

Jaarverslag

Geschillencommissie Arbodiensten

Geschillencommissie OVAL

2018



ORGANISATIE VOOR VITALITEIT, ACTIVERING EN LOOPBAAN

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| Inhoudsopgave | 2 |
| 1. Voorwoord | 3 |
| 2. Organisatie en werkwijze | 5 |
| 2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten OVAL..... | 5 |
| 2.2 Samenstelling Geschillencommissie..... | 6 |
| 3. Behandeling door de Geschillencommissie Arbodiensten..... | 8 |
| 3.1 Aantal ingediende geschillen | 8 |
| 3.2 Afwijzingen..... | 8 |
| 3.3 Behandeling van de geschillen..... | 9 |
| 3.4 Karakter van de geschillen..... | 9 |
| 4. Behandeling door de Geschillencommissie OVAL | 10 |
| 5. Conclusies en aanbevelingen | 11 |
| 5.1 Onafhankelijkheid..... | 11 |
| 5.2 Wisseling bedrijfsarts..... | 11 |
| 5.3 Handelwijze bedrijfsarts..... | 11 |
| 5.4 Klachtenbehandeling en administratie..... | 12 |
| Bijlagen | |
| Geanonimiseerde Uitspraken geschillencommissie Arbodiensten | 13 |

1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2018 van de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL. Het aantal jaarlijkse klachten in 2018 bij de Geschillencommissie Arbodiensten is ten opzichte van de voorgaande jaren lichtelijk toegenomen. Maar gelet op het aantal contacten tussen de Arbodiensten en belanghebbenden is het aantal klachten dat bij de Geschillencommissie wordt ingediend nog immers erg laag. De Arbodiensten moeten er natuurlijk naar blijven streven dat er zo weinig mogelijk klachten bij de Geschillencommissie worden ingediend en via de interne klachtenprocedures worden opgelost.

In 2018 zijn 34 klachten ingediend waarvan er vier daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. Verder zijn er in 2018 nog twee klachten uit 2017 in behandeling 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 Werkwijze door de bedrijfsarts neemt gelukkig toe. De onafhankelijkheid van de bedrijfsarts in dit spanningsveld is dan ook van groot belang, maar ook de wijze van toepassing.

Opvallend in 2018 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 gevolgd, dat gestelde termijnen niet in acht worden genomen en dat niet (tijdig) wordt gereageerd op vragen of klachten. Ook worden regelmatig klachten ingediend over de mate van onafhankelijkheid van de bedrijfsartsen, zowel door werknemers als door werkgevers. De laatstgenoemde klachtsoort bemoeilijkt de beoordeling door de Geschillencommissie, omdat onafhankelijkheid niet altijd objectief valt te bepalen. De hoorzittingen geven 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 2018 komt vermoedelijk ook door het goed functioneren van de interne klachtprocedures binnen de Arbodiensten. Een andere mogelijkheid is dat klagers de weg naar de Geschillencommissie Arbodiensten niet goed weten te vinden. Arbodiensten kunnen dit verbeteren door via de website of klachtafhandeling de mogelijkheid tot het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie goed en duidelijk te communiceren.

Bij de Geschillencommissie OVAL zijn in 2018 geen klachten ingediend. Het jaarverslag heeft dan ook met name betrekking op de Geschillencommissie Arbodiensten.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2018 weer kan bijdragen aan (het optimaliseren van) 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 wederom 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 2018.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL,

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

April 2019

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 onafhankelijk secretariaat. De hoorzittingen worden altijd gehouden met drie leden van de Geschillencommissie. Naast de voorzitter die altijd de zittingen voorziet wordt deze bijgestaan door twee leden uit de “pool” van deskundigen die hieronder vermeld staan.

Na ontvangst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie beoordeeld (veelal in overleg met de voorzitter) 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 dit verweerschrift 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 Arbodiensten was in 2018 als volgt:

- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- Mevrouw B.H. Haan
- De heer P. van den Boom
- Mevrouw B. van Cranenburgh
- De heer Rccm R.I.G.M. Lemmens (t/m maart 2018)
- Mevrouw mr. A. Zentveld (per mei 2018)
- De heer M. van den Berg (per augustus 2018)
- De heer J. Roeleveld (per september 2018)

- Mevrouw E. Schelfaut (per september 2018)

De samenstelling van de Geschillencommissie OVAL was in 2018 als volgt:

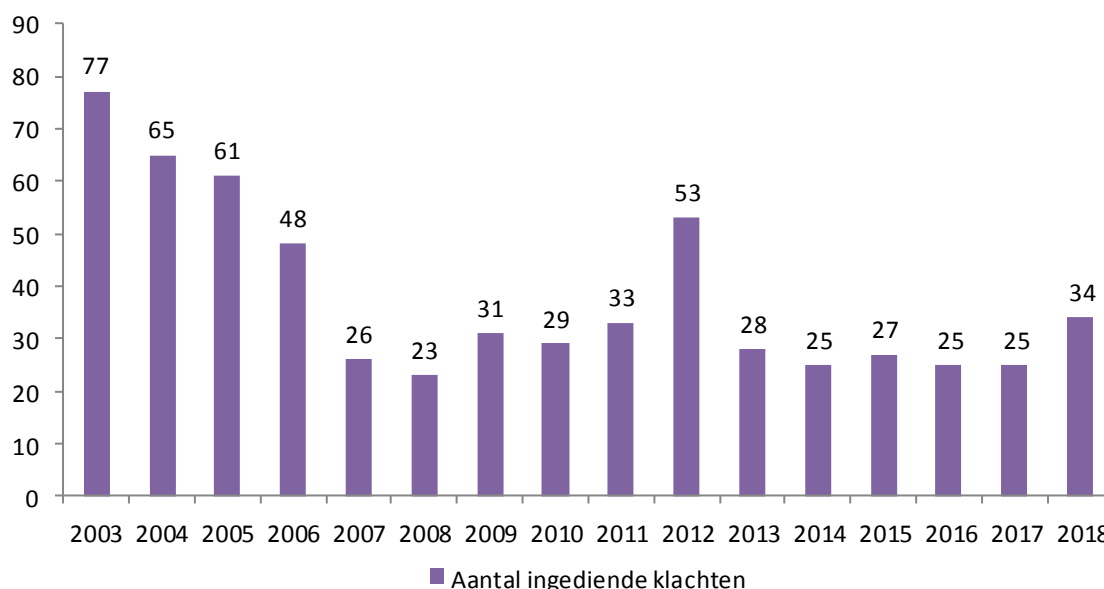
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- Mevrouw B. van Cranenburgh
- De heer R. de Kock
- Mevrouw E. Nijssen (per mei 2018)
- Mevrouw S. Coenen (per juli 2018)
- Mevrouw D. Strikeling (per juli 2018)

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 2018 werden 34 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 tot en met 2017 klachten vrijwel gelijk. In 2018 is een lichte stijging in klachten geconstateerd. De oorzaak van de pieken is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 34 ingediende klachten in 2018 heeft de Geschillencommissie 4 klachten in behandeling genomen. Er is nog één klacht in behandeling, omdat er nog gesprek met (de directie van) een arbodienstverlener zal plaatsvinden. De overige 29 klachten zijn om verschillende redenen niet in behandeling genomen. De meest voorkomende redenen zijn:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet afgerond;
- na contact met verweerder is alsnog tot een onderlinge oplossing gekomen;
- 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.

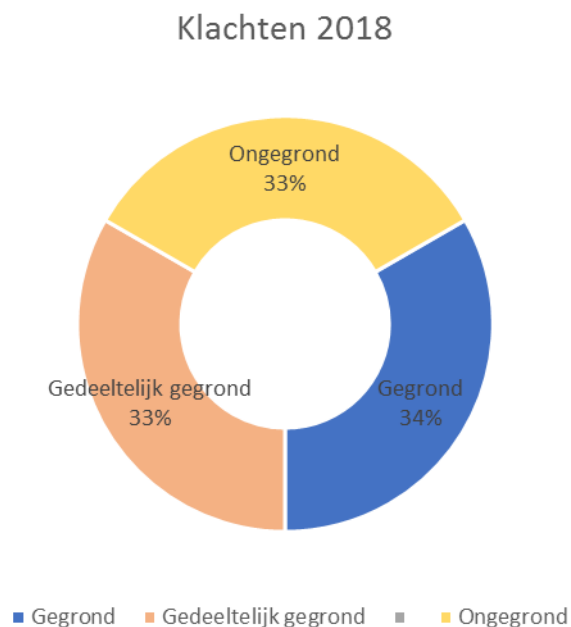
3.3 Behandeling van de geschillen

Van de vier in 2018 ingediende klachten die de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen, heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Van deze klachten heeft de Geschillencommissie één klacht gegrond, één klacht gedeeltelijk gegrond en twee klachten ongegrond verklaard.

Er zijn twee in 2017 ingediende klachten die in 2018 tot een uitspraak hebben geleid. Van deze twee klachten is één klacht gegrond en één klacht gedeeltelijk gegrond verklaard.

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

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



Afbeelding 2: verdeling van adviezen van de Geschillencommissie

3.4 Karakter van de geschillen

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

- De bedrijfsarts en/of arbodienstverlener is of gedraagt zich onvoldoende onafhankelijk;
- De klacht betreft de inzet en/of zorgvuldigheid van de bedrijfsarts;
- De bedrijfsarts heeft, 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;
- Er wordt geen andere bedrijfsarts toegewezen, terwijl hier wel om wordt verzocht.

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 2018 zijn er geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie OVAL. In het jaar 2017 is er één klacht ingediend bij de Geschillencommissie OVAL die uiteindelijk niet in behandeling is genomen.

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de interne klachtafhandeling van de OVAL-leden goed functioneert. Anderzijds zou het geringe aantal bezwaarschriften ook veroorzaakt kunnen worden doordat klagers de weg naar de Geschillencommissie OVAL (nog) niet (goed) weten te vinden. De Geschillencommissie raadt de leden van OVAL hoe dan ook aan om te zorgen voor een goede verwijzing naar de Geschillencommissie OVAL zowel op de eigen website als bij de klachtafhandeling.

5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aan de hand van de in 2018 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. Andersom komt de laatste jaren ook terug dat een werkgever vindt dat een arbodienstverlener teveel op de hand is van een cliënt. Dit jaar heeft de Geschillencommissie ook geconstateerd dat een arbodienstverlener een stuk van een werkgever in haar beoordeling heeft betrokken, zonder hoor en wederhoor bij een werknemer toe te passen.

Een arbeidsconflict tussen werknemer en werkgever blijkt soms een rol te spelen bij een klacht over de onafhankelijkheid van de arbodienstverlener. In alle gevallen is het aan de arbodienstverlener om een onafhankelijke positie te waarborgen en te voorkomen dat de arbodienstverlener partijdige indruk wekt. 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 Werkwijze. Inschakeling van mediation kan daarbij gewenst zijn.

5.2 Wisseling bedrijfsarts

Bij een aantal klachten is gebleken dat arbodiensten niet onverwijld een andere bedrijfsarts hebben ingeschakeld op het moment dat de werknemer of werkgever hierom vroeg. De schijn der partijdigheid is hier bij de klagende partij snel gewekt. De Geschillencommissie adviseert arbodiensten zeer zorgvuldig met dergelijke verzoeken om te gaan en in beginsel daarmee in te stemmen, omdat met een goede afwikkeling van het verzoek een potentieel conflict voorkomen kan worden.

5.3 Handelwijze bedrijfsarts

Net als voorgaande jaren zijn ook in 2018 klachten ingediend over het handelen van de bedrijfsarts. Terugkerende onderwerpen zijn 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. Vaak betreurt de arbodienstverlener de wijze waarop het contact tussen klager en de bedrijfsarts heeft plaatsgevonden. Hierbij worden weliswaar excuses

aangeboden, maar uiteraard kunnen excuses (veelal) worden voorkomen door proactief en empathisch handelen.

De Geschillencommissie adviseert, net als voorgaande jaren, 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. Dergelijke klachten kunnen worden voorkomen wanneer bedrijfsartsen zich minder formeel opstellen. Een (pro)actieve houding van de artsen, die probleemoplossend en steunend vermogen uitstraalt, zorgt ervoor dat cliënten zich begrepen voelen.

5.4 Klachtenbehandeling en administratie

Net als voorgaande jaren acht de Geschillencommissie het van belang dat klachten in een vroeg stadium zorgvuldig worden opgepakt. Daarmee kan in veel gevallen escalatie van het geschil worden voorkomen. 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, zelfs op herhaald verzoek tot beantwoording, niet (tijdig) worden behandeld. De Geschillencommissie begrijpt goed dat dit leidt tot onvrede en frustratie bij klagers die hierover een klacht indienen, 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.

BIJLAGEN:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

17.07

1. GESCHIL

Op 31 juli 2017 heeft mevrouw X namens Y (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Arbodienst Z (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 juli 2018. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 10 juli 2018 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 1 april 2017 is het contract en samenwerking tussen klager en verweerder beëindigd, omdat klager ontevreden was over de dienstverlening van verweerder.
- 2.2 Op 15 augustus 2017 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.3 Op 28 september 2017 en 9 oktober 2017 heeft klager een herinnering verzonden.
- 2.4 Op 14 november 2017 heeft klager een aanvulling op haar klacht en een aansprakelijkheidsstelling verzonden naar verweerder.
- 2.5 Op 23 november 2017 heeft klager een toelichting op de aansprakelijkheidsstelling verzonden.
- 2.6 Op 11 januari 2018 heeft een gesprek tussen verweerder en klager plaatsgevonden.
- 2.7 Op 20 januari 2018 heeft verweerder een reactie verzonden op de klacht van klager.
- 2.8 Na correspondentie met de Geschillencommissie wendt klager zich op 6 april 2018 tot 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 beklagt zich over een tweetal onderdelen. Het eerste onderdeel betreft de wijze van behandeling van specifieke adviesvragen die door klager zijn gesteld t.a.v. een arbeidsongeschikte medewerker. Het tweede onderdeel heeft betrekking tot de overdracht van een dossier van deze medewerker naar de nieuwe bedrijfsarts van klager.
- 3.2.2 Klager stelt dat, ten aanzien van de behandeling door de adviesvragen door verweerder, de behandeling hiervan op zichzelf onzorgvuldig en inadequaat is en tevens dat de communicatie daarover onzorgvuldig en inadequaat is.
- 3.2.3 Klager geeft aan dat verweerder zich beperkt tot de behandeling van de adviesvragen zelf, maar gaat in haar reactie niet in op de communicatie hierover. Dit terwijl klager hierover wel inhoudelijk klaagt.
- 3.2.4 In de klachtafhandeling heeft verweerder aangegeven dat na een herinnering aan de heer O (bedrijfsarts bij verweerder) een en ander direct is opgepakt en afgerond. Klager geeft aan dat dit niet het geval was en dat verweerder pas na een ontstemde brief van de directie van klager bereid was om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.
- 3.2.5 Klager heeft een rapportage opgevraagd en heeft deze niet binnen de contractueel afgesproken termijn van 48 uur ontvangen. Hiermee heeft verweerder niet voldaan aan haar verplichtingen. Klager kan dit niet rijmen met de stelling van verweerder dat zij de adviesvragen correct heeft behandeld.
- 3.2.6 Klager stelt dat, ten aanzien van de overdracht van een dossier van een medewerker naar de nieuwe bedrijfsarts van klager, de behandeling op zichzelf onzorgvuldig en inadequaat is en tevens dat de communicatie daarover onzorgvuldig en eveneens inadequaat is geweest. Verweerder beperkt zich in haar reactie tot de overdracht zelf en gaat niet in op de klacht ten aanzien van de communicatie hierover.
- 3.2.7 Ten aanzien van de klacht over de wijze waarop verweerder is omgegaan met vertrouwelijke informatie, geeft klager aan dat het voor een arbodienst niet is toegestaan om medische gegevens zonder de juiste machtiging over te dragen aan de nieuwe bedrijfsarts. Verweerder zou hebben aangegeven dat zij niet over een

- machtiging beschikken, maar hebben toch medische gegevens overgedragen aan een andere bedrijfsarts, de heer P. De verzending was dus in strijd met de geldende regels. Klager stelt dat verweerder in haar reactie ook hier niet op in is gegaan.
- 3.2.8 Voor wat betreft de overdracht van de medische gegevens heeft verweerder nooit de moeite genomen om de geldende procedure hiervoor aan klager duidelijk te maken, maar heeft dit pas in haar reactie op de ingediende klacht gedaan. Gezien de gebeurtenissen had verweerder eerder moeten concluderen dat de procedure voor klager kennelijk niet duidelijk was en dat klager blijkbaar een aanvraag voor overdracht op een onjuiste wijze had gedaan. Volgens klager heeft verweerder hiermee uiterst onzorgvuldig gehandeld. Ook al omdat klager groot belang had bij het snel overdragen van de medische gegevens, waaronder het rapport van dienstverlener Q.
- 3.2.9 Volgens klager heeft verweerder meerdere malen toegezegd het dossier op te sturen naar de nieuwe bedrijfsarts, ondanks het feit dat verweerder niet in het bezit was van de daarvoor noodzakelijke documenten. Klager is van mening dat zij door deze mededelingen ervan uit mocht gaan dat aan de juiste formaliteiten was voldaan.
- 3.2.10 Klager vindt het onredelijk en onacceptabel dat verweerder pas na vijf weken na ontvangst van een verzoek tot overdracht van het dossier een reactie stuurt. Nadat de juiste machtiging was verzonden, duurde het nog eens drie weken voordat het dossier – incompleet – aan de medewerker werd verzonden. Dit alles zonder klager te informeren.
- 3.2.11 Klager stelt dat de ongegrondverklaringen in de reactie van verweerder niet dan wel onvoldoende zijn gemotiveerd. Op het grootste deel van de aangevoerde klachten en argumenten van klager is door verweerder niet ingegaan.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan te willen reageren op de klacht ten aanzien van de wijze van de behandeling van de door klager gestelde adviesvragen ten aanzien van een arbeidsongeschikte medewerker.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat klager voorafgaand aan een spreekuur van 30 maart 2017 aanvullende vragen per e-mail heeft gesteld, maar dat de bedrijfsarts deze niet ontvangen heeft.
- 3.3.3 Klager heeft gesteld dat er onjuistheden staan in de rapportage en dat de arts zou hebben geweigerd om het rapport aan te passen. Verweerder geeft aan dat de arts zich onafhankelijk tijdens het spreekuur heeft gedragen en dat het binnen het professionele kader van de bedrijfsarts niet mogelijk is om de rapportage aan te passen. Hier komt bij dat de inzet van de arts, dat onderdeel uitmaakte van de dienstverleningsovereenkomst, inmiddels was geëindigd. Overigens vindt

- verweerder ook dat er geen onjuistheden staan in het rapport en betwist de stelling van klager.
- 3.3.4 Verweerder heeft niet de intentie gehad om onjuistheden te vermelden in een rapport en herkent zich niet in de door klager gestelde 'lakse houding', wat overigens niet door klager wordt onderbouwd. De artsen van verweerder herkennen zich hier niet in.
- 3.3.5 Daarnaast uit klager haar onvrede over de handelswijze van de accountmanager van verweerder na een mail van 5 april 2017. Op verzoek van klager is deze accountmanager op zoek gegaan naar een oplossing, maar heeft klager niet op de hoogte gehouden van de status hiervan. Hiervoor zijn reeds excuses aangeboden. Verweerder betreurt het dat hiermee niet de onvrede is weggenomen.
- 3.3.6 Klager heeft ook aangegeven dat de arts het handelen van klager verkeerd heeft geïnterpreteerd. Verweerder heeft begrip voor het standpunt dat de arts hierover met klager in gesprek had kunnen gaan en biedt hiervoor haar excuses aan.
- 3.3.7 Vervolgens geeft verweerder aan te willen reageren op de klacht ten aanzien van de overdracht van een dossier naar de nieuwe bedrijfsarts.
- 3.3.8 Er is meermaals contact geweest tussen de werknemer van klager en verweerder inzake de overdracht van het medisch dossier. De rechten tot overdracht en de inzage van het medisch dossier zijn persoonsgebonden en verweerder is dan ook geen partij hierbij. Verweerder heeft dan ook een andere visie op het verloop van de overdracht van het medisch dossier.
- 3.3.9 Op 25 april 2017 heeft de werknemer van klager een verzoek gedaan aan verweerder tot overdracht van het medisch dossier. Dit verzoek was helaas niet gericht aan het medisch loket van verweerder. Klager heeft zich steeds rechtstreeks gewend tot de arts, wat volgens verweerder ongebruikelijk is. Het intern doorsturen van het verzoek tot overdracht heeft voor enige vertraging gezorgd. Hiervoor heeft verweerder haar excuses aangeboden.
- 3.3.10 Op 1 juni 2017 is door verweerder aan de werknemer van klager gevraagd om een machtiging voor de overdracht mee te sturen. In tegenstelling tot hetgeen klager stelt, was bij het eerdere verzoek géén machtiging meegezonden. Vervolgens heeft verweerder een onjuiste machtiging toegestuurd gekregen. Uiteindelijk is het medisch dossier inclusief bijbehorende rapportage op verzoek van werknemer overgedragen.
- 3.3.11 Vervolgens had klager gevraagd om met de arts in gesprek te gaan. Nu het dossier was overgedragen en de dienstverleningsovereenkomst was geëindigd, heeft een accountmanager het gesprek met klager gevoerd en uitleg gegeven over de machtiging.
- 3.3.12 Verweerder is zich ervan bewust dat de dossieroverdracht sneller en adequater had moeten gebeuren. Hiervoor heeft verweerder dan ook reeds haar excuses aangeboden.

- 3.3.13 Verweerder verzoekt tot ongegrondverklaring van het klachtonderdeel ten aanzien van de wijze van de behandeling van de adviesvragen. Voor wat betreft het klacht over de dossieroverdracht biedt verweerder hiervoor nogmaals excuses aan en onderstreept dat dit niet correct is gelopen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is gebleken dat klager zich met name beklaagt over de manier waarop een adviesvraag van klager is behandeld door verweerder en hoe verweerder is omgegaan met een verzoek tot een dossieroverdracht. Voorts wordt geklaagd over de manier waarop de communicatie tussen verweerder en klager heeft plaatsgevonden.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht over de behandeling van de door klager gestelde adviesvraag door verweerder en de communicatie hierover, is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder verantwoordelijk is voor een volledig en juist dossier, ongeacht of het contract en de samenwerking tussen klager en verweerder is beëindigd. De Geschillencommissie merkt op dat uit de stukken blijkt dat verweerder hier in eerste instantie niet voor heeft zorggedragen, wat de klacht gegrond maakt.
- 3.4.3 Ten aanzien van de klacht over de (wijze van) overdracht van het medisch dossier van de werknemer van klager, heeft de Geschillencommissie geconstateerd dat er zeer veel tijd heeft gezeten tussen het verzoek van klager tot een dossieroverdracht en een inhoudelijke reactie daarop van verweerder. Ondanks dat verweerder stelt dat klager het verzoek bij de verkeerde geadresseerde heeft ingediend, wat door klager wordt ontkend omdat zij de mail dienaangaande naar vier geadresseerden van verweerder heeft gestuurd waaronder het medisch loket, rechtvaardigt dit naar het oordeel van de Geschillencommissie niet de onredelijk lange vertraging. Daarbij heeft deze vertraging door uitlatingen van verweerder dat het “goed komt” gezorgd voor een begrijpelijke verwarring bij klager, omdat zij in deze periode in de veronderstelling was dat het verzoek op juiste wijze was ingediend. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.4 Voor wat betreft de klacht met betrekking tot de klachtafhandeling merkt de Geschillencommissie op dat er veel te veel tijd heeft gezeten tussen de ingediende klacht en de uiteindelijke afhandeling van de klacht. Daarbij kan de Geschillencommissie zich vinden in de stelling van klager dat verweerder niet inhoudelijk op alle punten van de klacht van klager is ingegaan. En ook, gelet op de erkenning door verweerder dat er (veel) fouten zijn gemaakt en op een aantal punten ook excuses wordt aangeboden, dat klager de conclusie ondanks de erkenning van de fouten en de excuses de klacht desalniettemin ongegrond wordt verklaard niet kan rijmen. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder ruitelijk erkend dat hierin fouten

zijn gemaakt en intern zal worden nagegaan hoe de klachtenprocedure kan worden verbeterd, wat de Commissie deugd doet. Desalniettemin is de Geschillencommissie van oordeel dat de wijze van communicatie en de klachtafhandeling door verweerder onzorgvuldig heeft plaatsgevonden, wat ook deze klacht gegrond maakt. Verweerder kan zich hierin ook vinden.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht gegrond ten aanzien van zowel de overdracht van het medisch dossier van de werknemer van klager als de wijze van behandeling van de gestelde adviesvragen door verweerder.

Ook acht de Geschillencommissie de klacht gegrond ten aanzien van de onzorgvuldige communicatie die voorafgaand en tijdens de klachtafhandeling heeft plaatsgevonden.

1. GESCHIL

Op 18 oktober 2017 heeft mevrouw 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 18 juli 2018.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 3 juli 2018 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 12 juni 2017 heeft klager een spreekuur bijgewoond bij de heer Z, bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.2 Op 27 juni 2017 dient klager een klacht over de heer Z in bij verweerder.
- 2.3 Op 5 juli 2017 vraagt klager naar de status van haar klachtafhandeling.
- 2.4 Op 7 juli 2017 geeft verweerder aan dat klager op de hoogte zal worden gehouden.
- 2.5 Op 18 september 2017 stuurt verweerder een reactie op de klacht van 12 juni 2017.
- 2.6 Op 18 oktober 2017 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.
- 2.7 Op 26 oktober 2017 stuurt verweerder een bericht naar klager met daarin de mededeling dat de bij de Geschillencommissie ingediende klacht van 18 oktober 2017 wordt behandeld door de directie van verweerder.
- 2.8 Na correspondentie tussen klager en verweerder nodigt verweerder klager op 8 december 2017 uit voor een gesprek op 18 januari 2018.
- 2.9 Vanwege weersomstandigheden (code rood) is het gesprek verplaatst naar 19 februari 2018 en heeft toen een gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden.

- 2.10 Op 5 maart 2018 stuurt de directie van verweerder naar aanleiding van het gesprek van 19 februari een reactie naar klager.
- 2.11 Op 4 april 2018 wendt klager zich wederom tot 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 stelt dat verweerder onzorgvuldig en onvoldoende objectief heeft gehandeld bij het oplossen van de ingediende klacht van klager. Tijdens het gesprek op 19 februari 2018 heeft klager aan verweerder gevraagd om een onderzoek in te stellen en de vragen in haar klacht te beantwoorden. Klager vindt dat verweerder niet alle informatie heeft onderzocht die de feiten van het probleem kunnen vaststellen.
 - 3.2.2 Klager heeft meerdere zorgen bij haar ingediende klachten. Zo geeft klager aan dat ze op 27 juni 2017 een klacht tegen de heer Z (bedrijfsarts bij verweerder) heeft ingediend. Een tweede klacht is ingediend op 18 oktober 2017. Uiteindelijk heeft een gesprek op 19 februari 2018 plaatsgevonden, terwijl de bedrijfsarts uit dienst is getreden op 31 december 2017. Klager vraagt zich af of verweerder opzettelijk de klachtbehandeling heeft uitgesteld tot dat de bedrijfsarts uit dienst was bij verweerder.
 - 3.2.3 Klager heeft tijdens een telefoongesprek met verweerder begrepen dat er meerdere klachten zijn ingediend tegen deze bedrijfsarts. Klager vraagt zich af of er andere ingediende klachten tegen de bedrijfsarts zijn ingediend die ook nooit zijn behandeld en of de klacht van klager de reden was dat de bedrijfsarts vervroegd met pensioen uit dienst ging.
 - 3.2.4 Klager heeft van verweerder begrepen dat zij meerdere gesprekken met de bedrijfsarts zou hebben afgewezen. Verweerder zou dit van de bedrijfsarts hebben gehoord, terwijl hij toen al uit dienst was. Na het eerste contact tijdens het spreekuur van 12 juni 2017 heeft klager nooit meer met de heer Z gesproken.
 - 3.2.5 Klager geeft aan dat verweerder de waarschijnlijkheid van een dergelijk incident tijdens het spreekuur heeft onderzocht en aangegeven heeft dat het mogelijk een culturele miscommunicatie is geweest. Verweerder gaf echter alleen maar antwoord

- op feitelijke vragen en gaf geen antwoord op andere door klager gestelde klachtenonderdelen en vragen.
- 3.2.6 Klager heeft ten aanzien van deze klacht ook contact met haar werkgever opgenomen en aangegeven dat ze een klacht bij verweerder heeft ingediend over het incident tijdens het spreekuur met de heer Z die stelde dat ze haar baan zal verliezen. Een vertegenwoordiger van haar werkgever refereert in haar reactie naar een traumatische ervaring en dat ze zich geen zorgen hoeft te maken over haar carrière en baan. Het antwoord en de timing van deze mail roept bij klager vragen op over de onafhankelijkheid van verweerder en haar werkgever.
- 3.2.7 Na verschillende verzoeken van klager aan haar werkgever is er geen exemplaar van haar werkbestand (personeelsdossier) verstrekt om de klacht van klager te ondersteunen. Dit bestand werd gevraagd om enkele valse verklaringen van de heer Z tijdens het spreekuur van 12 juni 2017 te ondersteunen. Ze heeft tot dusver geen kopie van dit bestand mogen ontvangen.
- 3.2.8 Klager beseft dat het onmogelijk is om een incident tussen twee personen te evalueren. Klager vindt dat een bedrijfsarts onafhankelijk moet zijn en voor goede ondersteuning van een zieke werknemer moet zorgen. Klager geeft aan dat de werkgever in zijn mail heeft bevestigd dat door het gesprek met de heer Z klager getraumatiseerd was en vreesde voor haar carrière en baan.
- 3.2.9 Klager vraagt de Commissie om de klacht objectief te onderzoeken en verweerder verantwoordelijk te stellen voor het gedrag van de heer Z.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder stelt dat zij natuurlijk verantwoordelijk is voor (het gedrag van) de bij haar in dienst zijnde bedrijfsartsen. Verweerder geeft aan dat de werkgever van klager verweerder heeft verzocht om klager uit te nodigen voor een spreekuur omdat klager zich op 31 mei 2017 heeft ziek gemeld. De werkgever van klager heeft de heer Z vooraf achtergrondinformatie verstrekt en gevraagd of klager kan deelnemen aan een mediationtraject.
- 3.3.2 Tijdens het spreekuur van 12 juni 2017 heeft de heer Z vanuit belangstelling een aantal vragen gesteld aan klager, zoals vragen over haar werk, sociale leven en achtergrond. Verweerder acht deze vragen belangrijk zodat de bedrijfsarts een goed beeld kan vormen aangaande de arbeidsongeschiktheid, de werk-privé verhouding en het conflict tussen werkgever en klager.
- 3.3.3 Volgens verweerder heeft klager aangegeven dat de bedrijfsarts vragen heeft gesteld die onethisch, onprofessioneel en discriminerend zijn. Ook zou de bedrijfsarts volgens klager valse informatie van de werkgever van klager hebben ontvangen en zich partijdig hebben opgesteld. De bedrijfsarts herkent zich niet in de aantijgingen van klager. Hij heeft juist vragen gesteld om een goed advies te kunnen

- vormen. Hij heeft zich als een professioneel bedrijfsarts opgesteld en heeft nooit de intentie gehad om klager op een ondeugdelijke, onethische en discriminerende wijze te behandelen. Het is nooit de bedoeling geweest van de bedrijfsarts om een confrontatie met klager te zoeken.
- 3.3.4 De bedrijfsarts heeft ook aangegeven dat de aantijgingen van klager hem aangrijpen. Hij heeft telkens met klager in gesprek willen gaan, maar dit heeft telkens geleid tot een onbevredigend gevoel bij klager, maar ook bij de bedrijfsarts. De bedrijfsarts wil dan ook zijn welgemeende excuses aanbieden en hoopt dat klager alsnog met de bedrijfsarts in gesprek wil gaan om alles naar elkaar toe uit te spreken. Dit zou volgens verweerder voor beide partijen de beste oplossing zijn.
- 3.3.5 Verweerder geeft ook aan dat zij de bedrijfsarts heeft gevraagd bij de hoorzitting te zijn maar omdat hij in het buitenland zit heeft hij alles afwegende besloten niet aanwezig te zijn. De bedrijfsarts heeft daarom een aan klager gerichte brief opgesteld, die als bijlage bij het verweerschrift is toegevoegd.
- 3.3.6 Verweerder wil benadrukken dat zij niet onnodig tijd heeft gerekend in de afhandeling van de klachten. Verweerder erkent dat dat de klachtafhandeling in eerste aanleg veel te lang op zich heeft laten wachten. Verweerder heeft tijdens het directiegesprek hiervoor al excuses aangeboden.
- 3.3.7 Verweerder verzoekt de Geschillencommissie, voor zover ontvankelijk, de klacht ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie acht de klacht ontvankelijk en constateert dat de klacht van klager meerdere onderdelen bevat. De Commissie zal deze per klachtonderdeel behandelen.
- 3.4.2 Klager heeft een klacht ingediend over het onethisch, onprofessioneel en discriminerend handelen/gedrag van de bedrijfsarts, de heer Z, tijdens een spreekuur met klager. Klager vraagt de Commissie om verweerder verantwoordelijk te stellen voor het gedrag van de bedrijfsarts.
- 3.4.3 De Geschillencommissie stelt voorop dat de bedrijfsarts in dienst is bij verweerder en verweerder dan ook verantwoordelijk is voor het gedrag van deze bedrijfsarts. De Geschillencommissie kan begrijpen dat klager tijdens het gesprek met de heer Z dit op de door klager omschreven manier heeft ervaren. Echter, het dilemma, ook voor de Geschillencommissie, is dat hetgeen klager tijdens dit gesprek heeft ervaren noch met objectieve maatstaven is onderbouwd, noch objectief aantoonbaar, omdat dit gesprek een-op-een heeft plaatsgevonden. Ook klager zelf stelt dat zij zich ervan bewust is dat het voor de Geschillencommissie onmogelijk is om een incident dat plaatsvond tussen twee mensen te evalueren. Dit geldt ook voor de stelling van klager dat de werkgever van klager de bedrijfsarts heeft geïnstrueerd om klager

bang te maken en te bedreigen met de hoop dat klager ontslag in zou dienen of terug zou keren naar haar werk. De Geschillencommissie heeft daarbij kennis genomen van de zeer gedetailleerde wijze waarop klager haar klachtonderdelen heeft beschreven, inclusief hetgeen tijdens de hoorzitting namens haar is voorgedragen. Maar de Geschillencommissie kan niet objectief bepalen in hoeverre de omschreven gedragingen van de bedrijfsarts hebben plaatsgevonden en of de harde bewoordingen die klager daarbij als conclusies gebruikt aannemelijk zijn. Ook al omdat de bedrijfsarts ten stelligste ontkent dat hij klager op de door haar in de klacht beschreven wijze heeft bejegend. De Geschillencommissie kan om die reden niet anders concluderen dan deze klacht ongegrond is.

- 3.4.4 Voorts heeft klager aangegeven dat de bedrijfsarts bepaalde vragen tijdens het spreekuur niet had mogen stellen. Het zou hierbij gaan om niet-relevante vragen over bijvoorbeeld de achtergrond en cultuur van klager. Verweerder heeft niet ontkend dat zulke vragen kunnen worden gesteld dan wel gesteld zijn bij een spreekuur.
- 3.4.5 Tijdens de hoorzitting heeft verweerder aangegeven dat de bedrijfsartsen van verweerder werken met een ICF-model (door de WHO goedgekeurd model). Hiermee heeft verweerder onderbouwd dat bedrijfsartsen vragen kunnen stellen over iemands cultuur of achtergrond. Klager heeft aangegeven het model niet te kennen en dat bedrijfsartsen die zij buiten Nederland heeft gesproken ook niet dit model gebruiken. De Geschillencommissie is van oordeel dat, gelet op de onderbouwing van verweerder en de richtlijnen die door de beroepsgroep bedrijfsartsen gelden, het niet onjuist was om vragen te stellen over de cultuur en achtergrond van klager om een beter beeld te krijgen van een cliënt. Wel kan de Commissie zich voorstellen dat dit soort vragen anders op klager kunnen overkomen en begrijpt dan ook heel goed de emotie van klager als gevolg hiervan. Vooral ook omdat klager naar haar zeggen al heel lang wordt gepest en gediscrimineerd op haar werk en ook de Ethische Commissie van de werkgever daar onderzoek naar heeft gedaan. Desalniettemin verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.6 Ten slotte beklagt klager zich over de wijze van klachtafhandeling door verweerder. Zo zou het veel te lang hebben geduurd voordat klager een reactie op haar klacht(onderdelen) heeft mogen ontvangen en is in deze reactie niet inhoudelijk ingegaan op bepaalde klachten van klager.
- 3.4.7 De Geschillencommissie heeft geconstateerd dat klager in juni 2017 een klacht bij verweerder heeft ingediend. Pas in september 2017 heeft verweerder een reactie verzonden met daarbij een reactie op haar ingediende klachten. Nadat klager hierop heeft gereageerd en de klacht terecht kwam bij de directie van klager, is uiteindelijk in maart 2018 door de directie op de klacht gereageerd.
- 3.4.8 De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder haar eigen klachtafhandelingstermijn ruimschoots heeft overschreden en dat er geen

omstandigheden zijn geweest die dit rechtvaardigen. Voorts is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder in haar reactie niet inhoudelijk op alle klachten van klager is ingegaan. Gelet op de gedetailleerdheid van de klachten van klager, mocht van verweerder worden verwacht dat hier inhoudelijk ook gedetailleerd op zou worden gereageerd. Omdat verweerder de klacht onvoldoende inhoudelijk en niet tijdig de klacht van klager heeft behandeld, heeft dit geleid tot de begrijpelijke emoties bij klager.

De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond. De Geschillencommissie adviseert verweerder om de (termijnen binnen de) klachtenprocedure te evalueren en zich vervolgens daaraan ook te houden en, als dat niet mogelijk is, klagers daarvan onverwijld te informeren.

- 3.4.9 Tijdens de hoorzitting kwam ter sprake dat klager vermoedt dat verweerder bewust de klachtafhandeling heeft vertraagd, zodat de bedrijfsarts de mogelijkheid had om vervroegd met pensioen te gaan en niet meer betrokken kon worden bij de klacht van klager. Verweerder heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat de bedrijfsarts al voor 12 juni 2017, het moment dat het eerste contact met klager plaatsvond, had besloten om met vervroegd pensioen te gaan en stond de datum daarvan ook al vast. De Geschillencommissie acht de reactie van verweerder voldoende aannemelijk en verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht over het onethisch, onprofessioneel en discriminerend handelen/gedrag van de bedrijfsarts ongegrond wegens het gebrek aan objectieve maatstaven waaraan dit getoetst kan worden, omdat het een op een gesprek was en de betreffende bedrijfsarts dit ook ten stelligste ontkent. Ook de klacht dat de bedrijfsarts gehoor zou hebben gegeven aan de het verzoek van de werkgever om klager bang te maken en te bedreigen, wordt om dezelfde reden door de Geschillencommissie ongegrond verklaard.

Voor wat betreft de klacht over de soort vragen die de bedrijfsarts stelde tijdens het spreekuur met klager, waaronder over de cultuur en achtergrond van klager, acht de Geschillencommissie de verklaring van verweerder dat zij het IFC-model daarvoor hanteren, alsmede op basis van de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen ter zake voldoende aannemelijk. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Ten aanzien van de klacht over de wijze van klachtafhandeling, waarbij niet (gedetailleerd) inhoudelijk op de klacht(onderdelen) van klager is ingegaan en het lang heeft geduurd voordat verweerder op de klacht van klager heeft gereageerd, acht de Geschillencommissie

gelet op de feiten dit onderdeel gegrond. De Geschillencommissie adviseert verweerder om (de termijn van) haar interne klachtenprocedure te evalueren en zich daaraan ook strikt te houden.

Ten slotte verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond voor wat betreft de stelling van klager dat verweerder de klachtafhandelingprocedure bewust zou hebben vertraagd zodat de bedrijfsarts met vervroegd pensioen kon gaan om zo niet betrokken te zijn bij de klachtbehandeling.

18.1

1. GESCHIL

Op 18 januari 2018 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 13 juni 2018.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 30 april 2018 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 Medio januari 2016 meldt mevrouw O, werknemer van klager, zich ziek.
- 2.2 Medio 2016 heeft de verzuimbegeleiding plaatsgevonden door mevrouw Q (bedrijfsarts).
- 2.3 Op 24 februari 2017 vindt een spreekuur plaats met werknemer en de heer P (vervangend bedrijfsarts).
- 2.4 Op 19 september 2017 is de werknemer op spreekuur bij de heer R geweest.
- 2.5 Op 10 november 2017 heeft klager een bericht verzonden aan de heer R (bedrijfsarts).
- 2.6 Op 15 november 2017 dient klager een klacht in bij verweerder over het functioneren van mevrouw Q (bedrijfsarts).
- 2.7 Op 7 december 2017 heeft verweerder gereageerd op de klacht van klager.
- 2.8 Op 11 december 2017 heeft klager een klacht ingediend bij de directie van verweerder.
- 2.9 Op 15 januari 2018 heeft de directeur van verweerder gereageerd op de klacht van klager d.d. 11 december 2017 .
- 2.10 Op 18 januari 2018 heeft klager een klacht ingediend 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 mevrouw Q (bedrijfsarts) subjectief heeft gehandeld en op meerdere momenten procedureel onjuist heeft gehandeld. Zij heeft klager als werkgever onvoldoende betrokken bij de procedure die werd ingezet nadat de werknemer van klager zich ziek heeft gemeld. Klager stelt dat mevrouw Q steeds op de hand van de werknemer is geweest. Zo heeft mevrouw Q een oordeel van de heer P (vervangend bedrijfsarts) teruggedraaid. Ze zou zich met de procedures hebben bemoeid nadat zij was opgevolgd door de heer R (bedrijfsarts). De voor mevrouw Q gestelde diagnoses rijmen niet met de feitelijke situatie van de werknemer. Dit heeft geleid tot negatieve consequenties en financieel nadeel bij klager.
- 3.2.2 Nadat klager zich op 6 januari 2016 zich ziek heeft gemeld, werd de verzuimbegeleiding door mevrouw Q gedaan, bedrijfsarts bij verweerder. Zij heeft na een spreekuur gemeld dat werknemer volledig arbeidsongeschikt is.
- 3.2.3 Mevrouw Q werd vervangen door de heer P in verband met ziekte van mevrouw Q. De heer P heeft op 24 februari 2017 na een spreekuur vastgesteld dat werknemer kan integreren en heeft een bedrijfsmogelijkheden lijst (BML) opgesteld. Klager heeft vervolgens met werknemer contact opgenomen met het verzoek om een re-integratieplan te bespreken. Werknemer zou vervolgens met de destijds zieke mevrouw Q contact hebben gezocht. Volgens klager heeft mevrouw Q vervolgens met klager contact opgenomen en medegedeeld dat de BML ongedaan zou worden gemaakt en zij het dossier weer op zich neemt. Volgens klager had mevrouw Q met de heer P contact op moeten nemen omdat hij de BML had opgesteld en niet mevrouw Q. Vervolgens is overigens ook niets meer van de heer P vernomen.
- 3.2.4 Uiteindelijk heeft werknemer op 20 oktober 2017 haar baan bij klager opgezegd. Vervolgens heeft klager vernomen dat werknemer kort daarna ging werken bij een vergelijkbaar bedrijf als dat van klager. Dit terwijl ze nog steeds volledig arbeidsongeschikt is verklaard.
- 3.2.5 Klager geeft aan van verweerder medio september 2017 te hebben vernomen dat de heer R (bedrijfsarts) de opvolger van mevrouw Q is. Klager heeft de heer R gevraagd hoe het kan dat werknemer arbeidsongeschikt is verklaard, ontslag neemt bij klager en vervolgens gaat werken bij een vrijwel identieke werkgever. Volgens

klager zou vervolgens de zieke mevrouw Q weer in beeld zijn gekomen en heeft zij vervolgens aangegeven dat werknemer gedeeltelijk arbeidsgeschikt is. Klager concludeert dat mevrouw Q op de hand is van de werknemer. Klager stelt dat mevrouw Q onbetrouwbaar is en een dubbele agenda heeft. Bovendien is de heer R haar opvolger en hoort mevrouw Q dan niet meer in beeld te komen en zich niet meer met dit dossier te bemoeien.

- 3.2.6 Volgens klager heeft verweerder niet gecommuniceerd over de handelswijze van mevrouw Q. Klager vindt ook dat bij de klachtafhandeling door verweerder niet is ingegaan op de klacht met betrekking tot het onjuist handelen van mevrouw Q. Verweerder heeft klager niet uitgelegd waarom mevrouw Q opeens in beeld kwam, terwijl ze was vervangen door de heer P en vervolgens was opgevolgd door de heer R. Klager vermoedt dat mevrouw Q probeert haar vege lijf te redden door haar eerdere foute diagnose in goede banen probeert te leiden.
- 3.2.7 Klager stelt dat verweerder in de klachtafhandeling de inhoudelijke klacht volledig negeert, terwijl het juist hierover hoort te gaan.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder stelt dat de klachten van klager die betrekking hebben op het (medisch) handelen van mevrouw Q en het financiële nadeel dat klager geeft te hebben geleden, niet-ontvankelijk zijn. Voor zover de Geschillencommissie deze klachtonderdelen toch in behandeling neemt, zet klager het verweer als volgt uiteen.
- 3.3.2 Werknemer is arbeidsongeschikt met ingang van 6 januari 2016. Mevrouw Q voerde destijds de verzuimbegeleiding uit. Er was volgens verweerder steeds een terugkoppeling naar zowel klager (werkgever) als werknemer verstuurd.
- 3.3.3 Op 4 februari 2016 vond een spreekuur tussen werknemer en mevrouw Q plaats. In eerste instantie leek werknemer wat taken op te kunnen pakken, wat ook het advies was. Na een tweede spreekuur bleek, na een terugval, dat er geen benutbare mogelijkheden waren. Het verzuim was deels werkgerelateerd. Mevrouw Q deelde in juni 2016 mee dat het contact via de familie van werknemer zou moeten verlopen omdat werknemer niet in staat was om direct contact met klager te houden.
- 3.3.4 Mevrouw Q is van december 2016 tot april 2017 arbeidsongeschikt geweest. Hierna re-integreerde ze weer, maar in augustus tot en met november 2017 viel zij opnieuw uit, waarna ze werd waargenomen door de heer R.
- 3.3.5 Werknemer is de gehele verzuimperiode volledig arbeidsongeschikt geweest. Werknemer nam ontslag en ging vervolgens in december 2017 aan de slag bij een andere werkgever voor passend werk voor minder uren. Klager kan dat niet accepteren. Volgens de bedrijfsarts is werknemer nog steeds arbeidsongeschikt.
- 3.3.6 Ten aanzien van de klacht van klager dat mevrouw Q een onjuiste diagnose heeft gesteld en niet objectief is geweest, geeft verweerder aan dat een bedrijfsarts geen

- diagnose stelt, maar beoordeelt en adviseert met betrekking tot de belastbaarheid, beperkingen en passendheid van de arbeid. Het gaat dus om een advies. Het advies van mevrouw Q is door de heren R en P opgevolgd.
- 3.3.7 Voor wat betreft de klacht dat procedureel onjuist is gehandeld geeft verweerder aan dat alle bedrijfsartsen unaniem zijn in het oordeel en advies. De enige afwijking is de BML, een momentopname, die door de heer P is opgesteld, waarbij wordt gesuggereerd herstel op termijn mogelijk is. Vanwege de verstoorde arbeidsverhouding heeft de heer P geadviseerd om een deskundigenoordeel aan te vragen. Overigens stelt de heer P zijn verzuimbegeleiding bij en geeft aan dat werknemer volledig arbeidsongeschikt is. Het gegeven advies van een arbeidskundig onderzoek was niet geactiveerd omdat de werknemer zwangerschapsverlof had.
- 3.3.8 Volgens verweerder heeft klager gevraagd aan het UWV om de re-integratie inspanningen te beoordelen. Volgens verweerder heeft klager hierbij de verkeerde vragen gesteld, wat de arbodienst niet kan worden verweten.
- 3.3.9 Op het moment dat mevrouw Q de begeleiding weer overnam, is er geen arbeidsdeskundig onderzoek geweest.
- 3.3.10 Klager heeft aangegeven dat hij werknemer heeft gevraagd om contact op te nemen om een re-integratieplan te bespreken op basis van de opgestelde BML door de heer P. Voor wat betreft de BML heeft mevrouw Q bij klager aangegeven dat dit een momentopname is en de belastbaarheid kan verbeteren of verslechteren.
- 3.3.11 De door klager gestelde vragen aan mevrouw Q op 20 juli 2017 kunnen niet meer door haar worden beantwoord, omdat ze opnieuw is uitgevallen. Haar vervanger, de heer R, constateert dat werknemer nog niet belastbaar is en ook niet voor het tweede spoor. De vraag die op door klager 11 oktober 2017 aan mevrouw Q is gesteld, wordt door de heer R beantwoord. De heer R geeft aan dat werknemer niet in staat is om een tweede spoor traject in te gaan.
- 3.3.12 Werknemer heeft overleg gehad met mevrouw Q en heeft aangegeven een andere baan te willen voor passend werk en minder uren. Ze heeft een baan geaccepteerd in overleg met haar behandelaars. Werknemer is ziek uit dienst gegaan en dus niet volledig hersteld.
- 3.3.13 Ten aanzien van de klacht over de klachtafhandeling van verweerder geeft verweerder aan dat de juiste procedure is gevolgd. Verweerder schetst een tijdlijn en geeft aan dat de doorlooptijd niet is overschreden. Klager kan het resultaat onbevredigend vinden, maar een bredere uitleg dan verweerder heeft gegeven kan verweerder niet bieden. De wet- en regelgeving staat volgens verweerder niet toe om klager te informeren hoe werknemer eerst volledig arbeidsongeschikt is en vervolgens passend werk kan verrichten bij een andere werkgever.
- 3.3.14 Klager is van mening dat de heer P had behoren te reageren op de 'interventie' van mevrouw Q. Mevrouw Q was uitgevallen door persoonlijke omstandigheden en

waargenomen door de heer P. Het is gebruikelijk dat bij terugkeer van de oorspronkelijke verzuimbegeleidende bedrijfsarts deze de verzuimbegeleiding weer overneemt van langdurig arbeidsongeschikte werknemers.

- 3.3.15 Het verwijt dat door verweerder onvoldoende wordt gecommuniceerd blijkt volgens verweerder niet uit het dossier. Er is na de laatste vervanging door de heer R, inderdaad niet expliciet aangegeven dat mevrouw Q de verzuimbegeleiding weer zou voortzetten maar de reden hiervan was dat zij naar medewerkster en echtgenoot zou reageren ten aanzien van de klacht c.q. melding over het delen van medische gegevens.
- 3.3.16 Klager geeft aan dat hij over onvoldoende informatie beschikt om de onbetrouwbaarheid van verweerder aan te kunnen tonen. Hij vermeldt volgens verweerder echter niet op welke informatie hij doelt en over welke informatie van welk onderwerp hij zou willen beschikken. Verweerder kan om deze reden geen verweer voeren. Wel heeft verweerder een tijdlijn geschetst om het verloop van de contacten en advisering te schetsen.
- 3.3.17 Verweerder verzoekt de Commissie om ten aanzien van de klachten die betrekking hebben op het medisch handelen of advies dan wel het financieel nadeel primair niet ontvankelijk te verklaren en secundair als niet gegrond. Ten aanzien van de klacht over de klachtafhandeling verzoekt verweerder om ongegrondverklaring.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is gebleken dat de kern van de klacht van klager gaat over de wijze van communicatie van verweerder op bepaalde momenten.
- 3.4.2 Klager heeft de situatie omschreven dat mevrouw Q de verzuimbegeleiding van de werknemer van klager op zich heeft genomen. Mevrouw Q is op enig moment arbeidsongeschikt geworden en is toen waargenomen door de heer P. De heer P heeft een BML opgesteld. Nadat klager de BML had gelezen zag hij aanleiding om met de werknemer contact op te nemen om haar uit te nodigen voor een gesprek ten aanzien van haar re-integratiemogelijkheden. Vervolgens neemt mevrouw Q contact op met klager om een toelichting te geven bij de BML van de heer P, terwijl klager in de veronderstelling was dat mevrouw Q arbeidsongeschikt was en de heer P haar heeft waargenomen. Klager heeft dit als verwarrend ervaren en is ook op het verkeerde been gezet omdat de BML iets anders aangaf dan mevrouw Q meedeelde.
- 3.4.3 De Geschillencommissie merkt op dat, hoewel mevrouw Q wellicht goede bedoelingen had om contact op te nemen met klager, het meer op de weg had gelegen – en bovendien procedureel naar het oordeel van de Geschillencommissie juist zou zijn geweest – dat de heer P zelf contact met klager had opgenomen om uitleg te geven. Immers, hij had als vervanger de BML opgesteld en niet mevrouw Q

en dan is het niet logisch dat degene die niet de BML opstelde contact heeft over de BML en daarover uitleg geeft. Doordat mevrouw Q met klager contact heeft opgenomen, heeft dit bij klager voor verwarring gezorgd wat volgen de Geschillencommissie ook begrijpelijk is. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

- 3.4.4 Klager stelt met zijn klacht dat mevrouw Q onbetrouwbaar is en op de hand is geweest van de werknemer van klager. De Geschillencommissie mist hierbij de onderbouwing om dit aannemelijk te maken en kan hiervoor ook geen directe aanknopingspunten in het dossier vinden. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.
- 3.4.5 Ten aanzien van de klacht over de klachtafhandeling van klager is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder niet dusdanig onzorgvuldig dan wel nalatig is geweest in haar klachtafhandeling dat dit klachtonderdeel gegrond zou moeten worden verklaard. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.6. Wat betreft het klachtonderdeel dat mevrouw Q een dag voor uitdiensttreding een oordeel geeft over het wel/niet meer (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt zijn op het moment dat er sprake is van ziek uit dienst gaan meent de Geschillencommissie dat de wijze waarop hierover gecommuniceerd is niet allen verwarrend was voor klager maar ook niet juist was. Immers, enerzijds mocht klager aannemen dat het dossier was overgedragen aan de heer R en anderzijds meende mevrouw Q weliswaar dat werknemer nog steeds volledig arbeidsongeschikt was, maar gaf toch in de terugkoppeling aan dat werknemer gedeeltelijk arbeidsgeschikt was voor passende ander arbeid omdat werknemer daarom vroeg. Het is daarbij ook in de terugkoppeling onjuist om te spreken over gedeeltelijk ziek uit dienst gaan omdat dit volgens wet en regelgeving niet kan.
- 3.4.7 Tijdens de hoorzitting kwam ter sprake dat de heer P verweerder adviseerde om een deskundigenoordeel aan te vragen. Klager heeft vervolgens contact opgenomen met UWV, maar heeft hierbij echter de 'verkeerde' vraag voorgelegd. De Commissie overweegt of het op de weg zou hebben gelegen van verweerder om dit te communiceren naar klager. De Commissie beschikt echter over te weinig informatie om te kunnen vaststellen of en hoe dit advies is gegeven en of de heer P had kunnen aangeven dat klager zich opnieuw zou moeten wenden tot UWV om een deskundigenoordeel (met daarbij de 'juiste' vraag) aan te vragen. In het algemeen acht de Geschillencommissie het wel op de weg liggen van de Arbodienst als deze een DO adviseert om behulpzaam te zijn bij het formuleren van de juiste vraag.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie is van oordeel dat het procedureel juist zou zijn geweest dat de heer P in plaats van mevrouw Q contact met klager zou opnemen om uitleg te geven over de

BML omdat deze de BML had opgesteld en niet mw. Q. De Geschillencommissie verklaart de klacht ten aanzien van de wijze van communicatie van verweerder na het moment van de opgestelde BML door de heer P gegrond.

Wat betreft de wijze waarop mevrouw Q in de terugkoppeling heeft gecommuniceerd naar aanleiding van het ziek uit dienst gaan acht de Geschillencommissie onjuist en acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

De Geschillencommissie verklaart de klachten ten aanzien van de afhankelijkheid en de onbetrouwbaarheid van mevrouw Q, alsmede de wijze van klachtafhandeling van verweerder, ongegrond.

18.5

1. GESCHIL

Op 31 mei 2018 heeft mevrouw W namens 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 30 oktober 2018. Oorspronkelijk was de hoorzitting gepland op 12 september 2018, maar door omstandigheden is deze verplaatst. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 27 augustus 2018 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 22 februari 2018 heeft klager een klacht ingediend bij de regiomanager van verweerder met betrekking tot de dienstverlening van verweerder.
- 2.2 Op 16 maart 2018 stuurt verweerder een reactie op de klacht van klager.
- 2.3 Op 30 maart 2018 wendt klager zich tot verweerder omdat klager zich niet in de reactie van verweerder kan verenigen.
- 2.4 Op 11 april 2018 heeft verweerder klager uitgenodigd voor een gesprek.
- 2.5 Op 20 april 2018 heeft een telefonisch gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden.
- 2.6 Op 2 mei 2018 stuurt verweerder een schriftelijke reactie naar klager als reactie op de klacht van 30 maart 2018.
- 2.7 Op 31 mei 2018 wendt klager zich tot 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 voelt zich niet serieus genomen door verweerder en heeft geen goed gevoel over de begeleiding door verweerder.
 - 3.2.2 Klager heeft te maken met een langdurig zieke werknemer. Na verloop van tijd kreeg klager twijfels over de zieke werknemer.
 - 3.2.3 Het handelen en acteren van de zieke medewerker komt volgens klager niet overeen met de opgestelde Lijst Arbeidsmogelijkheden en Beperkingen (LAB). Naar aanleiding hiervan heeft klager een afspraak gepland met de bedrijfsarts en hem hiermee geconfronteerd, ondersteund door de bevindingen van een van de medewerkers van klager en beeldmateriaal van de werknemer.
 - 3.2.4 De bedrijfsarts kon zich tijdens dit gesprek met klager niet uitlaten over het dossier, gelet op het medisch beroepsgeheim. Na het gesprek heeft de bedrijfsarts de werknemer van klager opgeroepen en de LAB aangepast naar aanleiding van de bevindingen van klager.
 - 3.2.5 Klager begrijpt niet dat de LAB pas kan worden bijgesteld nadat klager een gesprek met de bedrijfsarts heeft gehad. Als klager verweerder niet had ingelicht, dan was de LAB ongewijzigd gebleven, wat nadelig is voor de re-integratie van de werknemer.
 - 3.2.6 De LAB heeft volgens klager een maximale houdbaarheid van zes maanden, maar is in dit geval pas na acht maanden herzien en bovendien op verzoek en naar aanleiding van de bevindingen van klager.
 - 3.2.7 Klager heeft een verstoorde arbeidsverhouding met deze zieke werknemer. Er heeft een mediationtraject plaatsgevonden en verweerder is verwikkeld in een gerechtelijke procedure.
 - 3.2.8 Klager vraagt zich af of zij in dezelfde situatie had gezeten als de LAB tijdig was bijgesteld. De confrontatie met de werknemer daarover en het mediationtraject kon hiermee worden voorkomen. Daarnaast had met de aanpassing van de LAB de re-integratiemogelijkheden vergroot kunnen worden. Dit heeft een impact gehad op klager, omdat dit tijd, energie en kosten met zich heeft gebracht voor verweerder.
 - 3.2.9 Klager verwacht van een arbodienst dat ze een nette en adequate dienstverlening kunnen aanbieden. Klager is zeer teleurgesteld in de reactie die klager op haar klacht van verweerder heeft ontvangen.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan als reactie op de klacht van klager de rapportage van de arbeidsdeskundige van UWV, naar aanleiding van het deskundigenoordeel, mee te hebben gestuurd. Hierin valt volgens verweerder te lezen dat de verzekeringsarts de beperkingen, zoals die door de bedrijfsarts zijn ingevuld, aannemelijk acht.
- 3.3.2 Nadat de bedrijfsarts zich heeft laten informeren door verschillende behandelaars, is hij tot een conclusie gekomen wat betreft de belastbaarheid van de werknemer van klager, dat deze arbeidsongeschikt was met de beperkingen als in de LAB genoemd. Verweerder merkt op dat klager hier een andere visie over heeft en refereert naar een door klager opgesteld document met daarin een aanvulling op de chronologische weergave van het ziekteverloop van de werknemer van klager.
- 3.3.3 Ten aanzien van de klacht van klager over de LAB geeft verweerder aan niet in discussie te willen gaan over de inhoud van de LAB. Klager had daar en deskundigenoordeel over kunnen aanvragen.
- 3.3.4 Voor wat betreft de houdbaarheidsdatum van de LAB refereert verweerder naar de klachtafhandelingsbrief van 2 mei 2018. Verweerder heeft hierin aangegeven dat klager van verweerder een LAB heeft gekregen. Dit is iets anders dan een Functie Mogelijkheden Lijst (FML). Bedrijfsartsen geven in een LAB in hoofdlijnen aan waar de beperkingen liggen. De verzekeringsartsen van UWV gebruiken de FML, die veel uitgebreider is en wordt gebruikt in het kader van een WIA-keuring, waarbij een recente FML benodigd is.
- 3.3.5 Bij een bedrijfsgeneeskundige begeleiding gelden volgens verweerder andere spelregels. Een bedrijfsarts stelt de LAB op vóór het arbeidsdeskundig onderzoek. Vervolgens bepaalt de arbeidsdeskundige of de werknemer nog geschikt is voor eigen werk. Nemen de beperkingen na verloop van tijd af of toe, dan meldt de bedrijfsarts dit in de Periodieke Evaluaties.
- 3.3.6 Verweerder deelt niet de stelling van klager dat de bedrijfsarts de LAB na zes maanden opnieuw had op moeten stellen.
- 3.3.7 Verweerder betreurt dat de relatie tussen klager en verweerder is vertroebeld, maar vindt het onzinnig dat dit in de schoenen van verweerder wordt geschoven.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie merkt op dat klacht van klager meerdere onderdelen omvat. De kern van de klacht van klager is dat de bedrijfsarts van verweerder de LAB van de werknemer van klager pas heeft aangepast nadat klager zelf in het openbaar de werknemer heeft aangetroffen en heeft geconstateerd dat de werknemer minder beperkingen had dan in de LAB stond omschreven. Klager stelt

dat de bedrijfsarts onzorgvuldig heeft gehandeld. Voorts beklagt klager zich over de bereikbaarheid van de casemanager in deze voor hen zo complex dossier. Zo heeft klager meermaals contact proberen op te nemen en ook vragen gesteld die volgens klager een direct antwoord behoeften, maar heeft klager deze niet direct gekregen. Als voorbeeld gaf klager het mediationgesprek met werknemer waarvoor de werknemer zich op dezelfde dag afmeldde en klager van de bedrijfsarts wilde weten of er een veilig gesprek met haar kon plaatsvinden. Hierbij was de casemanager niet bereikbaar omdat zij parttime werkte. Voorts heeft klager aangegeven dat in dit dossier door toedoen van verweerder meermaals van bedrijfsarts is gewisseld en verweerder het verzoek van klager om een andere bedrijfsarts dan de huidige bedrijfsarts niet honoreert. Verder uit klager zijn ongenoegen over de reactietermijn op zijn ingediende klacht die door verweerder was overschreden. Ten slotte heeft klager aangegeven dat de LAB een houdbaarheid heeft van zes maanden en verweerder deze termijn heeft overschreden.

- 3.4.2 De Geschillencommissie stelt voorop dat zij niet bevoegd is om een uitspraak te doen over een medisch inhoudelijk oordeel en zal dus geen uitspraak kunnen doen over de inhoud van de door de bedrijfsarts opgestelde LAB.
- 3.4.3 Ten aanzien van de klacht dat de bedrijfsarts onzorgvuldig zou hebben gehandeld omdat de bedrijfsarts pas op verzoek van klager na geconfronteerd te zijn met de bevindingen van klager de LAB zou hebben aangepast, geeft de bedrijfsarts volgens Geschillencommissie de indruk dat, gezien het verloop van de zaak, hij serieus met deze zaak is omgegaan. De bedrijfsarts heeft naar oordeel van de commissie inhoudelijk ook adequaat gehandeld nadat klager de bedrijfsarts heeft gemeld dat hij de werknemer van klager in het openbaar heeft gezien en de werknemer handelingen verrichte die niet overeenkwamen met de beperkingen in de LAB. Kort na de melding van klager volgde een spreekuur met de werknemer en is de LAB vervolgens aangepast. De Geschillencommissie is van oordeel dat de bedrijfsarts dit adequaat heeft opgepakt en uit niets blijkt en klager ook niet voldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat de bedrijfsarts in de periode voorafgaande aan de bevindingen en constatering van klager onzorgvuldig heeft gehandeld. Van belang hierbij is ook dat klager weliswaar een eigen expert heeft ingeschakeld die ten aanzien van de beperkingen van de werknemer tot een ander oordeel kwam dan de bedrijfsarts en dat het UWV daarbij constateerde dat de beide deskundigen elkaar tegenspreken, maar dat dit als zodanig niet de deskundigen kan worden verweten omdat zij elk op basis van hun professionaliteit en eigen bevindingen tot een oordeel kwamen. De Geschillencommissie kan daarbij heel goed begrijpen dat het voor klager lastig is om met deze situatie om te gaan maar dat maakt de klacht niet gegrond. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.4 Voor wat betreft de klacht over de bereikbaarheid van de casemanager en het niet direct antwoord krijgen op de door klager telefonisch gestelde vragen, kan de

Geschillencommissie zich voorstellen dat klager direct een antwoord wenst te krijgen als hij (telefonisch) een vraag stelt aan (de casemanager van) verweerder.

Desalniettemin vindt de Geschillencommissie dat niet altijd kan en mag worden verwacht dat er direct een inhoudelijke reactie volgt op een door klager gestelde vraag. De Geschillencommissie is van oordeel dat uit de bij de Commissie bekende informatie, ook die tijdens de hoorzitting is gewisseld en de voorliggende stukken niet blijkt dat (telefonische) contacten door verweerder niet dan wel onzorgvuldig zijn afgehandeld. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

- 3.4.5 Klager beklagt zich dat dat door toedoen van verweerder meerdere malen van bedrijfsarts is gewisseld en het verzoek van klager om een andere bedrijfsarts dan de huidige bedrijfsarts is afgewezen. Tijdens de zitting is gebleken dat de eerste wisseling van bedrijfsarts op verzoek van klager is geweest. De tweede wisseling van bedrijfsarts had te maken met de indeling van de bedrijfsarts in een andere regio. Het honoreren van het verzoek van klager om een andere bedrijfsarts dan de huidige bedrijfsarts zou, gelet op de verhoudingen tussen klager en verweerder, niet onredelijk zijn geweest, maar weegt niet dusdanig zwaar dat dit leidt tot een gegrondverklaring. Bovendien bleek tijdens de hoorzitting dat klager, voorafgaande aan het moment dat klager de werknemer in andere dan verwachte omstandigheden heeft gezien en zijn bevindingen had gemeld bij de bedrijfsarts op 8 februari 2018, niet dusdanig ontevreden was dat dit een verzoek van klager om een andere bedrijfsarts zou rechtvaardigen. Mocht klager dit verzoek in het jaar 2017 hebben gedaan, dan was de situatie volgens de Geschillencommissie anders geweest. Klager heeft echter het verzoek pas gedaan nadat klager zijn onvrede heeft geuit naar verweerder omdat de bedrijfsarts de LAB pas heeft aangepast nadat klager heeft geconstateerd dat de werknemer van klager meer kan dan in de LAB staat omschreven. Er wordt dus achteraf gevraagd om een andere bedrijfsarts. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.6 Voor wat betreft de onvrede van klager dat zijn oorspronkelijk bij verweerder ingediende klacht niet tijdig is behandeld, heeft verweerder in de interne klachtafhandelingsprocedure deze klacht gegrond verklaard. Deze klacht hoeft dan ook volgens de Geschillencommissie geen verdere behandeling .
- 3.4.7 Ten aanzien van de vraag over de maximale 'houdbaarheid' van de LAB, heeft klager gesteld dat het ging om een periode van zes maanden. Verweerder heeft in het verweerschrift het verschil uitgelegd tussen een LAB en een FML, waarbij de FML wel een maximale 'houdbaarheid' kent. Klager kan zich vinden in deze uitleg. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond ten aanzien van de onzorgvuldigheid van de bedrijfsarts in relatie tot het volgens klager niet tijdig aanpassen van de LAB, de bereikbaarheid van de casemanager en in het verlengde daarvan het niet direct antwoord krijgen op de vragen van klager en het niet honoreren van het verzoek om een andere bedrijfsarts.

De klacht betreffende het overschrijden van de reactietermijn van de klachtbehandeling door verweerder, behoeft geen verdere behandeling door de Geschillencommissie omdat verweerder deze klacht al gegrond heeft verklaard.

18.6

1. GESCHIL

Op 3 juli 2018 heeft mevrouw W als gemachtigde van 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 12 september 2018.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per e-mail d.d. 29 augustus 2018 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 medio 2016 arbeidsongeschikt geraakt. De verzuimbegeleiding is uitgevoerd door de heer Z, als bedrijfsarts werkzaam bij verweerder.
- 2.2 Op 9 januari 2018 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder met betrekking tot de dienstverlening van verweerder.
- 2.3 Verweerder heeft klager uitgenodigd voor een gesprek dat op 24 januari 2018 zou plaatsvinden. Door een misverstand heeft dit gesprek uiteindelijk op 31 januari 2018 plaatsgevonden.
- 2.4 Op 7 februari 2018 heeft verweerder een schriftelijke reactie aan klager verzonden.
- 2.5 Op 7 maart 2018 wendt klager zich tot de directie van verweerder, omdat hij zich niet in de schriftelijke reactie van verweerder kan vinden.
- 2.6 Naar aanleiding van de klacht bij de directie van klager heeft op 8 mei 2018 een gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden.
- 2.7 Op 6 juni 2018 heeft verweerder een schriftelijke reactie aan klager verzonden.
- 2.8 Op 3 juli 2018 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten
- 3.2.1 Klager geeft aan dat in de klachtafhandelingsbrief van verweerder d.d. 6 juni 2018 verweerder heeft aangegeven dat tijdens het gesprek op 8 mei 2018 ter sprake is gekomen dat klager heeft aangegeven dat de re-integratie van klager is mislukt en dat dit de werkgever te verwijten valt. Daarbij zou de verzuimmanager van het re-integratiebureau aan de kant van de werkgever van klager staan.
- 3.2.2 Klager geeft aan dat het mislukken van de re-integratie ook (de bedrijfsarts) van verweerder valt te verwijten. Daarbij komt dat verweerder slechts twee verwijten van klager naar verweerder in zijn klachtafhandelingsbrief heeft omschreven, terwijl klager meerdere klachten heeft over het handelen van verweerder en de bedrijfsarts ten aanzien van de verzuimbegeleiding van klager.
- 3.2.3 Volgens klager is de beschreven voorgeschiedenis in de klachtafhandelingsbrief van 6 juni 2018 feitelijk onjuist en suggestief. Er wordt een negatief beeld over klager geschetst, alsof klager niet aan zijn re-integratie zou hebben willen meewerken. Dit terwijl klager steeds aan zijn re-integratie heeft meegewerkt. Klager zou zijn werkzaamheden hebben hervat totdat hij door zijn werkgever onder druk werd gezet en voor het werk uitviel.
- 3.2.4 In de klachtafhandelingsbrief d.d. 6 juni 2018 zijn door verweerder twee klachten behandeld: de klacht ten aanzien van het advies van de bedrijfsarts naar aanleiding van het spreekuur van 12 oktober 2017 en de klacht over de mededeling van de bedrijfsarts over de opbouw mogelijkheden aan de arbeidsdeskundige van UWV in het kader van het deskundigenoordeel.
- 3.2.5 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het spreekuur van 12 oktober 2017 stond het volgens klager voor partijen vast dat het werk van klager bij een externe werkgever louter bedoeld was om arbeidsritme te krijgen. Door de bedrijfsarts werd dit werk plots gekwalificeerd als passende arbeid die klager, volgens de bedrijfsarts, ten onrechte weigerde te verrichten.
- 3.2.6 Door verweerder is dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk verklaard omdat voor klachten omtrent dat advies een deskundigenoordeel kan worden aangevraagd. Volgens klager is er door de bedrijfsarts een vraag beantwoord die op dat moment helemaal niet speelde en daarmee voor partijen er een verwarrende en onduidelijke

situatie is ontstaan in plaats van dat er een adequate ziekteverzuimbegeleiding wordt geboden.

- 3.2.7 Het probleem ontstond toen klager werd geacht om binnen enkele weken het aantal arbeidsuren op te bouwen. Klager wilde het voorgestelde opbouwschema met de bedrijfsarts bespreken, maar de werkgever weigerde dit en dreigde met het stoppen van de loonbetaling. Dit leidde tot klachten bij klager en heeft hij zich ziek moeten melden, met als gevolg dat de werkgever de loonstop heeft gehandhaafd en waarover een gerechtelijke procedure werd geëntameerd waarvan de uitspraak bij de onderhavige stukken is gevoegd.
- 3.2.8 Doordat de bedrijfsarts zich in zijn advies niet had uitgelaten over een urenbeperking c.q. opbouw met betrekking tot de passende arbeid en de werkgever het loon van klager had stopgezet, was klager gedwongen om een deskundigenoordeel aan te vragen. Mede doordat de bedrijfsarts klager in staat achtte om 40 uur te werken, heeft UWV een negatief deskundigenoordeel afgegeven.
- 3.2.9 Volgens klager is de bedrijfsarts niet in staat geweest om tot de kern van het arbeidsconflict door te dringen en zou hij de ernst van de medische klachten van klager zwaar onderschat hebben. Hoewel klager op 9 januari 2018 en 7 maart 2018 hierover heeft geklaagd, is hier door verweerder niet op ingegaan. De bedrijfsarts heeft geen dan wel te weinig aandacht besteed aan de door verweerder omschreven feiten en de ontstane situatie omtrent de klachten van klager. Hierdoor heeft de bedrijfsarts de essentie van het probleem gemist en antwoord gegeven op een vraag die op dat moment niet relevant was.
- 3.2.10 Volgens klager heeft de bedrijfsarts in zijn rapportage van 12 oktober 2017 het navolgende spreekuur gepland op 15 januari 2018. Dit is volgens klager een te lange tussenperiode van drie maanden, gelet op de omstandigheden van klager, alsmede gezien de gebruikelijke tussenperiode van zes weken tussen twee spreekuurcontacten. Klager vraagt zich af op welke wijze de bedrijfsarts rekening heeft gehouden met de belangen van klager. Deze tussenperiode had tot gevolg dat de werkgever zich maandenlang achter dit advies kon verschuilen en geen loon aan klager heeft uitbetaald. Had de bedrijfsarts zich gehouden aan de gebruikelijke tussenperiode van zes weken, dan had het plan van aanpak eerder bijgesteld kunnen worden.
- 3.2.11 Omdat klager tussentijds een klacht heeft ingediend en klager niet op 15 januari 2018 kon verschijnen op het spreekuur wegens een opname in de psychiatrische inrichting, heeft het tot na de klachtafwikkeling geduurd voordat klager op gesprek kon gaan bij de bedrijfsarts d.d. 26 februari 2018. Ondanks het opgezegde vertrouwen in de bedrijfsarts heeft klager geen andere bedrijfsarts toegewezen gekregen. Uiteindelijk heeft klager ruim vier maanden geen verzuimbegeleiding gehad en heeft klager deze periode geen inkomen gehad omdat de werkgever het loon van klager gedurende deze periode had stopgezet.

- 3.2.12 Hoewel klager over het bovenstaande een klacht heeft ingediend, is verweerder in zijn schrijven d.d. 6 juni 2018 hierop niet ingegaan en heeft hij volgens klager deze klacht ten onrechte niet beoordeeld.
- 3.2.13 Ten aanzien van de klacht over de mededeling van de bedrijfsarts aan de arbeidsdeskundige van UWV in het kader van het deskundigenoordeel, is verweerder wel in de klachtafhandelingsbrief ingegaan op het onderdeel dat de bedrijfsarts in het kader van een aanvraag deskundigenoordeel UWV zou hebben medegedeeld dat er geen urenbeperking (meer) geldt en dat klager zijn uren kan opbouwen naar 40 uur per week.
- 3.2.14 In de klachtafhandelingsbrief wordt aangegeven dat het niet als onredelijk wordt geacht dat een half jaar na het opstellen van een FML de urenbeperking is afgenomen. Klager is het hier niet mee eens. In dit geval waren de klachten bij klager juist toegenomen en was hij voor het werk bij een externe werkgever uitgevallen. Volgens de verzuimmanager van het re-integratiebureau kon klager kort na zijn vakantie zijn uren opbouwen naar 40 uur per week. Klager vindt dat dit door de bedrijfsarts beoordeeld had moeten worden. Klager heeft nooit van de bedrijfsarts vernomen dat hij zijn urenbeperking diende af te bouwen. Klager volgt de stelling van verweerder dan ook niet dat klager hierover een deskundigenoordeel had kunnen aanvragen en dit niet onder de klachtenprocedure van verweerder zou vallen.
- 3.2.15 De bedrijfsarts zou de arbeidsdeskundige van UWV hebben medegedeeld dat klager weer 40 uur per week kon gaan werken, zonder dit met klager te bespreken. UWV is van deze mededeling uitgegaan, waardoor het deskundigenoordeel negatief uitviel voor klager. Klager vindt dan ook dat de melding van de bedrijfsarts aan UWV onder de klachtenprocedure valt.
- 3.2.16 Gelet op het bovenstaande is klager ontevreden over de onzorgvuldige en onvolledige wijze van klachtafhandeling van verweerder. Op bepaalde klachten is niet gereageerd, terwijl dit wel uitvoerig met verweerder is besproken. Klager is door de gebrekkige begeleiding en het onjuiste advies van verweerder in zijn belangen geschaad. Klager verzoekt tot gegrondverklaring van de klachten.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat hij in zijn klachtafhandelingsbrief heeft verwezen naar een tweetal deskundigenoordelen door UWV. Dit is wat anders dan een negatief beeld schetsen van klager.
- 3.3.2 Tijdens het spreekuur met klager heeft de bedrijfsarts een goede analyse van het probleem gemaakt, heeft hij uitgebreid overlegd en is hij tot een adequaat advies gekomen. Klager verwijst hiervoor naar de bijlage (Lijst Arbeidsmogelijkheden en

Beperkingen (LAB)). De oorzaak-gevolgrelatie ligt niet zo simpel als klager suggereert.

3.3.3 Bij de klachtafhandeling heeft verweerder geconcludeerd dat de bedrijfsarts zich heeft ingespannen om de re-integratie van klager vlot te trekken. Dit is waar het bij deze klacht om draait. Verweerder heeft tevens getracht om de angel eruit te trekken door, op verzoek van klager, de bedrijfsarts te vragen een uitspraak te doen over de periode november 2017 tot en met het spreekuur van 14 mei 2018. Dit heeft niet kunnen verhinderen dat klager nu zijn baan kwijt is. Daarvoor is in het verleden te veel gebeurd maar daarvoor mag verweerder niet als schuldige worden aangewezen.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

3.4.1 De Geschillencommissie merkt op dat de klacht met name betrekking heeft op drie klachtonderdelen. Het eerste onderdeel heeft betrekking op de klacht dat de bedrijfsarts onvoldoende rekening heeft gehouden met de lijst arbeidsmogelijkheden en beperkingen (LAB) die hij heeft opgesteld, in relatie tot de bevindingen van de psychiater en in het verlengde daarvan, er enkele maanden heeft gezeten tussen het spreekuur van 12 oktober 2017 en de vervolgspraak van 15 januari 2018 en dat er in deze tussenperiode ten onrechte geen verzuimbegeleiding heeft plaatsgevonden. Het tweede klachtonderdeel heeft betrekking op het opbouwschema dat door het re-integratiebureau is vastgesteld in relatie tot de communicatie tussen de bedrijfsarts en de arbeidsdeskundige. Ten slotte beklagt klager zich erover dat hij geen andere bedrijfsarts toegewezen heeft gekregen, terwijl hij hier wel expliciet om heeft gevraagd.

3.4.2 Ten aanzien het eerste klachtonderdeel met betrekking tot de periode dat er een lange tijd heeft gezeten tussen het spreekuur van 12 oktober 2017 en de vervolgspraak van 15 januari 2018 en dat hiermee geen rekening is gehouden met de (psychische) klachten van klager, is tijdens de hoorzitting gebleken dat de bedrijfsarts vond dat het, achteraf gezien, wellicht beter was geweest om de gesprekken korter achter elkaar te plannen. Gelet op de omstandigheden en het ziektebeeld van klager is het, in tegenstelling tot hetgeen klager beweert, niet gebruikelijk een 6 weekstermijn te hanteren maar een twaalf weeks termijn voor een volgende afspraak. Daarenboven moet de oorzaak daarvan ook worden gezocht in het feit dat zowel klager als de bedrijfsarts wilde wachten op de uitkomst van het deskundigenoordeel. De rapportage over het deskundigenoordeel duurde, in tegenstelling tot de gebruikelijke tijd die verstrijkt tussen aanvraag en rapportage, veel langer en werd pas medio december 2017 door partijen ontvangen. De Geschillencommissie is van oordeel dat, gelet op de inhoud van het dossier, de toelichting van partijen tijdens de hoorzitting en de toenmalige beslissing van de

bedrijfsarts deze niet per definitie onjuist dan wel onzorgvuldig is geweest. Daarbij komt dat klager, onder begeleiding van een professional, niet zelf gemeend heeft het initiatief te moeten nemen om tussentijds contact op te nemen met verweerder met het verzoek om toch eerder een spreekuur in te plannen, ook niet toen het deskundigenoordeel bekend was. De Geschillencommissie kan het dan ook niet goed plaatsen dat er achteraf een klacht wordt ingediend met de grief dat er een veel te lange tijd heeft gezeten tussen de spreekuren, terwijl klager destijds hierover contact kon opnemen met verweerder. Te meer, daar verweerder ook tijdens de hoorzitting verklaarde in het geval dat klager een verzoek zou hebben ingediend om een eerdere afspraak hij hieraan zeker gevolg zou hebben gegeven, dewelke verklaring de Geschillencommissie ook aannemelijk acht. Daarenboven meent de Geschillencommissie dat de tijd die er lag tussen de ontvangst van het deskundigenoordeel (medio december 2017), de feestdagen in december, en de datum 15 januari waarvoor de afspraak was gepland niet onaanvaardbaar lang was. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

3.4.3 Ten aanzien van de klacht over het opbouwschema dat door het re-integratiebureau is vastgesteld in relatie tot de communicatie hierover tussen de bedrijfsarts en de arbeidsdeskundige, merkt de Geschillencommissie op dat er een verschil is tussen de opvatting van de bedrijfsarts en klager over het betreffende passend werk en dat daarover een deskundigenoordeel is gevraagd. Wellicht had het wel voor de hand gelegen dat de bedrijfsarts de 'interne' arbeidsdeskundige had ingeschakeld om een advies te vragen. Anderzijds is het voor de bedrijfsarts ook heel goed verdedigbaar om een deskundigenoordeel te adviseren en de uitslag hiervan af te wachten en mee te wegen, aangezien hierover een meningsverschil was ontstaan tussen de bedrijfsarts en klager.

3.4.4 Gelet op de omstandigheden waarin het gesprek tussen de bedrijfsarts en de arbeidsdeskundige heeft plaatsgevonden en waarop hij uitgebreid tijdens de hoorzitting is ingegaan, acht de Geschillencommissie het aannemelijk dat dit gesprek daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en dat de bedrijfsarts de voorwaarden ten aanzien van het opbouwschema naar 40 uur aan de arbeidsdeskundige heeft vermeld met verwijzing naar het door hem opgestelde LAB. Dit laat onverlet dat uit de overgelegde stukken de arbeidsdeskundige in zijn verslaglegging wel een oordeel heeft gegeven dat een opbouw van arbeidsuren tot 40 uur mogelijk zou zijn maar dat niet is vast te stellen dat de overwegingen en de gestelde voorwaarden van de bedrijfsarts hierbij zijn meegewogen en de bedrijfsarts expliciet zou hebben ingestemd met een opbouw naar 40 uur zonder voorwaarden en/of beperkingen. Klager heeft daarbij niet aannemelijk kunnen maken dat de bedrijfsarts zonder voorwaarden heeft verklaard dat een opbouw naar 40 uur kon plaatsvinden. De geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

- 3.4.5 Na het arbeidsdeskundigenrapport is een deskundigenoordeel aangevraagd. Medio december 2017 is het deskundigenoordeel door UWV afgegeven en kon dit mede worden betrokken tijdens het spreekuur van 15 januari 2018 dat al gepland was. Mede gelet op de tussenliggende feestdagen is de Geschillencommissie van oordeel dat hier geen onaanvaardbaar lange termijn tussen heeft gezeten. Hierbij heeft de Geschillencommissie ook meegewogen dat klager, indien hij dat gewenst achtte ook een verzoek had kunnen doen om vóór 15 januari 2018 een afspraak in te plannen. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.6 Ten aanzien van de klacht dat klager geen andere bedrijfsarts heeft toegewezen gekregen na zijn verzoek hiertoe, acht de Geschillencommissie het billijk dat verweerder geen andere bedrijfsarts heeft toegewezen gekregen omdat dit verzoek (mede) was ingegeven door het feit dat partijen het over het (medisch) oordeel van de bedrijfsarts niet eens waren. Het ging hier immers om de vraag of het werk van klager wel of niet passend werk was. Het ging hier dus om een verschil van mening tussen de bedrijfsarts en klager. In dat geval ligt het naar het oordeel van de Geschillencommissie meer voor de hand om een deskundigenoordeel aan te vragen dan dat er een andere bedrijfsarts wordt toegewezen. De Geschillencommissie verklaart ook dit klachtonderdeel ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachten ongegrond ten aanzien van zowel de termijn tussen de spreekuren van 12 oktober 2017 en januari 2018, de handelswijze van de bedrijfsarts in relatie tot het oordeel van de arbeidsdeskundige ten aanzien van de urenopbouw, alsook de klacht dat verweerder geen andere bedrijfsarts heeft willen toewijzen.

18.10

1. GESCHIL

Op 27 november 2018 heeft de heer Q als advocaat van 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.

De interne procedure bij verweerder was weliswaar niet afgerond maar verweerder heeft ondanks herhaalde verzoeken van en namens klager om de klachten te behandelen geen (enkele) inhoudelijke reactie gegeven. Klager ontving uiteindelijk alleen een bevestiging van de ingediende klacht.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 27 februari 2019.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 30 januari 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager heeft een arbeidsdeskundigonderzoek ondergaan op verzoek van de werkgever en heeft op 21 september 2018 een Arbeidsdeskundig Loonwaarde Onderzoek ontvangen van verweerder.
- 2.2 Op 3 oktober 2018 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.3 Op 16 oktober 2018 stuurt klager een brief naar verweerder met het verzoek om een reactie op korte termijn.
- 2.4 Op 30 oktober 2018 stuurt klager wederom een brief naar verweerder met de vraag om een spoedige reactie.
- 2.5 Op 2 november 2018 heeft klager een ontvangstbevestiging d.d. 29 oktober 2018 van verweerder ontvangen.
- 2.6 Op 27 november 2018 wendt klager zich tot de Geschillencommissie en stelt verweerder hiervan in kennis.

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 op 3, 16 en 30 oktober 2018 brieven te hebben verzonden naar verweerder met het verzoek de klacht in behandeling te nemen. Hoewel verweerder op 2 november 2018 een ontvangstbevestiging heeft ontvangen, heeft verweerder op 27 november 2018 nog steeds geen reactie mogen ontvangen.
 - 3.2.2 Klager geeft aan het niet eens te zijn met de uitkomsten van het Arbeidsdeskundig Loonwaarde Onderzoek. Namens klager zijn in een bijlage de op- en aanmerkingen van klager bij de inhoud van het rapport op een rij gezet.
 - 3.2.3 Klager is van mening dat verweerder teveel is uitgegaan van de gegevens die door de werkgever van klager zijn verstrekt, zonder dit verder te onderzoeken. Daarnaast zou er onvoldoende hoor en wederhoor hebben plaatsgevonden.
 - 3.2.4 Verweerder heeft aangegeven een document van de werkgever te hebben ontvangen, terwijl klager deze nooit van verweerder heeft mogen ontvangen en niet afwist van het bestaan van dit document. Klager vindt dat verweerder dit document dan ook niet in zijn beoordeling had mogen betrekken en er had in ieder geval hoor en wederhoor moeten hebben plaatsgevonden ten aanzien van dit document.
 - 3.2.5 Klager vindt dat verweerder onvoldoende heeft gedaan met de opmerkingen die klager heeft geplaatst bij het standpunt van de werkgever dat hij ongeschikt zou zijn voor arbeid. Zo klopt volgens klager onder meer de redenering ten aanzien van een aantal projecten niet. Ook is klager niet bekend dat er een werkplaatsonderzoek heeft plaatsgevonden. Klager plaatst vraagtekens bij de inhoud van de rapportage en de getrokken conclusies en is het daarmee ook niet eens.
 - 3.2.6 Klager ontvangt van verweerder graag het vertrouwelijke document dat verweerder van de werkgever van klager heeft ontvangen.
 - 3.2.7 Klager is van mening dat op korte termijn op kosten van verweerder een nieuw en onafhankelijk onderzoek naar de loonwaarde moet plaatsvinden.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de eerste twee klachtbrieven van klager zijn gericht aan de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige is niet in dienst van verweerder, maar wordt af en toe ingehuurd. Dit is een verklaring, maar geen excuus want natuurlijk is verweerder verantwoordelijk voor de door haar “ingehuurde” deskundigen.
- 3.3.2 De ontvangst van de derde brief wordt wel bevestigd, maar hierop volgt ook geen inhoudelijke reactie van verweerder. Verweerder biedt hiervoor zijn oprechte excuses aan. Verweerder zal met de algemeen directeur bespreken dat dit nooit meer mag gebeuren.
- 3.3.3 Ten aanzien van de klacht over het arbeidsdeskundig onderzoek zou volgens klager verweerder teveel de kant van de werkgever hebben gekozen en zou er tevens onvoldoende en ten aanzien van het document van de werkgever geen hoor en wederhoor hebben plaatsgevonden. Volgens verweerder is klager niet op komen dagen op de onderzoeksdag en heeft hij zodoende zijn kans gemist om een blijkbaar vertrouwelijk stuk van de werkgever van klager in te zien en kon klager niet zijn visie hierop geven.
- 3.3.4 Omdat de arbeidsdeskundige geen antwoord kon geven op de onderzoeksvragen zonder klager te hebben gesproken, heeft hij hem opgezocht ten huize van zijn belangenbehartiger. Ook al omdat het klager niet was toegestaan zich op de locatie van de werkgever te bevinden. Na dit aanvullende onderzoek is er een definitieve rapportage opgesteld en die is in concept aan klager gestuurd met verzoek om commentaar. Klager zou daar geen gebruik van hebben gemaakt. Daarop is het definitieve rapport naar de werkgever gestuurd.
- 3.3.5 Verweerder heeft telefonisch contact gezocht met de arbeidsdeskundige. Hij staat achter de inhoud van het rapport. Het commentaar van klager kan alsnog als addendum aan het arbeidsdeskundig onderzoek worden toegevoegd.
- 3.3.6 Verweerder gaat niet in op de inhoud van het rapport. Over de inhoud van het rapport had klager een deskundigenoordeel aan kunnen vragen bij het UWV. Voor een persoonsgerichte klacht kan volgens verweerder klager terecht bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De aanleiding van het indienen van de klacht van klager bij de Geschillencommissie is dat verweerder niet heeft gereageerd op zijn ingediende klachten, ook niet na een tweetal herinneringen. De Geschillencommissie vindt het uitermate slordig dat verweerder niet op deze berichten en reminders heeft gereageerd, de klacht niet heeft doorgestuurd naar de arbeidsdeskundige en een en ander niet heeft gecoördineerd. In het verweerschrift en tijdens de hoorzitting heeft verweerder weliswaar beterschap beloofd en toegezegd maatregelen te nemen zodat dit nooit meer kan gebeuren, maar het een en ander zou nog wel moeten worden

geëffectueerd. Het doet de Geschillencommissie deugd dat verweerder dit serieus wil oppakken, maar dat neemt niet weg dat er door verweerder verwijtbaar niet op de klachten van klager is gereageerd. Bovendien heeft de Geschillencommissie geen aanwijzingen dat de administratieve problemen bij verweerder op korte termijn zijn opgelost. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het document van de werkgever, merkt de Geschillencommissie op dat de arbeidsdeskundige een document van de werkgever heeft betrokken in zijn oordeel, zonder dit te delen met klager en zonder dat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Klager geeft aan dat hij niet eens afwist van het bestaan van dit document. De Geschillencommissie wil erop wijzen dat als een stuk van de werkgever wordt betrokken bij het opstellen van een rapportage, dit vooraf moet worden gedeeld met een cliënt. Dit is niet gebeurd en er is dus ook geen hoor en wederhoor toegepast. Mocht een der partijen willen dat een document niet wordt gedeeld, dan kan dit ook geen onderdeel uitmaken van een rapport. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder ten aanzien van dit klachtonderdeel nalatig is geweest en verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.3 Klager heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat hij een inhoudelijke reactie had verzonden ten aanzien van het concept-rapport. De arbeidsdeskundige geeft aan deze niet te hebben ontvangen. Na de hoorzitting heeft klager een mail toegezonden, waaruit blijkt dat hij op 6 juni 2018 heeft aangekondigd inhoudelijk op het rapport te reageren en op 22 juni 2018 een mail met de inhoudelijke reactie op het rapport rechtstreeks naar de arbeidsdeskundige heeft gestuurd. Voor de Geschillencommissie is er geen enkele reden aan te nemen dat dit stuk niet naar de arbeidsdeskundige zou zijn verzonden, dus moet de arbeidsdeskundige deze ook hebben ontvangen. Ook al zou de arbeidsdeskundige dit stuk niet hebben ontvangen, dan had volgens de Geschillencommissie het op de weg gelegen dat de arbeidsdeskundige, voordat het rapport definitief werd, een herinnering naar klager zou sturen, wat niet gebeurd is. De nalatigheid/verwijtbaarheid van verweerder betreffende dit onderdeel vormt aanleiding tot gegrondverklaring van deze klacht.
- 3.4.4 Tijdens de hoorzitting heeft klager aangegeven dat de arbeidsdeskundige niet onafhankelijk zou hebben gehandeld door de werkgever van klager te adviseren over een ontbinding van een arbeidsovereenkomst. Na de hoorzitting heeft de Geschillencommissie enkele stukken ontvangen, waaronder de mail van 18 september 2018, die door de arbeidsdeskundige is verzonden aan de werkgever van klager. In het eerste deel van deze mail staat een objectieve weergave van mogelijkheden. Ten aanzien van het tweede deel van deze mail wordt er niet expliciet advies gegeven aan de werkgever om een ontbinding van de arbeidsovereenkomst te bespreken, maar wordt wel de suggestie gewekt dat dit wellicht een goede mogelijkheid is. De Geschillencommissie is niet direct van oordeel dat de arbeidsdeskundige niet onafhankelijk is. Desalniettemin kan de

Geschillencommissie zich voorstellen dat het mailbericht van de arbeidsdeskundige aan de werkgever een andere indruk doet wekken. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

- 3.4.5 Voor al het overige acht de Geschillencommissie zich niet bevoegd hierover een uitspraak te doen, omdat dit betrekking heeft op het inhoudelijk oordeel van de professional die ingehuurd is door verweerder.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachten gegrond ten aanzien van het niet reageren op de door klager ingediende klachten, het niet toepassen van hoor en wederhoor ten aanzien van een bij het rapport betrokken document van de werkgever, het nalatig/verwijtbaar handelen ten aanzien van de verzonden mails van klager met een inhoudelijke reactie op het rapport en de gewerkte indruk van niet-onafhankelijkheid van de arbeidsdeskundige.

Voor al het overige acht de Geschillencommissie zich niet bevoegd hierover een uitspraak te doen, omdat dit betrekking heeft op het inhoudelijk oordeel van de arbeidsdeskundige als professional die “ingehuurd” is door verweerder.