt aangegeven dat er sprake is van een arbeidsconflict en medische beperkingen. Er is mediation geadviseerd. Volgens de heer S heeft hij de STECR-werkwijzer adequaat toegepast. De door klager benoemde LESA-richtlijn is niet meer van toepassing. Verweerder merkt wel op dat in deze richtlijn erover gesproken wordt dat een burnout ook niet- werkgerelateerd kan zijn. Een arts beoordeelt aan de hand van de situatie of een richtlijn moet worden gevolgd, onderzoek moet worden verricht of medische gegevens moeten worden opgevraagd. De heer S heeft geen vragenlijst afgenomen. Wel heeft hij informatie van de behandelaar opgevraagd en meegewogen.
- 3.3.11 Verweerder geeft aan dat klager in zijn eerste klachtbrief aangaf een second opinion aan te vragen. Hieruit blijkt niet dat hij verzoekt om een andere arts. Het vragen van een second opinion bij een onafhankelijke arts is geen wettelijke verplichting. Verweerder heeft hierover uitleg gegeven, maar uit de klachtbrief blijkt dat klager dit niet duidelijk was. Verweerder betreurt dat dit niet goed is overgekomen bij klager. Verweerder is – op uitdrukkelijk verzoek van klager om een andere arts – hierop ingegaan. Op 20 december 2016 vond een gesprek met een andere bedrijfsarts plaats. Verweerder biedt excuses aan voor de vertraging hieromtrent.
- 3.3.12 Verweerder vindt het vervelend dat klager zich niet gehoord voelt. Het is nooit de bedoeling geweest dat bij klager de schijn gewekt wordt dat bedrijfsartsen meewerken met zijn werkgever. Hoewel verweerder het goed vindt dat klager onafhankelijke partijen benadert, neemt dit niet weg dat er dan direct sprake van is dat de bedrijfsartsen van klager hun werk niet goed uitvoeren vanuit een onafhankelijke positie.
- 3.3.13 Verweerder blijft van mening dat zijn bedrijfsartsen de begeleiding adequaat hebben uitgevoerd. Verweerder heeft al het mogelijke gedaan om op serieuze wijze met de klacht om te gaan.
- 3.3.14 Klager verzoekt om de klachtonderdelen, voor zover ontvankelijk, ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting zijn de klachten van klager ter sprake gekomen. De Geschillencommissie stelt voorop dat uit de stukken en tijdens de zitting is gebleken

dat de communicatie tussen klager en de bedrijfsartsen van verweerder slordig is verlopen.

- 3.4.2 Klager stelt dat de bedrijfsartsen van verweerder niet onafhankelijk zijn. Voorts stelt klager dat er geen enkel onderzoek is verricht en geen testen zijn afgenomen bij klager, wat duidt op onzorgvuldigheid. Voor wat betreft de stelling van klager met betrekking tot de afhankelijk van de bedrijfsartsen, is naar oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de bedrijfsartsen niet onafhankelijk zouden zijn, wat deze klacht ongegrond maakt.
- De Geschillencommissie kan niet oordelen over het medisch handelen van een bedrijfsarts, noch over de keuze van een bedrijfsarts in welke mate onderzoek wordt verricht om tot een oordeel te komen. Daarbij oordeelt de bedrijfsarts op basis van eigen bevindingen en staat het de bedrijfsarts vrij om al dan niet medische informatie op te vragen bij een specialist.
- 3.4.3 Voor wat betreft de klacht over het gebruik van de coderingen van verweerder, kan de Commissie zich niet over uitlaten. De Commissie kan geen uitspraak doen over de waardering van een codering in een systeem. Wel is de Commissie van oordeel dat de communicatie hieromtrent jegens klager beter had gemogen, maar dit niet dusdanig onzorgvuldig is van verweerder dat dit de klacht gegrond maakt.
- 3.4.4 Klager beklagt zich over de bejegening door de bedrijfsarts. Zo zou de bedrijfsarts geen interesse hebben getoond, door klager aangeleverde stukken hebben verscheurd en klager letterlijk de deur uit hebben geduwd. Gezien dit door klager onvoldoende aannemelijk is gemaakt en verweerder dit ontkent, kan de Commissie hierover geen uitspraak doen.
- 3.4.5 Klager is ontevreden over de wijze van klachtafhandeling van verweerder. Zowel in het verweerschrift als tijdens de zitting heeft verweerder zich hiervoor verontschuldigd. Niettemin is tijdens de zitting gebleken dat klager wederom een klacht medio juni 2017 heeft ingediend, waarbij klager aangeeft tot op heden geen reactie te hebben mogen ontvangen. Dit is tijdens de zitting niet door verweerder weersproken. Dit geeft de Commissie de indruk dat over het algemeen niet voldoende adequaat wordt omgegaan met de klachtafhandeling door verweerder. Ondanks de door verweerder aangeboden excuses, neemt dit niet weg dat de wijze van klachtafhandeling niet lijkt te zijn verbeterd. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.6 Klager stelt dat verweerder onjuiste informatie heeft verstrekt aan UWV. Klager geeft aan dat een brief van de werkgever, die aan klager is gericht, bij de stukken zaten die door verweerder naar UWV zijn verzonden. Tijdens de zitting is dit onweersproken door verweerder. De Commissie acht de situatie aannemelijk dat verweerder selectieve informatie aan het UWV heeft verzonden. De brief van de werkgever had niet zonder toestemming van klager mogen worden verzonden naar UWV. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

- 3.4.7 Volgens klager zou verweerder onvoldoende de betreffende richtlijnen hebben toegepast, waaronder de STECR-werkwijzer. De Commissie vindt dat klager onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat verweerder zich niet aan deze richtlijnen heeft gehouden. De Commissie verklaart dit onderdeel ongegrond.
- 3.4.8 Voor wat betreft het niet ingaan op het verzoek van klager om een andere arts, heeft verweerder schriftelijk en tijdens de zitting aangegeven dat sneller had kunnen worden gehandeld met betrekking tot het aanstellen een andere bedrijfsarts. De Commissie merkt op dat verweerder dit inderdaad laat heeft bewerkstelligd, maar dat uiteindelijk wel een andere bedrijfsarts door verweerder is aangewezen. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

#### **4. UITSPRAAK**

De Commissie is van oordeel dat verweerder de klachten van klager niet adequaat heeft afgehandeld. Hierdoor is klager in zijn belangen geschaad en heeft de klachtenprocedure onnodig vertraging opgelopen. Ondanks de aangeboden excuses door verweerder, wekt de situatie de indruk bij de Commissie dat de wijze van klachtafhandeling niet is verbeterd. De Geschillencommissie verklaart de klacht met betrekking tot de klachtafhandeling door verweerder derhalve gegrond.

Klager heeft aangegeven dat verweerder onjuiste informatie heeft verstrekt aan UWV. Zo zou verweerder een brief van de werkgever aan klager hebben meegezonden. Tijdens de zitting is dit niet weersproken door verweerder. De Commissie acht de door klager geschetste situatie aannemelijk, waarbij verweerder onterecht zonder toestemming van klager documenten heeft verzonden naar het UWV. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Voor wat betreft de klachten over de niet-onafhankelijkheid van de bedrijfsartsen, de bejegening van de bedrijfsartsen en het niet toepassen van de richtlijnen door de bedrijfsartsen, heeft klager dit naar oordeel van de Geschillencommissie onvoldoende onderbouwd c.q. aannemelijk gemaakt, wat deze klachtonderdelen ongegrond maken. De Geschillencommissie verklaart ook de klacht met betrekking tot het niet ingaan van het verzoek om een andere bedrijfsarts ongegrond.

Ten slotte merkt de Geschillencommissie op dat gedurende het gehele proces bij verweerder op meerdere punten de regie, aandacht en communicatie niet de schoonheidsprijs verdient. De Commissie adviseert dan ook om in het vervolg de processen rondom verzuimbegeleiding en de klachtbehandeling adequater op te pakken om in het

vervolg mogelijke misverstanden en escalaties te voorkomen en daardoor de (ernst van de) gevolgen hiervan voor de werknemer te verlichten.

Voor al het overige verklaart de Geschillencommissie zich onbevoegd hierover uitspraak te doen of ziet hiertoe geen reden om uitspraak te doen.

## 17.04

### 1. GESCHIL

Op 21 april 2017 heeft mevrouw M (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Arbodienst N (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 20 juli 2017.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 5 juli 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.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Bij brief van 25 augustus 2016 vraagt klager om een aanvulling op het medische dossier. Hierop reageert Arbodienst N per e-mail van 29 augustus 2016 waarin wordt aangegeven dat het dossier is verzonden. Bij brief van 13 september 2016 en 20 september 2016 geeft klager richting Arbodienst N aan nog geen antwoord te hebben ontvangen. Op 16 september 2016 geeft Arbodienst N aan de gevraagde procesaantekeningen te hebben verzonden. Bij brief van 20 september 2016 en bij brief van 20 oktober 2016 geeft klager aan niet de gevraagde stukken te hebben ontvangen.
- 2.2 Op 27 september 2016 dient klager een klacht in bij Arbodienst N.
- 2.3 Op 28 september 2016 verstuurt Arbodienst N een ontvangstbevestiging naar klager.

- 2.4 Bij schrijven van 21 oktober 2016 nodigt Arbodienst N klager uit voor een mondeling toelichting op de klacht. Hierbij zullen mevrouw O (arts) en mevrouw P (bedrijfsarts/ teammanager) aanwezig zijn.
- 2.5 Op 10 november 2016 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen klager en mevrouw P, mevrouw O en mevrouw Q.
- 2.6 Mevrouw P heeft op 23 november 2016 schriftelijk gereageerd op de klacht.
- 2.7 Klager heeft op 14 december 2016 gereageerd op het schrijven van verweerder omdat ze niet het gevoel heeft dat de ernst van de klacht goed is begrepen.
- 2.8 Op 3 januari 2017 stuurt Arbodienst N een ontvangstbevestiging aan klager.
- 2.9 Bij brief van 6 januari 2017 nodigt verweerder klager uit voor een mondelinge toelichting op de klacht.
- 2.10 Klager geeft in een schrijven van 12 januari 2017 aan het nut niet in te zien van het nogmaals toelichten van de klacht te geven en ze verzoekt verweerder eventuele vragen schriftelijk te stellen.
- 2.11 In een schrijven van 17 januari 2017 verzoekt klager Arbodienst N om vóór 26 januari 2017 stappen te ondernemen richting mevrouw X(arts) en de werkgever van klager teneinde de werkgever op de hoogte te stellen van de gemaakte fouten.
- 2.12 Bij brief van 23 januari 2017 reageert mevrouw Y (directeur Arbodienst N) op de klacht. Hierbij wordt gewezen op de mogelijkheid de klacht bij de Geschillencommissie Arbodiensten in te dienen indien klager van mening is dat onvoldoende recht wordt gedaan aan de klacht.
- 2.13 Per brief van 26 januari 2017 reageert klager op het schrijven van verweerder van 23 januari jl.. Vervolgens reageren verweerder en klager over en weer naar elkaar bij schrijven van 28 februari 2017, 7 maart 2017, 20 maart 2017, 29 maart 2017 en 5 april 2017.
- 2.14 Op 21 april 2017 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 klaagt over mevrouw X en mevrouw O, die volgens klager geen bedrijfsartsen maar artsen zijn. Ook is klager ontevreden over de wijze van klachtafhandeling door verweerder.
- 3.2.2 Klager geeft aan dat het Tuchtcollege heeft vastgesteld dat mevrouw X de titel 'bedrijfsarts' heeft misbruikt en dat ze heeft erkend niet onder supervisie van een bedrijfsarts gewerkt te hebben. Mevrouw X handelde derhalve onbevoegd. Ze werd niet gecorrigeerd door Arbodienst N. Mevrouw X is in gebreke gebleven in haar zorg en Arbodienst N is verantwoordelijk voor de gemaakt fouten.
- 3.2.3 Onder de medische begeleiding van mevrouw X is de re-integratie van klager mislukt waardoor klager ten onrechte haar baan is verloren. Ook na een waarschuwing van het Tuchtcollege zijn geen stappen ondernomen door mevrouw X. Daarnaast werd klager niet op de hoogte gebracht van zaken waar zij wettelijk gezien recht op zou hebben. Voorts heeft Arbodienst N belemmerd dat het medische dossier kon worden verstrekt aan het Tuchtcollege. Bovendien neemt Arbodienst N geen enkele verantwoordelijkheid voor de fout van mevrouw X, zo zijn fouten tot op heden niet gecorrigeerd en heeft klager geen hulp gehad bij de gevolgen van de fouten.
- 3.2.4 Klager vindt dat Arbodienst N op verschillende, onderstaande punten ernstig tekort is geschoten in de medische begeleiding:
- Er was geen eindverantwoordelijke bedrijfsarts betrokken bij de medische begeleiding en klager was hier in eerste instantie niet van op de hoogte.
  - Het Medisch Geheim is geschonden, waardoor klager nadelen heeft ondervonden.
  - Mevrouw X en O hebben taken uitgevoerd die slechts door bedrijfsartsen uitgevoerd mogen worden (waaronder het eerste gesprek na zes weken ziekte, doorverwijzen en het beoordelen van onderzoeksuitslagen).
  - Klager is niet op de hoogte gebracht dat er geen sprake is van overleg met een bedrijfsarts. Klager is nooit verteld dat ze altijd het recht had om een bedrijfsarts te spreken.
  - De werkgever is tot op heden niet door Arbodienst N ingelicht over gemaakte fouten van mevrouw X.
  - Zowel mevrouw X als mevrouw O verklaarden niet dat de arbeidsrelatie niet goed is.
  - Mevrouw X handelde niet conform de STECR Werkwijzer.
  - Het medische dossier is zonder medeweten van klager overgedragen aan een andere arts en het is klager niet bekend hoe deze overdracht is verlopen. Volgens klager zou verweerder geen antwoord geven op de vraag hoe de overdracht van het medisch dossier is verlopen van mevrouw X naar mevrouw O.
- 3.2.5 Klager is ontevreden over de afhandeling van haar klacht omtrent de medische begeleiding. Ook het opvragen van (de aanvulling op) het medisch dossier was een moeizaam proces, klager heeft dit proces toegelicht in een bijlage. Zo worden bepaalde vragen niet beantwoord en ontbreekt er informatie bij de reacties van



verweerder. Na indiening van de klacht is evenmin hulp geboden en er werd geen verantwoording genomen voor (het herstellen van) de fouten. Voorts werd de werkgever niet ingelicht over de fout van mevrouw X. Klager vindt het schandalig dat verweerder verwijst naar de Geschillencommissie zonder antwoorden te geven of met oplossingen te komen.

- 3.2.6 Klager herhaalt dat de gemaakte fouten door mevrouw X nimmer zijn rechtgezet richting haar werkgever. Klager wenst dat dit alsnog gebeurt. Klager benadrukt dat over de medische fout reeds geoordeeld is door het Tuchtcollege.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder zet de processtappen (brieven, (telefonische) gesprekken) uiteen, welke betrekking hebben op de periode van 27 september 2016 tot en met 21 juni 2017.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat klager tijdens haar arbeidsongeschiktheid begeleid is door twee artsen van Arbodienst N, te weten mevrouw X en mevrouw O. Verweerder beaamt dat hier sprake is van artsen en geen bedrijfsartsen. Verweerder refereert aan een eerder behandelde klacht bij certificeringsinstelling Z en wijst hierbij naar het rapport dat naar aanleiding hiervan is opgesteld (bijgevoegd in bijlage) waaruit zou blijken dat een en ander door de certificeringinstelling voldoende is bevonden. Verweerder merkt hierbij op zich ervan bewust te zijn van de noodzakelijkheid te registreren wie de superviserende bedrijfsarts van een arts is en vindt het spijtig dat dit bij mevrouw X niet meer te achterhalen is. Verweerder is momenteel bezig supervisieverklaringen in personeelsdossiers op te slaan.
- 3.3.3 Voor wat betreft het medisch professioneel handelen geeft verweerder aan dat dit reeds is getoetst door het Tuchtcollege (uitspraak bijgevoegd) en dat dit buiten de bevoegdheid van de Commissie valt.
- 3.3.4 Verweerder geeft aan dat de klacht, voor zover deze is gericht op het mislukken van de re-integratie, niet ontvankelijk is, omdat dit betrekking heeft op het medisch professioneel handelen van de artsen.
- 3.3.5 Ten aanzien van het niet rechtzetten van gemaakte fouten constateert verweerder dat een arbodienst gehouden is zich te beperken tot het geven van een visie ten aanzien van verzuim en verzuimbegeleiding. Een arbodienst is niet in de positie eisen te stellen aan een werkgever. Daarom is niet aan het verzoek van klager voldaan om eerder aan werkgever verstrekte stukken te laten vernietigen. Verweerder is bereid om de werkgever te benaderen met het verzoek om enkele stukken te vernietigen en de brief eerst aan klager voor te leggen alvorens deze verstuurd wordt.
- 3.3.6 Met betrekking tot de overdracht van het medische dossier geeft verweerder aan hierop reeds een toelichting te hebben gegeven. Voorts is verweerder van mening dat de wijze van overdracht buiten de bevoegdheid van de Commissie valt.

- 3.3.7 Verweerder geeft aan dat het medische dossier na ondertekening van een machtiging digitaal aan klager is verzonden. Ook het procesmatige dossier is later gestuurd. Hierbij merkt verweerder op dat de wet geen termijn stelt aan het verzenden van een medisch dossier. De aanvullende stukken waar klager om vraagt zijn niet in het bezit van Arbodienst N, deze kunnen derhalve niet verstuurd worden.
- 3.3.8 Verweerder is van mening telkens correct gereageerd te hebben op de correspondentie van klager en al het mogelijk gedaan te hebben om op de juiste wijze met de klacht om te gaan en alles gedaan te hebben om deze naar tevredenheid op te kunnen lossen.
- 3.3.9 Verweerder verzoekt om de klachtonderdelen, voor zover ontvankelijk, ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.
- 3.4.1 Tijdens de zitting zijn de klachten van klager ter sprake gekomen. Klager heeft tijdens de zitting begrepen dat de Commissie de klachtbehandeling en haar oordeel beperkt tot de vijf klachtonderdelen, zoals in de klacht naar de Commissie omschreven. De Geschillencommissie zal in haar uitspraak de vijf klachtonderdelen integraal behandelen.
- 3.4.2 Klager heeft tijdens de zitting aanvullende stukken aan de Commissie overhandigd. De Commissie heeft, gelet op de omvang van de stukken, besloten deze niet in behandeling te nemen. De Commissie doet uitspraak op basis van de ingediende stukken, die voorafgaand aan de hoorzitting zijn ingediend.
- 3.4.3 Voor wat betreft de klacht dat verweerder artsen in plaats van bedrijfsartsen heeft aangesteld, met als gevolg dat er sprake is van disfunctioneren, heeft de Commissie geconstateerd dat het (Centraal) Tuchtcollege hierover al uitspraak heeft gedaan. Nu dit klachtonderdeel al door het (Centraal) Tuchtcollege in behandeling is genomen, zal de Geschillencommissie zich onthouden om uitspraak te doen over dit klachtonderdeel.
- 3.4.4 Voorts stelt klager dat de re-integratie is mislukt, waardoor klager haar baan heeft verloren. De Commissie stelt vast dat gedurende het re-integratietraject sprake is geweest van medisch handelen. De Commissie kan noch uitspraak doen over het medisch handelen van een arts, noch uitspraak doen over het medisch oordeel, noch uitspraak doen over de fouten die hieruit voortvloeien. De Geschillencommissie verklaart zich onbevoegd met betrekking tot dit klachtonderdeel. Overigens merkt de Geschillencommissie op dat tijdens de hoorzitting is gebleken dat, ondanks dat klager door verweerder is gewezen op de mogelijkheid om een deskundigenoordeel aan te vragen, klager hierin niet volledig inhoudelijk is geïnformeerd. De Commissie vindt louter een verwijzing onvoldoende en adviseert

verweerder om zo volledig mogelijk te zijn in de informatievoorziening ten aanzien van een deskundigenoordeel, om mogelijke verwarring bij cliënten te voorkomen.

- 3.4.5 Verder beklaagt klager zich over het ernstig tekortschieten van verweerder in haar medische begeleiding. De Geschillencommissie constateert dat de subklachten van klager voornamelijk betrekking hebben over het medisch begeleiden van klager, een medisch oordeel, of een klacht waarover het Tuchtcollege uitspraak heeft gedaan. De Geschillencommissie is niet bevoegd hierover te oordelen, dan wel over de gevolgen hiervan.

Voor wat betreft de subklacht met betrekking tot de wijze van overdracht van het medisch dossier van klager, stelt klager dat de overdracht zonder weten en toestemming van klager heeft plaatsgevonden, wat niet had gemogen. De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Op basis van 'KNMG Advies voor inrichting en overdracht van het bedrijfsgeneeskundige dossier' (2009) wordt in onderdeel 5.2 onder meer het volgende bepaald:

*5.2 De werknemer verandert van bedrijfsarts*

*Deze situatie kan zich voordoen wanneer binnen de organisatie waarvoor de werknemer werkt een wisseling van bedrijfsarts (door bijvoorbeeld vertrek van de oude) aan de orde is of wanneer de werknemer een andere bedrijfsarts wenst en krijgt toegewezen. (...) De overdracht van het medisch dossier kan zonder toestemming gebeuren nadat werknemer heeft ingestemd met de overname van de taken van de oude door de nieuwe bedrijfsarts.(...)*

De Geschillencommissie maakt hieruit op dat voor de overdracht van het medisch dossier naar een andere bedrijfsarts van dezelfde arbodienstverlener geen toestemming benodigd is van een werknemer, indien een werknemer heeft ingestemd met de overname van de taken van de oude door de nieuwe bedrijfsarts. Echter, uit het dossier blijkt niet dat klager heeft ingestemd met de overname van de taken van de oude door de nieuwe bedrijfsarts. De Geschillencommissie concludeert dat de overdracht van het medisch dossier derhalve niet geoorloofd was. Tevens is de Commissie van oordeel dat verweerder omtrent de overdracht transparanter had kunnen en moeten zijn. De Geschillencommissie verklaart deze klacht gegrond.

- 3.4.6 Klager stelt dat haar klachten slecht zijn afgehandeld. Ook zou het opvragen van het medisch dossier van klager een moeizaam proces zijn geweest. De Geschillencommissie constateert dat de klachtafhandeling beter had gekund. Klager merkt terecht op dat de klachtafhandeling van verweerder niet goed is verlopen. De wijze van klachtafhandeling geeft geen blijk van oplossingsgerichte inzet. Naar oordeel van de Geschillencommissie leidt deze nalatigheid van verweerder tot gegrondverklaring van deze klacht.

- 3.4.7 Voorts stelt klager dat verweerder gemaakte medische fout door mevrouw X niet is rechtgezet richting de werkgever van klager. Gezien de aard van deze klacht is gelegen in het medisch handelen c.q. medisch oordeel van mevrouw X, acht de Commissie zich niet bevoegd om uitspraak te doen over deze klacht. Bovendien heeft het Tuchtcollege hierover uitspraak gedaan.
- Echter, voor wat betreft het corrigeren van de fout van mevrouw X, merkt de Geschillencommissie op dat het op de weg van verweerder ligt om de fout te corrigeren en de werkgever over deze fout te informeren. Gezien verweerder hierin nalatig is geweest, verklaart de Commissie dit klachtonderdeel gegrond. De Geschillencommissie roept verweerder dan ook op om hierover contact op te nemen met de werkgever van klager.
- 3.4.8 Ten slotte merkt de Geschillencommissie op dat verweerder (onjuiste) medische informatie heeft verstrekt aan de werkgever. De Geschillencommissie stelt voorop dat dit gecorrigeerd dient te worden. De stelling van verweerder, dat een arbodienst niet in de positie is eisen te stellen aan een werkgever, is dan ook onjuist.
- 3.4.9 De Geschillencommissie heeft geconstateerd dat in deze procedure veel juridische standpunten zijn uitgewisseld. Wellicht had een (groot) deel van uitwisseling van standpunten, alsmede een escalatie, voorkomen kunnen worden, wanneer verweerder in een eerdere fase in dit proces empathie had getoond. Een opstelling met de welwillendheid om tot een oplossing te komen kan leiden tot een buitenprocedurele oplossing van klachten en/of onenigheden.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart zich niet bevoegd te oordelen over de klachten die betrekking hebben op het medisch oordeel en medisch handelen van de arts(en) van verweerder. Ook doet de Commissie geen uitspraak over klachten die al zijn behandeld door het Regionaal Tuchtcollege en het Centraal Tuchtcollege of waarvan verweerder deze in de interne klachtafhandelingprocedure gegrond zijn verklaard.

Voor wat betreft de klacht met betrekking tot het zonder toestemming overdragen van het medisch dossier van klager verklaart de Commissie deze klacht gegrond.

De Commissie constateert dat, ondanks dat bepaalde klachtonderdelen met betrekking tot medische kwesties niet door de Commissie behandeld kunnen worden, een aantal hieraan gerelateerde gebreken en in het bijzonder de gevolgen daarvan nog niet zijn opgelost. Bovendien is gebleken dat verweerder (onjuiste) medische gegevens heeft verzonden naar werkgever, wat een datalek inhoudt. Voor wat betreft het nalatig handelen door verweerder met betrekking tot het corrigeren van de vastgestelde fouten c.q. gebreken, verklaart de

Geschillencommissie deze klacht gegrond. De Geschillencommissie roept verweerder op om deze gebreken alsnog te corrigeren.

De Geschillencommissie adviseert verweerder om in navolgende zaken meer empathie, ook procesmatig, naar de werknemer te tonen en om gezamenlijk met de werknemer te streven naar een oplossing.

## 1. GESCHIL

Op 10 juli 2017 heeft de mevrouw X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met arbodienst Q (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 18 december 2017.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 23 november 2017 een verweerschrift ingediend. Klager heeft voorafgaand aan de zitting aangegeven niet bij de zitting aanwezig te zullen zijn. De Geschillencommissie heeft mevrouw X in de gelegenheid gesteld om voorafgaand aan de zitting schriftelijk op het verweerschrift van verweerder te reageren. Klager heeft bij schrijven d.d. 30 november en 1 december 2017 een reactie op het betreffende verweerschrift gegeven. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

## 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 28 maart 2017 dient klager een klacht in bij verweerder, die is gericht aan mevrouw Y (bedrijfsarts),
- 2.2 Op 29 maart 2017 heeft verweerder een ontvangstbevestiging naar klager gestuurd. Op 14 april 2017 geeft verweerder aan dat, in verband met de afwezigheid van de bedrijfsarts, de klacht nog niet is afgehandeld.
- 2.3 Op 12 juni 2017 heeft klager een mail gestuurd naar de manager van de bedrijfsarts van verweerder. Diezelfde dag heeft verweerder een ontvangstbevestiging aan klager verstuurd.
- 2.4 Op 25 juni 2017 mailt klager naar verweerder dat zij nog geen reactie heeft mogen ontvangen.
- 2.5 Op 10 juli 2017 heeft klager een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Arbodiensten.

- 2.6 Op 20 juli 2017 heeft verweerder gereageerd op de klacht van klager d.d. 28 maart 2017.
- 2.7 Op 9 augustus 2017 heeft klager gereageerd op de reactie van verweerder.
- 2.8 Op 15 september 2017 heeft verweerder telefonisch contact gehad met klager en heeft deze klager uitgenodigd voor een gesprek. Klager heeft deze uitnodiging afgewezen. Verweerder kondigt aan schriftelijk te zullen reageren op het bericht van klager.
- 2.9 Op 21 september 2017 heeft de directie van verweerder gereageerd op het bericht van klager d.d. 9 augustus 2017.
- 2.10 Op 22 september 2017 wendt klager zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten met het verzoek tot behandeling van de klacht.

### **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 weigert het medisch dossier van klager te vernietigen. Verweerder heeft klager als reactie op haar klacht van 28 maart op 20 juli 2017 en 21 september 2017 uitgenodigd op het kantoor van verweerder om het dossier in te zien, waarbij kan worden gesproken over het vernietigen van het dossier. Klager geeft aan dat zij al eerder bij mevrouw Y is geweest om het dossier in te zien, maar mevrouw Y ter plekke weigerde het dossier in te laten zien en te vernietigen.
  - 3.2.2 Volgens klager heeft verweerder niet alleen een schadelijke bedrijfsrapportage naar het UWV verzonden, maar ook een medisch dossier met schadelijke teksten over verzonnen privé situaties en psychiatrische terminologie gebruikt. Mevrouw Y zou tijdens het gesprek tegen klager hebben gezegd dat zij in het dossier van klager alle informatie heeft opgenomen, dat door werkgever is verstrekt.
  - 3.2.3 Klager stelt dat verweerder liegt over de inhoud van de bedrijfsrapportage. In deze rapportage zou staan dat klager vermoedelijk geestelijk ziek is en diagnostisch onderzoek nodig is. Verweerder zou de bedrijfsrapportage hebben gegeven aan de casusregisseur van de werkgever van klager, omdat hij volgens verweerder recht had op de medische informatie van klager.
  - 3.2.4 Klager geeft aan dat verweerder wist dat klager de werkgever niet bekend mocht maken conform een vaststellingsovereenkomst. Verweerder is volgens klager schuldig aan het bekendmaken van de werkgever van klager.
  - 3.2.5 Klager verzoekt de Geschillencommissie om het complete medisch dossier te vernietigen en verweerder zorg te laten dragen dat het bij zowel werkgever als het

- UWV het dossier wordt weggehaald. Voorts wil klager haar second opinion vergoed zien door verweerder. Ten slotte vraagt klager om erkenning dat zij nu en in de toekomst schade heeft ondervonden of zal ondervinden door het handelen c.q. verspreiden van de bedrijfsrapportage en medische gegevens door verweerder.
- 3.2.6 Klager ervaart pijn en verdriet van hetgeen is gebeurd. Klager stelt dat ze tegen haar wil ziek is verklaard, terwijl met een second opinion op 15 mei 2017 is geoordeeld dat er bij klager geen medische beperkingen zijn voor het verrichten van arbeid.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Ten aanzien van de klacht over het vernietigen van het medisch dossier geeft verweerder aan dat hier wettelijke regels en richtlijnen van de KNMG aan zijn verbonden. Op het moment iemand een verzoek daartoe doet, neemt verweerder dit verzoek in behandeling en hanteert de wet en geldende richtlijnen. Verweerder adviseert aan een arts om altijd eerst in gesprek te gaan met een verzoeker.
- 3.3.2 Verweerder neemt een verzoek zorgvuldig in behandeling. Daarom is klager een machtiging toegezonden en wordt de bedrijfsarts geïnformeerd over het verzoek. De bedrijfsarts kan dan besluiten of een verzoeker wordt uitgenodigd om het dossier in te zien en eventueel over te gaan tot vernietiging van het dossier.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan een machtiging aan klager te hebben verzonden, maar klager heeft deze niet willen ondertekenen. Het medisch dossier kon in dat geval niet naar klager worden verzonden.
- 3.3.4 Volgens verweerder heeft mevrouw Y op 19 april 2017 een spreekuur gehad met klager. Mevrouw Y zou wegens tijdsgebrek globaal hebben aangegeven wat in het medisch dossier staat. Ook zou mevrouw Y hebben voorgesteld om een aparte afspraak te maken met klager om het dossier in te zien. Verweerder stelt dat mevrouw Y nooit heeft geweigerd tot inzage van het dossier en vernietiging daarvan. Verweerder stelt dat verweerder telkens aan het verzoek van klager heeft voldaan en begrijpt niet waarom klager niet aan de uitnodiging en verzoek van verweerder wil(de) voldoen. Verweerder geeft aan bereidwillig te staan tegenover het verzoek van klager.
- 3.3.5 Verweerder geeft aan dat klager stelt dat verweerder bedrijfsrapportages naar diverse medewerkers van de ex-werkgever van klager en het UWV zijn verzonden, waardoor klager schade is toegebracht. Ook zou verweerder hebben gelogen over de inhoud van de bedrijfsrapportage. Verweerder geeft aan dat klager zich op 16 maart 2017 ziek heeft gemeld. Klager is vervolgens opgeroepen voor een spreekuur 28 maart 2017 bij bedrijfsarts mevrouw Y.
- 3.3.6 Verweerder stelt dat mevrouw Y naar eer en geweten het spreekuur heeft gehouden en een probleemanalyse heeft opgesteld. De bedrijfsarts maakte zich zorgen om de gesteldheid van klager. De bedrijfsarts heeft geadviseerd om niet in gesprek te gaan met haar inmiddels ex-werkgever tot er meer duidelijkheid is over de belastbaarheid. Klager gaf echter geen toestemming voor een onderzoek of het opvragen van medische informatie. Door deze impasse heeft de bedrijfsarts een deskundigenoordeel geadviseerd.



- 3.3.7 In de probleemanalyse en tweede terugkoppeling staan volgens verweerder geen medische zaken benoemd. Deze zijn opgeslagen in het medisch dossier. De eerste probleemanalyse en de tweede terugkoppeling zijn doorgestuurd naar klager, direct leidinggevende en de caseregisseur van de inmiddels ex-werkgever van klager. Verweerder stelt dat nooit een terugkoppeling naar andere dan deze medewerkers is verzonden.
- 3.3.8 Verweerder geeft aan, overeenkomstig de wettelijke verplichting daartoe, dat wel de medische kaart van klager naar de verzekeringsarts van het UWV is verzonden, wat wordt gedaan als het UWV hiertoe een verzoek indient, vanwege bijvoorbeeld het uitvoeren van een deskundigenoordeel. Verweerder stelt dat niemand anders dan de verzekeringsarts en de arts van verweerder over deze informatie beschikt, omdat beiden zich dienen te houden aan het medisch beroepsgeheim.
- 3.3.9 Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts naar eer en geweten gehandeld en zich opgesteld als onafhankelijk bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft geprobeerd om klager in bescherming te nemen. Het is nooit de bedoeling geweest om klager te schaden. Verweerder kan zich dan ook niet vinden in de stelling dat klager schade is toegebracht.
- 3.3.10 Ten aanzien van de termijnen van de klachtafhandeling geeft verweerder aan dat deze door verweerder zijn overschreden, ondanks herhaald verzoek van klager. Verweerder biedt hiervoor zijn excuses aan.
- 3.3.11 Verweerder zou, ten aanzien van het vernietigen van het dossier van klager, al het noodzakelijke hebben gedaan om aan het verzoek van klager te voldoen. Verweerder stelt voor om tijdens de zitting klager toegang te verlenen tot het medisch afgeschermd deel van klager, zodat klager kan beoordelen welke stukken vernietigd moeten worden. Hiertoe is echter nog steeds een ondertekende machtiging nodig, zodat verweerder aan zijn wettelijke verplichtingen heeft voldaan.
- 3.3.12 Verweerder verzoekt tot ongegrondverklaring van de klacht.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De klachten omvatten onder meer de weigerachtige houding van verweerder ten aanzien van het verstrekken dan wel vernietigen van het medisch dossier van klager, het niet dan wel niet tijdig afhandelen van de klacht van klager, het verspreiden van (onderdelen van) het medisch dossier van klager en het vermelden van onjuistheden in het medisch dossier van klager.
- 3.4.2 Ten aanzien van het niet dan wel niet tijdig behandelen van de ingediende klachten van klager, constateert de Commissie dat klager haar klacht op 28 maart 2017 heeft ingediend en pas op 20 juli 2017 een inhoudelijke reactie door verweerder is toegezonden. De Geschillencommissie vindt dit buitengewoon slordig en is van oordeel dat verweerder de termijnen voor klachtafhandeling ruimschoots heeft overschreden, wat de klacht gegrond maakt. Wel doet het de Commissie deugd dat verweerder tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat inmiddels een verbeteringsslag is gemaakt in haar klachtenprocedure zodat in de toekomst de klachtafhandeling binnen de termijnen kan worden afgehandeld.

- 3.4.3 Voor wat betreft de klacht van klager met betrekking tot het weigeren van het verstrekken dan wel vernietigen van het medisch dossier van klager, stelt de Geschillencommissie voorop dat, hoewel begrijpelijk is dat verweerder een beleid voert ten aanzien van een overdracht of vernietiging van een dossier, er geen wettelijke grondslag bestaat om te eisen dat voorafgaand hieraan een gesprek hierover moet plaatsvinden dan wel dat de betreffende verklaring voor overdracht of vernietiging van een dossier moet worden ondertekend. De Geschillencommissie concludeert dan ook dat het argument van verweerder, dat het verplicht is om betreffende verklaring te laten ondertekenen voorafgaand aan inzage, overdracht en/of vernietiging van een dossier, geen doel treft. Wel vindt de Geschillencommissie het begrijpelijk dat verweerder een beleid voert ten aanzien van de overdracht of vernietiging van een dossier en daarbij in beginsel de KNMG richtlijnen volgt. De Commissie is wel van mening dat het in dit geval op de weg van verweerder had gelegen om in dit specifieke geval een uitzondering op haar beleid te maken. De Commissie acht het handelen van verweerder echter niet dusdanig onredelijk dat deze klacht gegrond moet worden verklaard. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.4 Tijdens de hoorzitting heeft verweerder de toezegging gedaan dat verweerder bereid is om, zonder het ondertekenen van enig document door klager, het dossier van klager te vernietigen en, indien klager wenst om het dossier in persoon overhandigd te krijgen, klager hiervoor slechts een bevestiging voor ontvangst dient te ondertekenen. Eventueel kan door middel van een machtiging iemand anders namens klager het dossier persoonlijk in ontvangst nemen. De Geschillencommissie acht dit een oplossing die naar wens is van klager. De Geschillencommissie draagt verweerder op om dit aanbod op korte termijn aan klager te doen.
- 3.4.5 Klager stelt in haar klacht dat verweerder het medisch dossier van klager heeft doorgestuurd naar personen en instanties die dit niet hadden mogen inzien. Verweerder stelt daarentegen dat in de probleemanalyse en tweede terugkoppeling geen medische zaken zijn benoemd. Alleen deze documenten zijn doorgestuurd naar de direct leidinggevende en de caseregisseur van de ex-werkgever van klager. Verweerder stelt dat nooit een terugkoppeling naar andere dan deze medewerkers is verzonden. De Commissie heeft de stukken beoordeeld en acht het onvoldoende onderbouwd dan wel aannemelijk gemaakt dat verweerder het medisch dossier dan wel delen daarvan heeft doorgestuurd. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.6 In haar klacht stelt klager dat verweerder heeft gelogen in de inhoud van het medisch dossier, waarbij zou zijn gesteld dat klager geestelijk ziek is. De Commissie is niet bevoegd te oordelen over de inhoud van een medisch dossier en kan derhalve geen uitspraak doen over de inhoud van het medisch dossier. Overigens merkt de Geschillencommissie op dat er in de stukken die partijen in deze zaak hebben ingebracht geen medische gegevens zijn opgenomen en/of de terminologie is gebruikt wat klager verweerder verwijt. De Commissie kan de stelling van klager, dat verweerder heeft gelogen over de inhoud van het medisch dossier, dan ook niet plaatsen en acht dit klachtonderdeel ook ongegrond.

3.4.7 Wellicht ten overvloede vermeld de Commissie dat zij niet bevoegd is een uitspraak te doen over een te vorderen schadevergoeding en een medisch oordeel door verweerder dan wel het medisch handelen van verweerder. Voor zover de klacht hierop betrekking heeft, onthoudt de Geschillencommissie zich van een uitspraak.

#### 4. UITSPRAAK

De Commissie constateert dat verweerder niet tijdig heeft gereageerd op de ingediende klachten van klager. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Voor wat betreft de klacht met betrekking tot het niet vernietigen dan wel overdragen van het medisch dossier van klager, heeft de Commissie geconstateerd dat een voorafgaand gesprek hierover of het ondertekenen van een verklaring voor overdracht of vernietiging van een medisch dossier geen (wettelijke) verplichting is. Het had daarbij voor de hand gelegen dat verweerder in dit specifieke geval een uitzondering voor klager had gemaakt. Dat verweerder hierover een beleid formuleert is echter ook gewenst. Het handelen van verweerder conform de KNMG richtlijn, waarbij wordt geadviseerd om een dergelijke verklaring te laten ondertekenen, wordt door de Commissie hierbij niet als onredelijk geacht, wat de klacht ongegrond maakt.

Desalniettemin adviseert de Geschillencommissie verweerder om op korte termijn, zonder het ondertekenen van enig document door klager, het medisch dossier van klager te vernietigen en, indien klager wenst om het dossier persoonlijk overhandigd te krijgen, klager hiervoor slechts een bevestiging voor ontvangst te laten ondertekenen. Wel kan verweerder in deze bevestiging voor ontvangst expliciet opnemen dat bij verweerder dan geen medische gegevens over klager beschikbaar zijn en dat klager voor de gevolgen daarvan zelf verantwoordelijk is. Eventueel kan door middel van een machtiging iemand anders namens klager het dossier persoonlijk in ontvangst nemen.

De klacht dat verweerder het medisch dossier heeft doorgestuurd naar personen en instanties die het dossier niet hadden mogen inzien, wordt door de Commissie als onvoldoende onderbouwd gezien dan wel onvoldoende aannemelijk gemaakt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

Voor zover de klacht betrekking heeft op de inhoud van het medisch dossier of een schadevergoeding acht de Geschillencommissie zich niet bevoegd.

Voor al het overige acht de Geschillencommissie de klacht ongegrond wegens het ontbreken van een voldoende onderbouwing en/of door klager onvoldoende aannemelijk is gemaakt..

Ten slotte bepaalt de Geschillencommissie overeenkomst artikel 11 lid d van het klachtreglement van de Geschillencommissie dat verweerder schriftelijk en binnen één maand inzicht zal geven op welke wijze door hem jegens klager gevolg is gegeven aan het zwaarwegend advies van de commissie en hoe in de toekomst in vergelijkbare gevallen zal worden gehandeld.

## 1. GESCHIL

Op 22 september 2017 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Arbodienst Y (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 11 januari 2018. Bij hoge uitzondering, omdat klager mantelzorger is en niet al te lang van huis kan zijn, heeft de Geschillencommissie er mee ingestemd klager aanwezig te laten zijn via een elektronische verbinding. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft d.d. 13 december 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.

## 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 28 juli 2015 heeft klager zich ziek gemeld bij zijn werkgever.
- 2.2 Op 22 april 2016 heeft verweerder klager uitgenodigd voor een gesprek op 12 mei 2016 met een bedrijfsarts van verweerder.
- 2.3 Op 12 mei 2016 was de bedrijfsarts niet op de juiste locatie voor het te voeren gesprek.
- 2.4 Op 9 mei 2017 heeft verweerder klager uitgenodigd voor een gesprek met de bedrijfsarts op 5 juli 2017.
- 2.5 Op 5 juli 2017 was de bedrijfsarts niet op de juiste locatie voor het te voeren gesprek.
- 2.6 Klager heeft op 7 juli 2017 een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.7 Klager heeft op 30 juli 2017 bij verweerder aangegeven dat hij geen reactie heeft ontvangen en verzoekt om de behandeling van zijn klacht.

- 2.8 Klager heeft verweerder op 13 augustus 2017 herhaald gevraagd om behandeling van zijn klacht en aangekondigd dat bij het uitblijven van een tijdige reactie de klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 2.9 Op 22 september 2017 dient klager een klacht in bij de Geschillencommissie wegens het nog steeds uitblijven van een reactie van verweerder.

### 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 de verweerder totaal niet reageert op de ingediende klachten van klager. Klager heeft een klacht ingediend en tweemaal een herinnering gestuurd. Verweerder heeft een klachtenprocedure, maar deze is door verweerder niet gevolgd.
  - 3.2.2 Klager geeft aan dat klager op 12 mei 2016 en 5 juli 2017 een afspraak had met een bedrijfsarts van verweerder. Klager is beide data op de doorgegeven locatie en tijdstip verschenen, maar in beide gevallen was de bedrijfsarts niet aanwezig.
  - 3.2.3 Voor wat betreft de afspraak van 5 juli 2017 zou de bedrijfsarts, de heer Z, hebben aangegeven dat hij probeerde te bellen naar klager om aan te geven dat de afspraak was verzet. Klager geeft aan dat hij niet is gebeld door de bedrijfsarts. Ook heeft klager geen brief ontvangen over het verzetten van deze afspraak. De bedrijfsarts had aangekondigd diezelfde dag te bellen naar klager, maar hij was nog niet thuis om zijn telefoon te beantwoorden. De vrouw van klager heeft de bedrijfsarts telefonisch te woord kunnen staan. Volgens klager vroeg de bedrijfsarts om informatie met betrekking tot een WIA-aanvraag, terwijl de bedrijfsarts zich bezig zou moeten houden met herstel en re-integratie.
  - 3.2.4 Klager heeft via de terugrapportage vernomen dat de betreffende bedrijfsarts bij de inmiddels ex-werkgever van klager heeft verkondigd dat klager niet op het spreekuur is verschenen.
  - 3.2.5 Klager geeft aan dat hij meerdere malen onaangename gesprekken heeft gehad met een medewerker van de afdeling administratie van verweerder – mevrouw Q. Klager heeft het idee dat medewerkers van verweerder op de stoel van de bedrijfsarts

- zitten. Zo werden er aan klager vragen gesteld die normaal gesproken door een bedrijfsarts gesteld moeten worden.
- 3.2.6 Klager heeft in juli 2016 opmerkingen gemaakt over het arbeidsdeskundig rapport van een arbeidskundige van verweerder. Hier is door verweerder nooit op gereageerd. Vervolgens heeft klager een deskundigenoordeel aangevraagd. Na een wisseling van een arbeidsdeskundige is geprobeerd om een afspraak met klager te maken, maar nadat verweerder ervan op de hoogte was dat klager een deskundigenoordeel heeft aangevraagd, heeft klager nooit meer iets mogen vernemen.
- 3.2.7 Klager stelt dat een bedrijfsarts van verweerder, de heer O, contact heeft gezocht met de werkgever van klager. De bedrijfsarts zou op de hoogte zijn van zaken die door de werkgever zijn doorgegeven. Klager was geraakt toen de heer O tijdens een spreekuur niet professionele uitspraken heeft gedaan. De bedrijfsarts zou ervan op de hoogte zijn dat de werkgever klager wilde ontslaan. Klager merkte dat van re-integratie geen sprake meer was en passend werk niet aan de orde was.
- 3.2.8 Klager geeft aan dat het vertrouwen in verweerder ver te zoeken is. Klager vraagt om een andere bedrijfsarts en procesregisseur en verzoekt om in het vervolg afspraken plaats te laten vinden in Zwolle, zodat klager niet teveel belast wordt met reizen. Klager verzoekt tevens om een vergoeding van de gemaakte reiskosten, die klager heeft gemaakt voor het reizen naar de spreekuren op de data dat de betreffende bedrijfsartsen niet aanwezig waren.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat klager tot drie keer toe aan de bel trekt met betrekking tot zijn klachten. Klager krijgt hierop geen reactie. Dit is in tegenspraak met de klachtenprocedure en fatsoensnormen van verweerder. Verweerder heeft hiervoor excuses aan klager aangeboden. De personen waar de klachten over gaan hebben ook nooit kennis van de klacht genomen. Verweerder erkent dat dit een grote fout is. Verweerder heeft inmiddels maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.
- 3.3.2 Ten aanzien van het spreekuur van 15 mei 2016 is klager uitgenodigd voor een spreekuur op een locatie waar de bedrijfsarts niet aanwezig was. Verweerder geeft aan dat mevrouw Q werkt onder de verlengde armconstructie en wel bevoegd is om zelfstandig met zieke werknemers in gesprek te gaan. Mevrouw Q heeft contact opgenomen met klager en excuses aangeboden voor de foute uitnodiging. Mevrouw Q zou, om de voortgang van het dossier te bewaken, alleen hebben gevraagd of er vervolgspraken met behandelaars zijn gemaakt. Verweerder geeft aan dat de reiskosten van klager worden vergoed en dat dit inmiddels ook is gebeurd. Verweerder is wel van mening dat mevrouw Q vanuit haar functie adequaat en professioneel heeft gehandeld.

- 3.3.3 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het niet reageren op het bezwaar van klager op het arbeidsdeskundig rapport, geeft verweerder aan dat na het onderzoek een andere arbeidsdeskundige op het rapport is gezet. Dit komt omdat zowel werknemer als werkgever opmerkingen hadden over het rapport en de arbeidskundige door ziekte niet beschikbaar was. De arbeidskundige had met beide partijen de opmerkingen besproken. Deze zijn ook verwerkt.
- 3.3.4 Omdat klager het niet eens was met de inhoud van het rapport, heeft hij een deskundigenoordeel aangevraagd. Na het deskundigenoordeel bestond er geen meningsverschil meer over de belastbaarheid van klager. Het deskundigenoordeel was in lijn met het arbeidsdeskundig rapport. Volgens verweerder zou met klager zijn afgesproken dat klager contact met de arbeidskundige zou opnemen als hij na het deskundigenoordeel hier nog behoefte aan zou hebben. Dit is dus anders gelopen dan wat klager in zijn klacht schetst.
- 3.3.5 Klager stelt dat de heer O contact heeft gehad met de werkgever van klager. Verweerder geeft aan dat de heer O zich hier niets over kan herinneren. Bovendien komt hier ook niets over terug in het spreekuurverslag van 17 december 2015. De heer O ontkent dat hij de door klager gestelde niet-professionele uitingen heeft gedaan. Verweerder kan hierover dan ook geen uitspraak doen, nu twee visies tegenover elkaar staan. Het lijkt verweerder het beste als klager en de heer O dit een keer uitpraten.
- 3.3.6 Op 5 juli 2017 was klager uitgenodigd voor een spreekuur, maar is klager naar de verkeerde locatie verwezen. De bedrijfsarts was op dat moment in gesprek op een andere locatie en gaf aan klager diezelfde dag terug te zullen bellen. De bedrijfsarts bleek al te hebben gebeld voordat klager weer thuis was. De bedrijfsarts heeft met de echtgenote van klager gesproken en heeft geen medische zaken met haar gedeeld. De bedrijfsarts zou de daaropvolgende dag bellen, maar dit is niet gebeurd. Wel heeft hij meerdere malen op andere dagen gebeld. Verweerder betreurt dat klager naar een verkeerde locatie is gestuurd.
- 3.3.7 Richting werkgever is gecommuniceerd dat het niet meer was gelukt om klager telefonisch te bereiken. Op 5 juli 2017 is in ieder geval een 'no show' geboekt. Dat de werkgever hierover rept, is voor zijn rekening en is in een andere context geplaatst.
- 3.3.8 Klager stelt een onaangenaam gesprek te hebben gehad met mevrouw Q. Verweerder kan hierover geen bewijs terugvinden. Verweerder heeft mevrouw Q hierover gesproken. Mogelijk dat klager het gesprek anders heeft ervaren, maar mevrouw Q heeft voor klager haar best gedaan en is binnen haar bevoegdheden gebleven en heeft het gesprek ook niet al onaangenaam ervaren.
- 3.3.9 Verweerder concludeert dat zij (grote) administratieve fouten hebben gemaakt en dat zij de reiskosten van klager zullen vergoeden. Tegelijkertijd stelt klager bepaalde punten waar verweerder zich niet in kan vinden. Verweerder kan zich voorstellen dat

klager weinig vertrouwen meer heeft in verweerder, maar stellen dat wie betaalt bepaalt gaat volgens verweerder te ver.

#### 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

3.4.1 De Geschillencommissie merkt op dat de aanleiding van klager voor het indienen van zijn klacht was dat niet op zijn klacht werd gereageerd. De Geschillencommissie vindt dit buitengewoon slordig van verweerder en is dat ook in andere kwesties niet gewend van verweerder. Toen de zaak bij de commissie aanhangig is gemaakt, heeft verweerder hiervoor excuses aangeboden. Tijdens de zitting is gebleken dat verweerder niet alleen verbetering heeft beloofd en dit ook voldoende heeft aangetoond, wat de commissie deugd doet. Desalniettemin acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel gegrond, wegens nalaten van verweerder om de oorspronkelijke klacht van klager in behandeling te nemen en adequaat af te handelen.

3.4.2 Ten aanzien van de klacht dat verweerder tot tweemaal toe een uitnodiging heeft ontvangen voor een spreekuur waarbij de bedrijfsarts niet aanwezig was, heeft verweerder hiervoor excuses aangeboden en heeft daarbij aangeboden de gemaakte reiskosten van klager te vergoeden, hetgeen inmiddels heeft plaatsgevonden, hetgeen door klager wordt beaamd. De Geschillencommissie constateert dan ook dat aan dit verzoek van klager volledig is voldaan en behoeft dit ook geen verdere behandeling.

3.4.3 De Commissie merkt op dat er verschil van opvatting is voor wat betreft wie het initiatief zou nemen nadat klager contact heeft opgenomen met mevrouw Q. Mevrouw Q heeft aangegeven dat zij contact zou opnemen met het betreffende re-integratiebureau. De commissie kan echter niet uit de stukken opmaken dat mevrouw Q de toezegging heeft gedaan dat zij later met klager contact zou opnemen en haar bevindingen zou terugkoppelen. Hoewel het voor de hand heeft gelegen dat mevrouw Q een terugkoppeling zou geven nadat zij contact heeft opgenomen met het re-integratiebureau, maakt dit naar het oordeel van de commissie de klacht niet zonder meer gegrond. De Geschillencommissie kan hierover dan ook geen uitspraak doen wegens het gebrek aan onderbouwing dan wel onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat zij heeft toegezegd het initiatief te zullen nemen voor terugkoppeling.

3.4.4 Voorts stelt klager dat mevrouw Q (de vrouw van) klager onheus heeft bejegend. Dit is echter niet met voldoende bewijs onderbouwd dan wel onvoldoende aannemelijk gemaakt, waardoor de Geschillencommissie hierover geen uitspraak kan doen.

3.4.5 Tijdens de zitting is duidelijk geworden dat mevrouw Q onder de verlengde armconstuctie werkt en zij bevoegd is om zelfstandig met zieke medewerkers in gesprek te gaan en daarbij medisch inhoudelijke vragen te stellen. Klager heeft



aangegeven dat dit niet vooraf duidelijk was. De Geschillencommissie kan niet oordelen over in hoeverre de rol van mevrouw Q extern is gecommuniceerd. De Geschillencommissie beveelt verweerder aan om, mocht dit niet dan wel onvoldoende extern zijn gecommuniceerd, in het vervolg de functie(s) van medewerkers die werkzaam zijn volgens de verlengde armconstructie vooraf duidelijk te maken, zodat hier in het vervolg geen misverstanden over ontstaan.

- 3.4.6 Klager heeft aangegeven dat hij op een spreekuur van 5 juli 2016 is verschenen en de bedrijfsarts, de heer Z, destijds niet aanwezig was. De bedrijfsarts zou hebben toegezegd klager terug te bellen. De bedrijfsarts heeft gebeld toen klager nog onderweg van het spreekuur naar huis was. Sindsdien zou de bedrijfsarts niet meer hebben teruggebeld. Verweerder heeft in een notitie specifieke data en tijdstippen aangegeven waarop de bedrijfsarts klager gebeld zou hebben. De Geschillencommissie acht deze onderbouwing voldoende aannemelijk, maar kan niet verklaren waarom klager geen melding van inkomende gesprekken op zijn telefoon heeft ontvangen. De Geschillencommissie acht, gelet op de onderbouwing en de specifieke data die door verweerder zijn genoemd, voldoende aannemelijk dat verweerder heeft gepoogd klager te bellen. De Geschillencommissie acht deze klacht ongegrond.
- 3.4.7 Tijdens de hoorzitting kwam aan de orde dat de werkgever van klager naar klager op 5 juli 2016 een brief heeft verzonden waarin is aangegeven dat klager niet is verschenen op een spreekuur. Dit komt omdat verweerder in een 'no show' heeft geboekt voor 5 juli 2016. De 'no show' is echter aan verweerder te wijten. Verweerder heeft aangegeven aan dat de 'no show' niet in rekening is gebracht. Tijdens de zitting is niet duidelijk geworden of de werkgever een correctie is gestuurd dat de 'no show' klager niet te verwijten valt. De voorzitter draagt verweerder op om te controleren of deze correctie naar de werkgever van klager is gecommuniceerd. Mocht dit niet zijn gebeurd, dan dient verweerder alsnog dit middels een brief naar deze werkgever te sturen en zal dit binnen vier weken na dit advies terugkoppelen aan de Geschillencommissie.
- 3.4.8 Klager stelt dat zowel de werkgever als klager opmerkingen hadden over het arbeidsdeskundige rapport van klager. Volgens klager zijn alleen de aanpassingen van de werkgever doorgevoerd. Verweerder heeft in het verweerschrift een document verzonden waarin zowel de opmerkingen van werkgever als klager zijn verwerkt. De commissie constateert dat er een verschil in opvatting is de opmerkingen van klager of al dan niet (tijdig) zijn verwerkt in het rapport. De Geschillencommissie stelt voorop dat zij geen uitspraak kan doen over de inhoud van het rapport, omdat zij hiertoe niet bevoegd is. Voor wat betreft de vraag of de opmerkingen van klager al dan niet (tijdig) in het rapport is verwerkt, is dit naar oordeel van de Commissie onvoldoende duidelijk, waardoor de Geschillencommissie hierover geen uitspraak zal doen.

- 3.4.9 Voor wat betreft de klacht over de heer O merkt de commissie op dat de opvatting van klager en verweerder lijnrecht tegenover elkaar staan. Klager heeft deze klacht niet kunnen onderbouwen of voldoende aannemelijk kunnen maken, wat ertoe leidt dat de Geschillencommissie geen uitspraak over deze klacht kan doen. Klager geeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat het door verweerder voorgestelde gesprek met de heer O niet zinvol is. De Geschillencommissie heeft begrip voor het besluit van klager, maar vindt het jammer dat hiermee de lucht niet is geklaard.
- 3.4.10 Ten aanzien van verzoek van klager dat hij een andere bedrijfsarts zou willen, constateert de Commissie dat dit niet meer aan de orde is, omdat het (medisch) dossier inmiddels is gesloten. Daarbij heeft verweerder tijdens de hoorzitting aangegeven dat de betreffende artsen bovendien niet meer werkzaam zijn bij verweerder dan wel met pensioen zijn.

#### **4. UITSPRAAK**

De Commissie constateert dat verweerder niet heeft gereageerd op de ingediende klachten van klager. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Ten aanzien van de klacht dat verweerder tot tweemaal toe een uitnodiging heeft ontvangen voor een spreekuur waarbij de bedrijfsarts niet aanwezig was, constateert de Commissie dat verweerder hiervoor excuses heeft aangeboden en daarbij aangeboden heeft de gemaakte reiskosten van klager te vergoeden, hetgeen inmiddels heeft plaatsgevonden. Nu verweerder aan het verzoek van klager om de reiskosten te vergoeden naar tevredenheid van klager heeft voldaan acht de Geschillencommissie ook geen reden dit onderdeel verder te behandelen en hierover een uitspraak te doen.

De Geschillencommissie heeft geconstateerd dat klager op een spreekuur is verschenen conform de uitnodiging, maar verweerder een 'no show' heeft geboekt omdat de bedrijfsarts op een andere locatie was. Tijdens de zitting is niet duidelijk geworden of verweerder dit naar de werkgever geeft gecommuniceerd. De voorzitter draagt verweerder op om te controleren of deze correctie naar de werkgever van klager is gecommuniceerd. Mocht dit niet zijn gebeurd, dan dient verweerder dit alsnog door middel van een brief naar deze werkgever te sturen en aan binnen een maand na het uitgebrachte advies aan de Geschillencommissie terug te koppelen.

Wat betreft het niet fatsoenlijk verlopen van het gesprek met mevrouw Q en het onaangename contact met de heer Van O blijven partijen verdeeld. De commissie acht deze klachten onvoldoende aannemelijk gemaakt en verklaart de klachten daarmee ongegrond.

Wat de opmerkingen van klager over het arbeidsdeskundige rapport betreft, dat de opmerkingen van klager niet dan wel niet tijdig in het rapport zijn verwerkt, constateert de commissie dat de opmerkingen van beiden wel zijn verwerkt, maar acht door klager onvoldoende aannemelijk gemaakt dat deze niet tijdig zijn verwerkt. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

Ten aanzien van de communicatie dat mevrouw Q onder de verlengde armconstructie werkt en derhalve bevoegd is om medisch inhoudelijke vragen te stellen, doet de Commissie de aanbeveling aan verweerder om de functies en verantwoordelijkheden van medewerkers die in deze constructie werken goed te communiceren om misverstanden te voorkomen.

Voor wat betreft de klacht dat de heer Z klager niet zou hebben teruggebeld ondanks zijn toezeggingen, heeft verweerder door een gedetailleerde opgave van dagen en tijdstippen voldoende aannemelijk gemaakt dat de bedrijfsarts meerdere pogingen heeft gedaan om klager terug te bellen. De Commissie verklaart deze klacht ongegrond.

Voor wat betreft het contact hebben met de echtgenote van klager die vervolgens naar zeggen van klager over haar toeren raakt kan dit de heer Z niet worden verweten omdat hij niet op de hoogte was van de thuissituatie en kan een excuusbrief als door klager gevraagd ook niet in redelijkheid worden gevraagd. Dit laat onverlet dat in dit soort gevallen, ook als de bedrijfsarts midden in een spreekuur zit, het op zijn weg ligt om betrokkene toch kort te woord te staan, eventueel onder verwijzing naar een later telefoongesprek.

Ten slotte bepaalt de Geschillencommissie overeenkomst artikel 11 lid d van het klachtreglement van de Geschillencommissie dat verweerder schriftelijk en binnen één maand inzicht zal geven op welke wijze door hem jegens klager gevolg is gegeven aan het zwaarwegend advies van de commissie en hoe in de toekomst in vergelijkbare gevallen zal worden gehandeld.