

Jaarverslag

Geschillencommissie Arbodiensten

Geschillencommissie OVAL

2024



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
1. Voorwoord	3
2. Organisatie en werkwijze	6
2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten OVAL.....	6
2.2 Samenstelling Geschillencommissie.....	8
3. Behandeling door de Geschillencommissie	9
3.1 Aantal ingediende geschillen	9
3.2 Afwijzingen.....	9
3.3 Behandeling van de geschillen.....	10
3.4 Karakter van de geschillen.....	11
4. Behandeling door de Geschillencommissie OVAL	12
5. Conclusies en aanbevelingen	13
5.1 Klachtenbehandeling, administratie	13
5.2 Betrokkenheid bij hoorzittingen	13
5.4 Handelwijze en rol bedrijfsarts	14
Bijlagen:.....	15
Geanonimiseerde Uitspraken geschillencommissie Arbodiensten	15

1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL. Het aantal aangebrachte klachten bij de Geschillencommissie Arbodiensten is in 2024 ten opzichte van 2023 licht toegenomen. Gelet op het aantal contacten tussen de Arbodiensten en belanghebbenden is het aantal klachten dat bij de Geschillencommissie wordt ingediend relatief laag. Anderzijds merkt de Geschillencommissie wel dat binnenkomende klachten meer tijd vergen doordat partijen meer en uitgebreider corresponderen en zich in voorkomende gevallen ook in het Engels tot ons wenden. Ten onrechte menen zij dat de klacht ook in het Engels behandeld kan worden. Dit leidt tot extra correspondentie en inzet van het secretariaat.

Het voorgaande laat onverlet dat de Arbodiensten er natuurlijk naar moeten blijven streven dat er zo weinig mogelijk klachten bij de Geschillencommissie worden ingediend en als het maar enigszins mogelijk is de klacht(en) via de interne klachtenprocedures kan(kunnen) worden opgelost.

In 2024 zijn 25 klachten ingediend waarvan in 2024 er 7 daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. Drie van deze 7 zijn inmiddels afgehandeld en worden meegenomen in dit verslag. Vier van deze klachten zijn momenteel nog in behandeling. De overige klachten zijn voor een groot deel of terugverwezen omdat is geconstateerd dat de interne klachtprocedure nog niet (volledig) was doorlopen, ofwel reactie van klager op vragen van de Commissie uitbleef waardoor niet kon worden vastgesteld of de interne klachtenprocedure was doorlopen. Dit laatste komt regelmatig voor. Andere redenen zijn dat het klachten tegen niet-OVAL leden betreft, waarbij de desbetreffende organisatie geen toestemming geeft om de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie, of dat klachten niet ontvankelijk worden verklaard omdat bijvoorbeeld de klacht betrekking had op het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts waarover de Geschillencommissie niet bevoegd is te oordelen. Ook komt het voor dat een klacht uiteindelijk niet in behandeling kon worden genomen omdat de onderwerpen van de klacht ook onderdeel waren van een tuchtklacht die de klager had aangespannen. Een enkele keer betrof het een klager die uiteindelijk zelf zijn klacht op het laatste moment introk toen de Geschillencommissie de zitting, nadat die al een paar keer was uitgesteld, niet meer op het laatste moment wilde verplaatsen.

Opvallend ook in 2024 is het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de tijdigheid van handelen van de arbodienst. Zo worden zaken volgens een klager uitgesteld, wordt geklaagd over een lange doorlooptijd van de klacht en wordt geklaagd dat een medisch dossier niet tijdig wordt toegezonden.

Veel ingediende klachten zien ook op het gebrek aan zorgvuldigheid en/of professionaliteit van de arbodienst. Zo wordt geklaagd dat handelen van medewerkers niet altijd professioneel of zorgvuldig gebeurt. Ook wordt geklaagd over de soms onvolledige of onjuiste wijze van communiceren. Klagers stellen bijvoorbeeld dat er niet of niet tijdig wordt gereageerd op vragen en klachten. Ook wanneer vragen worden gesteld, wordt er geen concreet inhoudelijk antwoord gegeven. Anderzijds wordt niet altijd duidelijk gecommuniceerd wie bij het proces van de interne klachtenbehandeling is betrokken. Ook wordt gesteld dat procedurevoorschriften niet altijd door de arbodienst worden nageleefd bij de behandeling van de klacht, of is bijvoorbeeld geen hoor en wederhoor toegepast bij contact met de client. Andere klachten hebben betrekking op een bedrijfsarts die niet altijd goed op de hoogte is van het dossier en daarbij of daardoor soms onjuiste informatie verstrekt.

Opvallend is nog steeds dat de bedrijfsarts niet altijd aanwezig is tijdens de hoorzitting, wat in dat geval hoor en wederhoor bemoeilijkt. Wel kan de Geschillencommissie zich soms uitlaten over de schijn van

partijdigheid van de arbodienst in relatie tot de werkgever, vooral door de wijze waarop gecommuniceerd wordt. 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 er nog steeds klachten niet-ontvankelijk zijn, omdat de Arbodienst geen lid is van de branchevereniging OVAL. Sommige van deze Arbodiensten zijn bereid de klacht toch door de Geschillencommissie te laten behandelen. In 2024 was er echter geen dienstverlener, die niet lid is van branchevereniging OVAL en toch bereid was om de klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen en zich daarmee dus ook moet richten op het gegeven advies. Wel was er een arbodienstverlener die voor aanvang van de behandeling niet langer lid was van OVAL, maar dit wel was op het moment dat de klacht werd ingediend en aldus instemde met behandeling van de klacht. In 2023 was er één dienstverlener, die niet lid is van branchevereniging OVAL en toch bereid was om de klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen en zich daarmee dus ook moet richten op het gegeven advies. In 2022 waren er geen dienstverleners bij wie dit het geval was. Daarbij valt de Geschillencommissie op dat sommige arbodienstverleners geen lid zijn van OVAL, maar in haar interne klachtreglement wel opnemen dat een klagende partij zich kan wenden tot de Geschillencommissie nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Dit doet blijken dat ook niet-OVAL leden openstaan voor een onafhankelijke toetsing bij geschillen.

Het relatief lage aantal klachten in 2024 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 op de website, in het klachtreglement en bij de klachtafhandeling de mogelijkheid tot het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie goed en duidelijk te communiceren.

De hoorzittingen bij behandelde klachten vinden of fysiek plaats of via een online verbinding, afhankelijk van de mogelijkheden en of het efficiënt is een fysieke bijeenkomst te houden. Sinds de ervaringen tijdens de Corona epidemie worden de meeste hoorzittingen naar tevredenheid van partijen via een videoverbinding gehouden.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2024 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.

Wat nog wel aanzienlijk verbeterd kan worden is de aanwezigheid van bedrijfsartsen/arboartsen bij hoorzittingen, indien de klacht geheel of gedeeltelijk op zijn of haar handelen, houding of gedrag betrekking heeft. Hierbij geldt dat de Geschillencommissie de Arbodiensten niet kan dwingen om de betreffende arts naar de hoorzitting af te vaardigen. Het streven is wel om nadrukkelijker bij arbodiensten kenbaar te maken dat de aanwezigheid van de behandelde arts in een dergelijk geval gewenst is.

Dank gaat wederom ook uit naar onze secretaris van de Geschillencommissie, de heer mr. Reinier Wiche van Wissenraet Van Spaendonck (Tilburg) en het secretariaat voor de professionele ondersteuning van de Geschillencommissie in 2024.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL,

mr. Alex W.J.M. van Bolderen, Voorzitter
mei 2025

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 gehouden met drie leden van de Geschillencommissie. De onafhankelijke voorzitter, die de zittingen voorziet, wordt bijgestaan door twee leden uit de “pool” van deskundigen die onder 2.2 in dit jaarverslag vermeld staan.

Na ontvangst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie in eerste instantie beoordeeld (veelal in overleg met de voorzitter) of de klacht ontvankelijk is. Het belangrijkste criterium hierbij is dat een klacht pas 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 of daarmee vergelijkbaar instituut zoals b.v. het College voor de Rechten van de Mens 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 omdat de Geschillencommissie daarvoor ook niet bevoegd is; hiervoor is de burgerlijke rechter de aangewezen instantie.

Indien de klacht ontvankelijk is wordt deze in behandeling genomen. In dat geval 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.

Zoals gezegd wordt in beginsel 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. In 2024 hebben de hoorzittingen met name online plaatsgevonden, vaak met als reden dat partijen, een aantal betrokkenen en/of de Commissie niet altijd fysiek kunnen deelnemen aan een hoorzitting en een online hoorzitting de behandeling van het geschil kan bespoedigen.

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, veelal de betrokken bedrijfsarts, ter zitting aanwezig is.

Verweerders zijn van dit standpunt van de Geschillencommissie op de hoogte maar helaas is de betreffende persoon desondanks niet altijd op de zitting aanwezig of is in een enkel geval niet bereid aanwezig te zijn.

Na de hoorzitting doet de Geschillencommissie schriftelijk 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.

De Geschillencommissie Arbodiensten is een de door de minister van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) erkende geschilleninstantie in de zorg als bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2.2 Samenstelling Geschillencommissie

De samenstelling van de Geschillencommissie Arbodiensten was in 2024 als volgt:

- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- De heer J. Roeleveld
- Mevrouw A. Koeter
- Mevrouw W.D. Eskes
- Mevrouw B. van Cranenburgh
- Mevrouw M. Goedhart-Gaasbeek

De samenstelling van de Geschillencommissie OVAL was in 2024 als volgt:

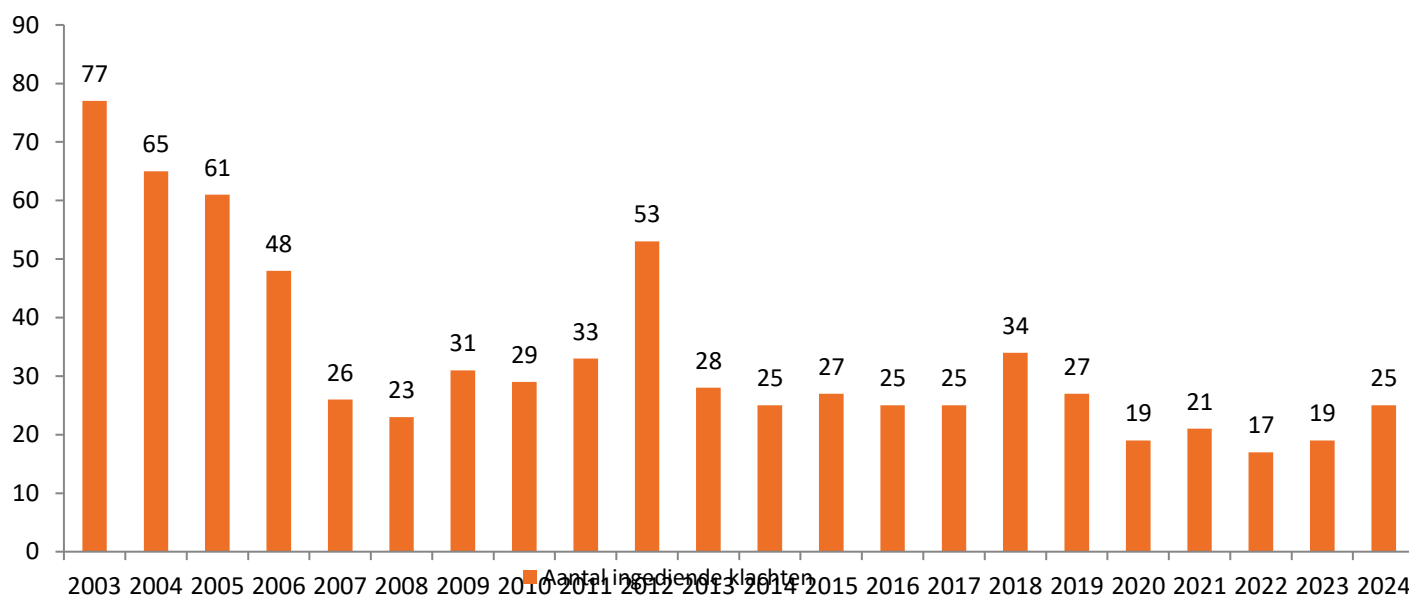
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- De heer R. de Kock
- Mevrouw B. van Cranenburgh

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de Geschillencommissie verzorgd door mr. R.A. Wiche, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2024 werden 25 klachten ingediend bij de Geschillencommissie. In de navolgende grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Na de piek in 2003 toen in totaal 77 klachten werden ontvangen, is het aantal klachten afgenomen tot 2008. Na een geleidelijke maar minimale stijging van het aantal klachten, met een piek in 2012, blijft na een daling het aantal klachten vanaf 2013 tot en met 2019 klachten vrijwel gelijk. Alleen in 2018 is een lichte stijging in klachten geconstateerd en vanaf 2020 is een daling waarneembaar. De oorzaak van de pieken en dalen is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 25 ingediende klachten in 2024 heeft de Geschillencommissie Arbodiensten 7 klachten in behandeling genomen. De overige 18 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/een toelichting op het proces en/of een betaling van de factuur 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;
- Ten aanzien van de punten waarop de klacht betrekking had, was door de klager reeds een tuchtprocedure aangespannen;
- De klager trekt de procedure zelf in omdat deze teveel tijd in beslag neemt;
- De klacht richtte zich niet tegen een gecertificeerde arbodienst en het bedrijf was evenmin aangesloten bij OVAL.

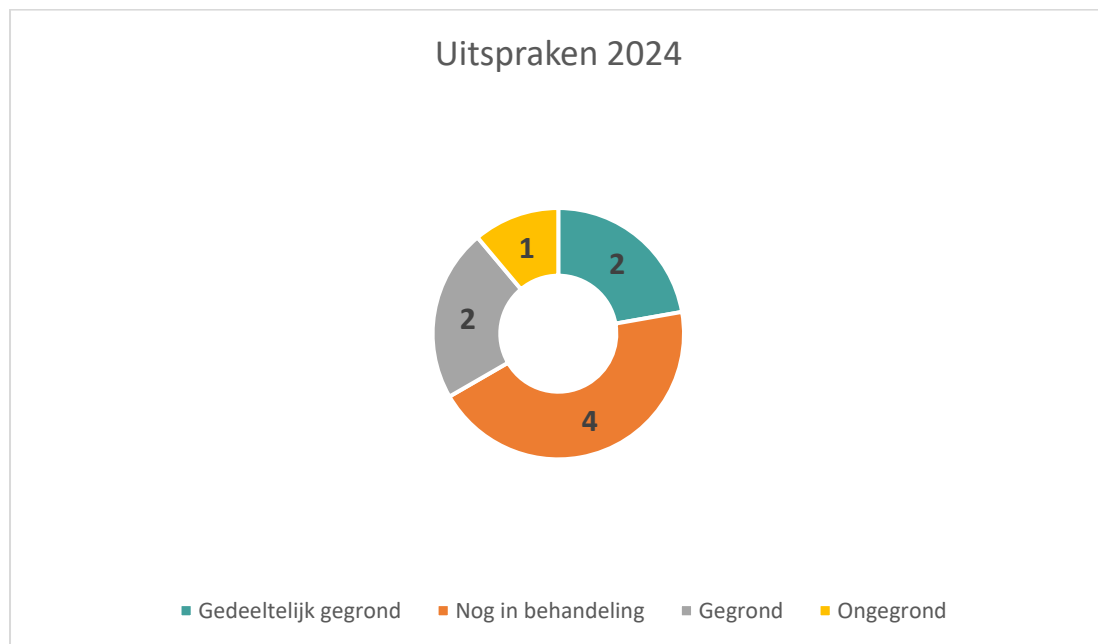
3.3 Behandeling van de geschillen

Bij 5 van de 7 in 2024 ingediende klachten die de Geschillencommissie Arbodiensten in behandeling heeft genomen, heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Bij 3 van de 7 heeft de Geschillencommissie ook advies uitgebracht. Daarnaast zijn in dit verslag 2 klachten meegenomen, die in 2023 zijn ingediend, maar waarvan door de Geschillencommissie eveneens in 2024 advies is uitgebracht.

De Geschillencommissie heeft twee klachten gegrond verklaard, twee klachten gedeeltelijk gegrond en één klacht ongegrond. Vier klachten zijn nog in behandeling. De uitspraken bij deze vier klachten worden in het jaarverslag van 2025 meegenomen.

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;
- één klacht is ongegrond verklaard;
- vier klachten zijn nog in behandeling



Afbeelding 2: verdeling van behandelde klachten door de Geschillencommissie (7 uit 2024 en 2 uit 2023)

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 arbodienstverlener heeft niet tijdig het medisch dossier/de medische informatie opgevraagd bij de behandelaars;
- Het medisch dossier van cliënt is doorgestuurd naar de werkgever;
- De arbodienst heeft meer medische informatie gedeeld met de juridische behandelaar van cliënt, dan op basis van de vraagstelling en de verstrekte medische machtiging noodzakelijk was;
- Een arts is geen bedrijfsarts;
- De arbodienstverlener heeft een probleemanalyse niet tijdig opgesteld;
- De bedrijfsarts is niet goed op de hoogte van het dossier en heeft onjuiste informatie verstrekt;
- De bedrijfsarts heeft de aanvraag van een second opinion onnodig vertraagd;
- De directeur van de arbodienstverlener heeft onprofessioneel gehandeld;
- De casemanager van de arbodienstverlener heeft niet zorgvuldig gehandeld;
- De procedurevoorschriften bij de behandeling van een klacht zijn niet in acht genomen;
- In het contact met de arbodienst heeft geen hoor- en wederhoor plaatsgevonden;
- De arbodienstverlener reageert niet, niet inhoudelijk of te laat op de door klager gestelde vragen en klachten;

- Onenigheid over de schriftelijke terugkoppeling van een spreekuur;
- De klacht betreft de bejegening van de bedrijfsarts en/of een andere medewerker/professional van de arbodienst;
- Ontevredenheid over de (duur van de) klachtenbehandeling door de arbodienstverlener;
- Afspraken over de wijze van contact worden niet nagekomen;
- De partner van cliënt is ten onrechte niet toegelaten tot een driegesprek;
- Onduidelijke en/of onvolledige berichtgeving over wie bij het proces van interne klachtbehandeling is betrokken;
- Onduidelijke communicatie in het algemeen;

4. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE OVAL

De Geschillencommissie OVAL neemt klachten in behandeling die zijn ingediend tegen OVAL-leden als gecertificeerde arbodiensten.

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

In het jaar 2024 is er geen klacht ingediend bij de Geschillencommissie OVAL.

Een mogelijke verklaring voor het uitblijven van klachten bij de Geschillencommissie OVAL 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 2024 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie Arbodiensten tot de volgende aandachtspunten:

5.1 Klachtenbehandeling, 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 verloren is.

Daarbij is de afgelopen jaren gebleken dat sommige ingediende klachten in de klachtenadministratie van arbodienstverleners verloren gaan en, zelfs op herhaald verzoek tot beantwoording, niet tijdig of helemaal niet worden behandeld. Ook is gebleken dat gedurende de procedure klager soms geen of een onvoldoende concreet antwoord krijgt op zijn gestelde vragen. De Geschillencommissie begrijpt goed dat dit leidt tot onvrede en vooral frustratie bij klagers.

De Geschillencommissie adviseert om voorgaande redenen 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.

Verder zorgt een goede, volledige informatievoorziening ervoor dat een cliënt niet met vragen en klachten blijft zitten. De Geschillencommissie adviseert dan ook om de vragen van cliënten adequaat te beantwoorden en zo volledig, maar ook zo concreet mogelijk te zijn met het verstrekken van informatie wanneer hierom wordt gevraagd. Hierbij geldt dat tevens van belang is dat bij de interne klachtenbehandeling ook duidelijk wordt gecommuniceerd wie door de arbodienstverlener bij dit proces is betrokken, zodat ook geen onduidelijkheid kan bestaan over bevoegdheden van de betrokkenen.

5.2 Betrokkenheid bij hoorzittingen

De Geschillencommissie merkt op dat wanneer klachten worden ingediend tegen bedrijfsartsen of andere werknemers van een arbodienstverlener, de desbetreffende persoon waartegen de klacht zich richt lang niet altijd aanwezig is tijdens de hoorzitting. Wanneer klachten bijvoorbeeld betrekking hebben op de bejegening van een bedrijfsarts, is het in dat geval niet mogelijk om de betreffende bedrijfsarts nader te horen tijdens de zitting. In dat geval kan een situatie niet altijd van beide kanten worden aangehoord, wat het bemoeilijkt voor de Geschillencommissie om een uitspraak te doen op basis van volledige informatie. De Geschillencommissie adviseert arbodienstverleners om de betrokken personen waartegen de klacht zich richt aan de hoorzitting deel te laten nemen. De

Geschillencommissie is voornemens om deze wens in voorkomende gevallen nadrukkelijker bij de betreffende arbodienst kenbaar te maken.

5.4 Handelwijze en rol bedrijfsarts

Net als voorgaande jaren zijn ook in 2024 klachten ingediend over het handelen van de bedrijfsarts. Terugkerende onderwerpen zijn de bejegening van de betrokken bedrijfsarts (tijdens het consult), waarbij er vaak over wordt geklaagd dat klagers niet met respect worden behandeld, ze niet serieus worden genomen, er onjuistheden voorkomen in de terugkoppeling of dat de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk opstelt..

Ook is er soms sprake van de verschillende rollen die door professionals tegelijkertijd worden uitgeoefend en die (terecht) door cliënten niet worden begrepen. Dit kan leiden tot bepaalde verwachtingen bij cliënten, waarvan later blijkt dat de werkelijkheid anders is. Dit geldt met name bij taakdelegatie. De Geschillencommissie adviseert dan ook om, bij aanvang van een contact dan wel gesprek, van tevoren de rol van de professional en/of bedrijfsarts duidelijk te maken.

Verder adviseert de Geschillencommissie, net als voorgaande jaren, om aan bovengenoemde 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 (bedrijfs-)artsen en andere professionals, die probleemoplossend en steunend vermogen uitstraalt, zorgt ervoor dat cliënten zich begrepen voelen.

BIJLAGEN:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

23.10

GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 21 december 2023 heeft A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met F (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 juni 2024.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 19 maart 2024 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.

Tijdens de videohoorzitting waren de volgende personen aanwezig:

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 6 april 2022 valt klager ziek uit.
- 2.2 Op 16 juni 2022 heeft klager een gesprek met de praktijkondersteuner bedrijfsarts.
- 2.3 Op 15 augustus 2022 stuurt klager een e-mail dat hij zich niet herkent in de weergave van het gesprek met de praktijkondersteuner.
- 2.4 Op 25 augustus 2022 vindt een gesprek plaats tussen klager en de praktijkondersteuner naar aanleiding van dit mailbericht.
- 2.5 Op 31 augustus 2022 wordt een probleemanalyse opgesteld door B, (arts, niet in opleiding tot bedrijfsarts, werkend onder supervisie van de C, senior bedrijfsarts). Klager geeft bij mailbericht van 24 september 2022 aan dat deze probleemanalyse niet helemaal volledig is.
- 2.6 Klager vraagt op 28 september 2022 zijn medisch dossier op bij F. Klager wordt door de medewerker van F gewezen op de wijze waarop Klager zijn medisch dossier kan ontvangen omdat hij niet de juiste route zou hebben bewandeld. Nadat klager zijn aanvraag via de juiste route heeft gedaan, is het medisch dossier op 12 oktober 2022 aangetekend naar klager verzonden.
- 2.7 In november 2022 wordt er een gesprek gepland tussen klager en C, nadat klager het oneens is met de adviezen en oordeel van B. Afsproken wordt dat C de begeleiding van klager overneemt.
- 2.8 Op 27 december 2022 verzoekt klager nogmaals om zijn medisch dossier. Het medisch dossier wordt op 12 januari 2023 voor de tweede keer aangetekend naar klager verzonden.
- 2.9 In April 2023 neemt D de begeleiding over van C, die bij verweerder vertrekt.
- 2.10 Op 1 juni 2023 stuurt klager een mail naar verweerder waarin hij zijn ongenoegen uitsprekt over verscheidene zaken. D reageert namens verweerder op 9 juni 2023 op dit bericht.
- 2.11 Op 1 september 2023 wisselt de werkgever van arbodienst en wordt de verzuimbegeleiding door verweerder gestaakt.
- 2.12 Op 12 oktober 2023 ontvangt verweerder een verzoek van klager om informatie te versturen voor de uitvoering van een deskundigenoordeel. De informatie voor het UWV wordt op 15 oktober 2023 klaargezet voor verzending naar het UWV.

- 2.13 Op 16 oktober 2023 verzoekt klager opnieuw om zijn medisch dossier. Dit wordt uiteindelijk op 23 november 2023 naar klager verzonden.
- 2.14 Op 9 november 2023 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.15 Verweerder stuurt Klager op 1 december 2023 een klachtafhandelingsbrief.

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 heeft kritiek op B, C, bedrijfsarts en D, bedrijfsarts. Klager stelt dat hij niet wordt gehoord, zaken worden uitgesteld, dat hij tegen wordt gewerkt, dat hij slecht/onprofessioneel wordt behandeld en dat met zijn medische dossier wordt gefraudeerd.
 - 3.2.2 Klager stelt dat er veel onjuistheden staan in zijn medische dossier. Het gaat onder meer om dingen die hij niet gezegd heeft, maar die wel in het medische dossier worden vermeld. Het gaat tevens om dingen die hij wel heeft gezegd, maar niet worden vermeld. Als gevolg hiervan heeft de bedrijfsarts volgens klager een verkeerd medisch oordeel gegeven.
 - 3.2.3 Voorts is een antwoord op de 23 door hem gestelde vragen over zijn medische dossier in oktober 2022, alsmede het door klager op 17 oktober 2023 opgevraagde medische dossier, niet tijdig verstrekt.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de beoordeling van de inhoud van het medisch dossier niet het domein van de Geschillencommissie is. Om die reden dient de klacht van klager, die wat verweerder betreft klaarblijkelijk puur ziet op medische zaken, niet-ontvankelijk verklaard dient te worden. Verweerder geeft aan dat diagnoses en subjectieve ervaringen van de (bedrijfs)arts niet voor rectificatie door een patiënt vatbaar zijn. Enkel zaken van feitelijke aard komen voor rectificatie in aanmerking. Op basis van jurisprudentie is het enkele feit dat de patiënt zichzelf niet in bepaalde onderdelen uit het dossier herkent, onvoldoende om verwijdering te rechtvaardigen. Wel kan de patiënt zijn opvatting aangeven, die dan toegevoegd wordt aan het medisch dossier.
 - 3.3.2 Het klachtengeheel is volgens verweerder dusdanig onduidelijk dat er op basis van de onderbouwing geen verweer gevoerd kan worden, ook om die reden dient de klacht niet-ontvankelijk verklaard te worden.
 - 3.3.3 Verweerder stelt dat het klachtonderdeel ten aanzien van de behandeling door de bedrijfsartsen B, C en D, die hij als slecht heeft ervaren, deels gegrond is. Verweerder merkt hierbij op dat ze in alle gevallen met de juiste intentie de casus hebben behandeld en de vragen ook hebben beantwoord binnen de richtlijnen en protocollen van onder andere de NVAB die hier voor gelden. Verweerder geeft aan dat zij dit doen vanuit een onafhankelijke positie.
 - 3.3.4 Verweerder stelt dat zij met betrekking tot het sturen van het medische dossier en ook ten aanzien van het antwoord geven op de door klager gestelde vragen inderdaad in gebreke is gebleven en dat dit onnodig lang heeft geduurd. Dit klachtonderdeel acht verweerder dan ook gegrond.
 - 3.3.5 Concluderend stelt verweerder dat zij - op basis van de voor haar bekend zijnde vermoedelijke klachten van Klager - het medisch dossier heeft ingericht en onderhouden zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam arbodienst c.q. (bedrijfs)arts verwacht mag worden. De toevoegingen en wijzigingen van klager had

- verweerder naar eigen zeggen niet kunnen doorvoeren zonder aan de grondbeginselen van een goede dossieropbouw, verzuimbegeleiding en begeleiding van beide partijen te tornen.
- 3.3.6 Verweerder biedt klager de gelegenheid om een document aan te leveren met zijn visie op het verzuim/de medische situatie. Deze wordt dan volledig en ongewijzigd aan zijn medisch dossier toegevoegd, waarna de visie van klager een onlosmakelijk deel van zijn medisch dossier vormt. Ter zitting herhaalt verweerder dit aanbod met de opmerking dat daar wat hen betreft geen tijdslimiet aan wordt verbonden. Dus als klager dat pas na een half jaar doet, dan kan dat nog steeds. Want verweerder begrijpt de emotie die deze kwestie voor klager heeft meegebracht.
- 3.4.1 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.2 De Geschillencommissie heeft begrip voor de beleving van klager en de heftige emotie die de kwestie bij hem oproept. De Geschillencommissie constateert ook dat er aan de procedurele zijde het een en ander is misgegaan. In de eerste plaats is niet alles goed gegaan op het gebied van communicatie. Zo constateert de Geschillencommissie ter zitting dat verweerder feitelijk gebruikt maakte van twee klachtbehandelaren, aangezien de vermelde klachtenbehandelaar die aangaf geen onvolkomendheden te hebben geconstateerd zich hierin liet adviseren door een stafarts. Desondanks werd er maar één naam gecommuniceerd. Verweerder wilde een veelvoud aan namen voorkomen. De voorzitter adviseert om dit in de toekomst wel te vermelden, om verwarring over de bevoegdheid van de klachtbehandelaar te voorkomen, als deze geen recht heeft op inzage in het medisch dossier.
- 3.4.3 Een ander punt betreft het indienen van de klacht bij verweerder, waarbij de betrokken medewerker de klacht niet in behandeling nam, omdat niet de juiste procedure zou zijn gevolgd terwijl deze medewerker de klacht intern naar de juiste afdeling/persoon had behoren door te sturen. Dat dit tot frustratie bij klager leidde is zeer begrijpelijk, hetgeen door verweerder tijdens de hoorzitting ook wordt erkend.
- 3.4.4 Voor wat betreft de klachtonderdelen die zien op het niet tijdig verzenden van het medisch dossier en de niet-tijdige beantwoording van het bericht van klager met 23 vragen geldt dat de Geschillencommissie hiervan kennis heeft genomen, maar dat op de hoorzitting is vastgesteld dat deze door verweerder per brief d.d. 1 december 2023 gegrond zijn verklaard. Er is volgens verweerder derhalve geen reden voor de Geschillencommissie om zich hierover (nogmaals) uit te spreken. De Geschillencommissie deelt het standpunt dat deze klachtonderdelen geen verdere behandeling behoeven omdat dit deel van de klacht gegrond verklaard is door verweerder.
- 3.4.5 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het handelen van de bedrijfsartsen, stelt de Geschillencommissie niet bevoegd te zijn om te oordelen over de medische inhoudelijke afweging van de bedrijfsarts en of deze bepaalde door klager aangeleverde medische informatie wel of niet nodig acht voor het dossier. Indien klager een klacht wil indienen over het handelen van de (bedrijfs) arts ten aanzien van de medische dossiervorming, dan kan hij dat doen bij het medisch tuchtcollege.
- 3.4.6 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat stelt dat klager niet wordt gehoord, dat zaken worden uitgesteld, dat hij wordt tegen gewerkt, dat hij slecht/onprofessioneel wordt behandeld en dat met zijn medische dossier wordt gefraudeerd komt de Geschillencommissie op basis van de stukken en de mondelinge behandeling tot de conclusie dat klager onvoldoende heeft aangetoond dan wel aannemelijk heeft gemaakt dat hier sprake van is en acht dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.7 De Geschillencommissie merkt op dat de mogelijkheid bestaat voor klager, hetgeen door verweerder ook wordt aangeboden om een document aan te leveren bij verweerder met zijn visie op het verzuim/de inrichting van het medisch dossier. Klager neemt dit in overweging. In aanvulling hierop wijst de Geschillencommissie klager erop dat verweerder ook de mogelijkheid geeft om vernietiging van zijn medisch dossier aan te vragen bij verweerder, bij het einde van de wachttijd.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen over het klachtonderdeel dat ziet op de niet tijdige verzending van het medisch dossier en de niet tijdige beantwoording van de 23 vragen, nu verweerder deze klachtonderdelen al gegrond had verklaard en is geconstateerd dat deze geen verdere behandeling behoeven.

De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen over het medisch inhoudelijk oordeel van de (bedrijfs)arts(en) en de wijze waarop het medisch dossier door hen is ingericht, aangezien Commissie hiertoe niet bevoegd is.

De Geschillencommissie acht het klachtonderdeel dat stelt dat klager niet wordt gehoord, dat zaken worden uitgesteld, dat hij wordt tegen gewerkt, dat hij slecht/onprofessioneel wordt behandeld en dat met zijn medische dossier wordt gefraudeerd ongegrond omdat klager onvoldoende heeft aangetoond dan wel aannemelijk heeft gemaakt dat hier sprake van is.

24.03
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 3 november 2023 heeft A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B (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 digitale hoorzitting op 16 april 2024.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 2 april 2024 een verweerschrift ingediend.

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

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 2 augustus 2023 valt klager ziek uit.
- 2.2 Op 25 september 2023 mailt klager de gegevens van zijn behandelaar naar verweerder.
- 2.3 Op 3 oktober 2023 verstrekt klager een medische machtiging aan verweerder.
- 2.4 Op 5 oktober wordt medische informatie opgevraagd bij de behandelaars door verweerder.
- 2.5 Op 9 oktober 2023 mailt de partner van klager met een verzoek om een second opinion. Tevens volgt de mededeling dat er een deskundigenoordeel zou zijn aangevraagd bij het UWV.
- 2.6 Op 10 oktober 2023 mailt klager verweerder over het opvragen van de medische informatie.
- 2.7 Op 11 oktober 2023 mailt de partner van klager naar verweerder met de mededeling dat er nog geen reactie is ontvangen naar aanleiding van de aanvraag van de second opinion, dat er volgens de behandelend huisarts geen medische informatie zou zijn opgevraagd en dat ze nergens een antwoord op krijgt. Verweerder antwoordt hierop per mail op dezelfde dag. Op 11 oktober en 12 oktober 2023 vindt mailcontact plaats.
- 2.8 Op 12 oktober 2023 dient klager een klacht in bij verweerder over de dossierbehandeling en het niet nakomen van afspraken. Op 13 oktober 2023 bevestigt verweerder de ontvangst van de klacht en deelt mee dat binnen 2 weken contact zal worden opgenomen.
- 2.9 Op 13 oktober 2023 nodigt verweerder klager uit voor een spreekuur met de bedrijfsarts voor het formuleren van de vraag voor de second opinion. Dit spreekuur vindt plaats op 17 oktober 2023.
- 2.10 Op 17 oktober 2023 wordt de opgevraagde medische informatie van de behandelaren ontvangen.
- 2.11 Op 19 oktober volgt een mail van de klachtenfunctionaris van verweerder aan klager inzake de ingediende klacht.
- 2.12 Op 31 oktober 2023 wordt de second opinion ontvangen door verweerder.

- 2.13 Op 1 november 2023 mailt verweerder aan klager met de mededeling dat het onduidelijk is wat verweerder nog voor klager kan betekenen en dat de situatie besproken zal worden met directeur en klachtenfunctionaris van C en de mededeling dat uiterlijk de volgende dag nader bericht zal volgen.
- 2.14 Op 3 november 2023 mailt verweerder aan klager over de mogelijkheid om een klacht in te denen bij de Geschillencommissie. Klager mailt terug met de mededeling inderdaad een klacht te zullen indienen.

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 verweerder geen één gemaakte afspraak is nagekomen. Het gaat om meer dan 15 niet nagekomen afspraken. De casemanager houdt zich ook niet aan de afspraken. Tijdens de hoorzitting benadrukt klager dat het ook voortdurend misging in de communicatie.
 - 3.2.2 Klager stelt dat verweerder meermaals heeft doorgegeven dat ze medische gegevens op gaan vragen bij behandelaars, maar dat dit uiteindelijk pas na tien weken ziekte is gebeurd, en niet op de juiste wijze.
 - 3.2.3 De bedrijfsarts wilde volgens klager niet fysiek afspreken, enkel online. Zijn conclusie baseerde de arts op een tweetal gesprekken (eentje van 10 en eentje van 15 minuten) via Whatsapp. Tijdens de hoorzitting geeft klager aan dat er niet twee, maar in totaal vier gesprekken zijn geweest, waarvan het laatste gesprek wel langer heeft geduurd. Klager geeft tijdens de hoorzitting aan dat er om nog een extra gesprek is verzocht, maar dat daar geen gehoor aan is gegeven.
 - 3.2.4 In de klachtenprocedure worden toezeggingen niet nagekomen. Verweerder zegde toe contact op te nemen na de second opinion, maar de klacht wordt afgesloten voordat de second opinion is ontvangen.
 - 3.2.5 Klager stelt dat verweerder zich niet aan de belofte op de website houdt, dat binnen 48 uur een reactie volgt op een second opinion aanvraag. Klager heeft een week lang geen reactie ontvangen.
 - 3.2.6 Tijdens de zitting merkt klager op dat de communicatie van verweerder in de klachtenprocedure, waar onduidelijkheid ontstond over of de procedure wel of niet is afgerond, bij heeft gedragen aan de toenemende frustratie.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de bewering dat afspraken niet zouden worden aangenomen erg algemeen is, dat in principe alles tijdig door verweerder wordt opgepakt, dit zou ook blijken uit de door verweerder opgestelde en gedeelde tijdlijn. Hetzelfde geldt voor de opmerking dat 15 afspraken niet zouden zijn nagekomen. Dit is erg algemeen en correspondeert niet met de gedeelde tijdlijn. Hetzelfde geldt voor de opmerking dat de casemanager afspraken niet zou nakomen of niet bereikbaar zou zijn.
 - 3.3.2 Verweerder geeft aan zich niet te kunnen vinden in de bewering van klager dat pas na 10 weken medische informatie bij behandelaars zou zijn opgevraagd. Op 3 oktober 2023 heeft klager de machtiging met de gegevens verstrekt. Naar aanleiding hiervan wordt op 17 oktober 2023 de medische informatie ontvangen. Uiteindelijk heeft twee weken tussen ontvangst van de benodigde gegevens van klager en de medische informatie van de behandelaren gezeten. De medische informatie die

- klager zelfstandig aan verweerder heeft verstrekt, is volgens verweerder binnen 8 dagen door de bedrijfsarts van verweerder beoordeeld. Verweerder heeft derhalve tijdig de medische informatie opgevraagd en beoordeeld.
- 3.3.3 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het feit dat de bedrijfsarts alleen online zou willen afspreken en zijn conclusie baseerde op een tweetal whatsapp gesprekken, merkt verweerder op dat bij verweerder zowel consulten online kunnen worden gevoerd als op de spreekuurlocatie. Dat er bij verweerder een expliciet verzoek zou zijn gedaan voor een spreekuur op de spreekuurlocatie, is bij verweerder niet bekend. Ten aanzien van de bewering van klager dat de conclusie gebaseerd is op een tweetal whatsapp gesprekken (van 10 en 15 minuten) stelt verweerder dat er voor spreekuren (en terugkoppelingen hiervan) doorgaans een uur wordt ingepland. In de mail van 1 november 2023 van de partner van klager aan verweerder staat dat een consult een uur duurde. Verweerder is er naar eigen zeggen niet mee bekend dat er een consult van 10 minuten en een consult van 15 minuten zou hebben plaatsgevonden.
- 3.3.4 In tegenstelling tot de bewering van klager heeft verweerder naar eigen zeggen de klacht niet afgesloten voor ontvangst van de second opinion. Op 31 oktober 2023 is de second opinion ontvangen, een dag later was er een consult met de bedrijfsarts. Op diezelfde dag heeft verweerder naar eigen zeggen klager (en zijn partner) gemaild dat verweerder niet weet wat zij verder voor klager kunnen betekenen en dat situatie besproken wordt met de directeur en klachtenfunctionaris van C. Op de hoorzitting vindt discussie plaats over het e-mailbericht van 19 oktober 2023, waarin verweerder de hoop uitsprak dat klager met de mail voldoende was geïnformeerd en dat daarmee de klacht was afgerond. Verweerder geeft aan dat naar haar mening het uitspreken van de hoop dat de klacht is afgerond, niet hetzelfde is als een bevestiging dat de klacht is afgerond. Verweerder heeft 3 november 2023 aan klager medegedeeld dat hij de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.
- 3.3.5 Ten aanzien van de bewering dat verweerder niet binnen 48 uur op de aanvraag voor de second opinion heeft gereageerd, merkt verweerder op dat er weliswaar twee dagen na de aanvraag is gereageerd, maar dat die reactie niet bleek te kloppen. Twee dagen daarna, op 13 oktober 2023, (4 dagen na de aanvraag) kwam de mail die feitelijk op 11 oktober 2023 had moeten worden verzonden of telefonisch besproken. Verweerder herkent zich niet in de bewering/suggestie dat niet op de second opinion aanvraag zou zijn gereageerd..
- 3.3.6 Verweerder is in het verweerschrift van mening dat de klacht van klager ongegrond dient te worden verklaard. Ter zitting erkent verweerder dat ze begrijpt dat op de second opiniaanvraag sneller had dienen te worden gereageerd en dat het niet lijkt de kloppen dat de suggestie is gewekt dat de mediator zou dienen te worden ingeschakeld door de arbodienst.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat stelt dat afspraken niet zouden zijn nagekomen, merkt de Geschillencommissie dat dit lastig te beoordelen is nu dit door verweerder wordt betwist. Wel merkt de Geschillencommissie op dat te begrijpen valt dat klager in een buitengewoon vervelende situatie terecht is gekomen, mede door opstelling van de werkgever. Het lijkt er bovendien op dat de communicatie met verweerder niet zo vlot is gelopen als zou moeten. Wat de Geschillencommissie betreft heeft de casemanager (wellicht onbedoeld) het proces vertraagd en beïnvloed. Zo heeft het verstrekken van een machtiging door de bedrijfsarts te lang geduurd. Voorts had het op de weg van de casemanager gelegen om een afspraak met de bedrijfsarts in te plannen toen klager daarom verzocht. In plaats daarvan heeft de casemanager klager onjuist geadviseerd door aan te geven dat second opinion de enige optie was, nu de werkgever dit verzoek van werknemer weigerde. Hierbij miskende de casemanager dat klager, ongeacht het standpunt van de werkgever, recht had op een dergelijk gesprek met de bedrijfsarts. Indien de

casemanager derhalve de wet had gevolgd en conform het verzoek en van klager een afspraak bij de bedrijfsarts had gepland, dan was er mogelijk veel onvrede voorkomen. Tot slot is ten onrechte de suggestie gewekt dat verweerder voor de inschakeling van een mediator zorg zou dragen.

De Geschillencommissie acht het klachtonderdeel op dit punt gegrond.

- 3.4.2 Ten aanzien van de bewering dat de casemanager zich niet aan afspraken houdt en niet bereikbaar is, geldt dat aan een out of office reply niet direct een oordeel kan worden gekoppeld. Bovendien staat in hetzelfde bericht dat bij spoed iemand anders beschikbaar is. De Geschillencommissie concludeert derhalve dat de casemanager weliswaar een aantal keer niet bereikbaar was, maar dat vanwege het feit dat in ieder geval één keer een dag later werd gereageerd en er bovendien een alternatief voor handen was, het dit klachtonderdeel ongegrond acht.
- 3.4.3 Ten aanzien van de bewering dat de arts zijn conclusie baseerde op een gesprek van 10 minuten en een gesprek van 15 minuten, geldt dat dit door verweerder wordt betwist. Evenwel is het uiteindelijk aan de professional om te beoordelen of de duur van een consult lang genoeg is of niet. Het is aan de bedrijfsarts om te bepalen hoe hij tot zijn advies komt. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.
- 3.4.3 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat erop ziet dat de bedrijfsarts enkel online wilde afspreken, geldt dat niet is komen vast te staan dat klager expliciet had gevraagd om face tot face af te spreken. De Geschillencommissie vindt het jammer dat de bedrijfsarts niet aanwezig is op deze zitting, waardoor dit niet aan hem kan worden gevraagd. Het voorgaande maakt dat de Geschillencommissie over dit klachtonderdeel geen oordeel kan geven nu de juistheid van de beweringen van klager achteraf niet objectief valt vast te stellen. Een oordeel op dit klachtenonderdeel dient daarom achterwege te blijven. Wel zou het, gelet op de gezondheidstoestand van klager, volgens de Commissie een fysieke afspraak met de bedrijfsarts wel geïndiceerd zijn.
- 3.4.4 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het niet tijdig, niet binnen 48 uur, reageren op de second opinion aanvraag, geldt dat verweerder zelf erkent dat dit gegrond is. De Geschillencommissie neemt die conclusie over.
- 3.4.5 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op de afronding van de interne klachtenprocedure, geldt dat de Geschillencommissie, in tegenstelling tot verweerder, van oordeel is dat verweerder ten onrechte heeft aangegeven dat de interne procedure was afgerond, onder meer nu klager door verweerder naar de Geschillencommissie Arbodiensten is verwezen. Het klachtenonderdeel dat hierop ziet is gegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen die zien op het feit dat de casemanager met zijn handelen het proces heeft vertraagd en beïnvloed, het niet tijdig reageren door verweerder op de second opinion aanvraag, en de onjuiste communicatie over de afronding van de interne klachtenprocedure, gegrond.

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen die zien op het zich niet aan afspraken houden dan wel niet bereikbaar zijn door de casemanager en het ten onrechte baseren van conclusies op gesprekken van 10 en 15 minuten door de bedrijfsarts, ongegrond.

De Geschillencommissie zal geen uitspraak over het klachtonderdeel dat erop ziet dat de bedrijfsarts alleen online wilde afspreken, nu de juistheid van de beweringen van klager achteraf niet objectief valt vast te stellen.

24.04

GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 23 februari 2024 heeft A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B 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 digitale hoorzitting op 18 september 2024.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 14 augustus 2024 een verweerschrift ingediend.

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

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 11 januari 2022 heeft klager zich ziekgemeld.
- 2.2 Op 25 maart 2022 is een probleemanalyse opgesteld door de toenmalige bedrijfsarts. Op 24 mei 2022 is een plan van aanpak opgesteld. Op 19 januari 2023 volgt de eerstejaars evaluatie. Op 27 juni 2023 stelt de behandelend arts, C, een inzetbaarheidsprofiel op.
- 2.3 Op 18 oktober 2023 vraagt klager een deskundigenoordeel aan bij het UWV, dat zich richt op de reïntegratieinspanningen van de werkgever. Op 15 november 2023 oordeelt het UWV dat deze reïntegratieinspanningen onvoldoende waren.
- 2.4 Op 25 oktober 2023 komt klager langs voor een spreekuur bij C, arts niet in opleiding (ANIOS) bij verweerder. Hiervan deelt de arts een terugkoppeling. Met deze terugkoppeling is klager het niet eens.
- 2.5 Op 1 november 2023 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.6 Er vindt overleg plaats tussen klager en C en vervolgens tussen klager en D, bedrijfsarts en superviserend arts van C namens verweerder, op 23 december 2023.
- 2.7 Klager vraagt een second opinion aan ten aanzien van het medisch oordeel van D.
- 2.8 Op 2 februari 2024 heeft er naar aanleiding van de klacht telefonisch contact plaatsgevonden tussen klager en C en heeft verweerder diezelfde dag nog schriftelijk gereageerd.
- 2.9 Op 23 februari 2024 dient klager een klacht in bij de Geschillencommissie Arbodiensten.

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 is van mening dat er een onjuist is gehandeld inzake haar verzuim, met mentale en financiële gevolgen. De beslissing van de bedrijfsarts was onbehoorlijk en niet weloverwogen.
- 3.2.2 Verweerder neemt volgens klager geen verantwoordelijkheid richting de arts. Tijdens de hoorzitting wordt duidelijk dat klager van mening is dat er door C een onjuist verslag met feitelijke onjuistheden is opgesteld en dat er onvrede bestaat over het feit dat dit tot heden nog steeds niet is aangepast. Met het verantwoordelijkheid nemen bedoelt klager dat ze had verwacht dat verweerder met haar contact zou opnemen en zou informeren wat er dan volgens haar in het verslag had moeten staan. Daarnaast was verweerder volgens klager ook niet goed bereikbaar.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden en/of niet-ontvankelijk is. Ten eerste dient een verzoekschrift volgens verweerder conform artikel 8 sub a jo. Artikel 8 sub d van het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten ingediend te worden. Het verzoekschrift van klaagster bevat één of meerdere van deze elementen niet. Het is onduidelijk wat precies de klacht van klager is, er ontbreekt een opsomming van de feiten en klager maakt volgens verweerder niet duidelijk waarom de uitkomsten van de interne klachtenprocedure niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. Er wordt enkel aangegeven dat er sprake was van een 'onbehoorlijke en niet overwogen beslissing van de bedrijfsarts'. Klager weet volgens verweerder onvoldoende duidelijk te maken over welke beslissing wordt geklaagd. Ook gaat klager niet in op de mogelijke oplossingen. Het niet duidelijk maken van de klacht raakt verweerder naar eigen zeggen direct in haar positie.
- 3.3.2 Verweerder stelt bovendien dat hier sprake is van een klacht die zich uitsluitend richt op het medische oordeel van de bedrijfsarts. Hoewel het volgens verweerder niet precies duidelijk is wat de klacht inhoudt, is het volgens verweerder waarschijnlijk dat dit ziet op het oordeel over de arbeidsongeschiktheid, ook in het licht van het eerder aangevraagde deskundigenoordeel bij het UWV en second opinion. Tijdens de hoorzitting wordt duidelijk dat verweerder bereid is om klager de gelegenheid te bieden om bij verweerder aan te geven waar de feitelijk onjuistheden zitten in het medische dossier, zonder dat dit zal kunnen leiden tot wijzigingen in het medische oordeel.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan zich bovendien te hebben ingespannen om een oplossing aan te dragen, door klager tegemoet te komen in haar wens om niet langer door C te worden begeleid, nu zij in C geen vertrouwen meer had. Verweerder heeft zich daarmee naar zijn mening maximaal ingespannen om een oplossing aan te dragen. Verweerder is, voor zover dat de wens van klager is, van mening dat van haar niet mag worden verwacht maatregelen te nemen tegen één van haar medewerkers omdat daarvoor naar zijn mening geen reden is. Mocht de functie van één van de medewerkers van verweerder wel ter discussie staan, dan acht verweerder het alsnog niet juist om inzicht te verschaffen in de gesprekken die naar aanleiding hiervan hebben plaatsgevonden. Verweerder erkent wel dat er in de klachtafhandelingsbrief een toelichting mist, waar het gaat hoe het interne proces van hoor- en wederhoor van de behandelend arts heeft plaatsgevonden.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.8 Ten aanzien van de medisch inhoudelijke oordeel van de bedrijfsarts, geeft de Geschillencommissie aan niet bevoegd te zijn om hierover te kunnen oordelen. Voor

wat betreft dit klachtonderdeel acht de Geschillencommissie klager derhalve niet-ontvankelijk. De Geschillencommissie merkt op dat indien klager een klacht wil indienen over het medisch oordeel van de (bedrijfs)arts, dat zij dit kan doen bij het medisch tuchtcollege. In aanvulling hierop geldt wel dat partijen hebben afgesproken dat klager de gelegenheid zal worden geboden om bij verweerder aan te geven waar feitelijke onjuistheden zitten in het medische dossier, zonder dat dit zal kunnen leiden tot wijzigingen in het medische oordeel.

- 3.4.9 Voor wat betreft het klachtonderdeel dat inhoudt dat verweerder niet zijn verantwoordelijkheid zou nemen richting de arts, geldt dat de Geschillencommissie begrijpt dat de zaken zoals ze zijn gelopen tot frustratie kunnen leiden bij klager. De Geschillencommissie is daarbij van oordeel is dat verweerder op het procedurele vlak, op het gebied van de communicatie, steken heeft laten vallen. Dit zit hem in het feit dat uit de klachtafhandelingsbrief van februari 2024 niet blijkt hoe de interne procedure inzake hoor- en wederhoor van de behandelend arts is verlopen. Het had op de weg gelegen van verweerder om hierover te communiceren. Dit klachtonderdeel acht de Geschillencommissie gegrond.
- 3.4.10 Ten aanzien van de doorlooptijd van de klacht en de bereikbaarheid van C geldt dat in de klachtafhandelingsbrief van februari 2024 hiervoor reeds in algemene zin excuses is aangeboden.
- 3.4.11 In algemene zin merkt de Geschillencommissie op dat er vragen kunnen worden gesteld of D de voor de hand liggende arts was om C als behandelend arts op te volgen, aangezien ze al bij het dossier betrokken was als superviserend arts en daarmee verantwoordelijk is voor C als arts niet in opleiding. Dit punt maakt als zodanig echter geen onderdeel uit van de klacht.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie acht klager niet ontvankelijk voor zover het klachtonderdeel ziet op De medisch inhoudelijke oordeel van de bedrijfsarts, aangezien het hiertoe niet bevoegd is. Wel is de afspraak gemaakt dat klager bij verweerder feitelijke onjuistheden in het dossier kan aangeven, zonder dat dit zal leiden tot een gewijzigd medisch oordeel.

De Geschillencommissie acht het klachtonderdeel dat ziet op het doorlopen van de interne klachtenprocedure gegrond, nu uit de stukken niet blijkt hoe de interne procedure van hoor- en wederhoor van de behandelend arts is verlopen en hier tekortkomingen in zitten hetgeen door verweerder ook tijdens de hoorzitting wordt erkend.

De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen over de doorlooptijd en bereikbaarheid van verweerder in de interne klachtenprocedure bij verweerder, nu verweerder hier reeds in algemene zin in haar klachtafhandelingsbrief van februari 2024 excuses voor heeft aangeboden.

24.10
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

2. GESCHIL

Op 18 juni 2024 heeft A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B (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 digitale hoorzitting op 8 januari 2025.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 5 december 2024 een verweerschrift ingediend.

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

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager is arbeidsongeschikt op basis van medische klachten gedurende de periode van 10 januari 2022 tot 27 november 2023.
- 2.2 Op 27 oktober 2023 ontvangt verweerder een verzoek van de medisch adviseur van de rechtsbijstandverzekering van klager om medische informatie toe te zenden. Hierbij gevoegd is een door klager ondertekende machtiging d.d. 20 januari 2020 en ondertekend op 28 december 2023.
- 2.3 Verweerder stuurt de verzochte informatie op 11 januari 2024 door toezending van het medisch dossier naar de medisch adviseur van de rechtsbijstandverzekering van klager.
- 2.4 Klager mailt verweerder op 18 maart 2024 met vragen over de informatie die aan haar gemachtigde is verzonden. In de daaropvolgende communicatie tussen klager en verweerder, geeft klager bij de bedrijfsarts aan dat er meer is verzonden dan dat klager wilde.
- 2.5 Op 25 maart 2024 verstuurt de bedrijfsarts een brief naar de medisch adviseur van de rechtsbijstandverzekering van klager, waarbij hij haar verzoekt om de informatie die geen verband houdt met het gedane verzoek betreffende het ongeval van klager, te verwijderen.
- 2.6 Op 7 mei 2024 dient klager bij verweerder een klacht in.
- 2.7 Op 30 mei 2024 komt verweerder tot het oordeel dat deze klacht ongegrond is.
- 2.8 Op 18 juni 2024 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. 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 er informatie uit het medisch dossier is verzonden naar haar juridisch/medisch adviseur, die geen verband houdt met het ongeval waar ze bij was betrokken op 20 januari 2020. Deze informatie is ook naar de tegenpartij verzonden en in de ogen van klager nadelig voor de afhandeling van de schade. Ter zitting merkt klager op dat doordat dit is gebeurd de behandeling van haar letselschade stagneert en dat ze hoopt dat verweerder in de toekomst beter let op de informatie die wordt verzonden.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klacht:
- 3.3.1 Verweerder stelt voorop dat, voor zover door verweerder medische informatie gedeeld is, dit enkel naar de medisch adviseur van klager is verzonden, zijnde een arts. Op geen enkel moment is er volgens verweerder medische informatie naar een niet-medicus verzonden. Voorts geeft verweerder aan dat in de door klager ondertekende machtiging zich niet beperkt tot het enkel verstrekken van medische informatie die verband houdt met het ongeval. Ook het verzoek d.d. 27 oktober 2023 tot verstrekking van informatie door de medisch adviseur kent geen beperking om enkel informatie te verstrekken die direct verband houdt met het ongeval. Wat verweerder betreft kan informatie die niet direct verband met het ongeval houdt van belang zijn voor de zaak van klager, om eventueel aan te tonen dat zij (beter) had kunnen functioneren indien het ongeval niet plaats had gevonden.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat nadat bekend is geworden dat de medisch gemachtigde informatie had ontvangen waarvan klager wenste dat deze niet met haar werd gedeeld, de bedrijfsarts een brief d.d. 25 maart 2024 heeft verzonden aan de medisch adviseur met het klemmende verzoek om de informatie die geen relatie had met het ongeval te verwijderen. Volgens verweerder is hiermee gehandeld in lijn met wat een goed behandelaar betaamt.
- 3.3.3 Ten aanzien van het mogelijke negatieve effect van het delen van deze informatie voor de lopende zaak van klager geeft verweerder aan dit naar een arts te hebben verzonden, welke niet zonder meer stukken met derden mag delen. Indien er informatie is verzonden die – achteraf – niet van belang blijkt te zijn voor de juridische procedure van klager, zal de betreffende arts gemachtigde dit ook niet naar de wederpartij of rechtbank mogen verzenden. Dit is echter iets waar verweerder geen invloed op heeft. Als daar iets niet goed is gegaan, ligt het volgens verweerder op de weg van klager om dit met haar rechtsbijstandsverzekering op te nemen.
- 3.3.4 Het voorgaande leidt wat verweerder betreft tot de conclusie dat hetgeen zij heeft verzonden conform de door klager ondertekende machtiging en het verzoek van haar gemachtigde is geweest en dat verweerder daarmee heeft gehandeld zoals er van haar verwacht mocht worden.
- 3.3.5 Verweerder geeft ter zitting aan dat het nooit de intentie is geweest om meer te delen dan strikt noodzakelijk. Verweerder ziet in deze klacht een signaal om eerder de bedrijfsarts van gedachten te laten wisselen met de verstrekker van de machtiging, indien de rechtsbijstandsverzekeraar om meer informatie vraagt dan waar de arbodienst toe is verplicht.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Ten aanzien van de stelling van klager dat ten onrechte medische informatie is verzonden naar haar medisch adviseur van haar rechtsbijstandsverzekering adviseur, die geen verband houdt met haar ongeval van 20 januari 2020, merkt de Geschillencommissie op dat kennelijk meer informatie is gedeeld met de

rechtsbijstandsverzekeraar van klager, dan nodig zou zijn geweest op basis van de concrete vraagstelling van de medisch adviseur. De concrete vraagstelling in het verzoek om medische informatie is daarbij niet beperkt tot het ongeval. Echter uit de door klager ondertekende medische machtiging d.d. 20 januari 2020 ten behoeve van C blijkt dat de medische volmacht gegeven is voor het opvragen, ontvangen en inzien van alle door hen in het kader van de schadeafwikkeling noodzakelijk geachte medische informatie over klager waaronder de informatie bij de bedrijfsarts van klager. Mede gelet op het feit dat de bedrijfsarts van verweerder nadat het gehele medisch dossier aan de medisch adviseur van klager was verstuurd ook schriftelijk met klem aan de betreffende medisch adviseur heeft verzocht om informatie die geen relatie heeft met betrekking tot het ongeval te verwijderen. Kennelijk was de bedrijfsarts ook van mening was dat er meer medische informatie was gedeeld dan overeenkomstig de machtiging en concrete vraagstelling van de medisch adviseur van klager noodzakelijk was. Dientengevolge acht de Geschillencommissie de klacht gegrond. De Geschillencommissie merkt hierbij wel op dat uiteindelijk de juridisch en medische adviseur van de rechtsbijstandsverzekeraar verantwoordelijk zijn voor welke informatie al dan niet wordt doorgezonden naar de wederpartij in de letselschadezaak. Dat de tegenpartij van klager in het kader van de letselschade medische informatie heeft ontvangen die nadelig is voor klager kan niet aan verweerder worden verweten omdat dit valt onder de verantwoordelijkheid van de rechtsbijstandverzekering die namens klager optreedt.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht, met betrekking tot het ten onrechte versturen van meer informatie naar de medisch adviseur van de rechtsbijstandsverzekeraar dan waarom concreet door de medisch adviseur van klager was gevraagd in het kader van het ongeval van klager, gegrond.

24.13
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 28 augustus 2024 heeft A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B (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 digitale hoorzitting op 12 december 2024.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 4 november 2024 een verweerschrift ingediend.

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

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 25 mei 2023 valt klager ziek uit.
- 2.2 Op 21 mei 2024 verschijnt klager op de locatie van verweerder om deel te nemen aan het "Driegesprek Coaching Plan van Aanpak", tussen een coach van verweerder, de werkgever en klager zelf. Op 16 mei 2024 had klager hiervoor een uitnodiging ontvangen.
- 2.3 Op 26 mei 2024 stuurt klager een brief naar de bedrijfsarts.
- 2.4 Klager dient op 31 juli 2024 een klacht in bij verweerder over de wijze waarop zij door de inzetbaarheidscoach is bejegend. Op 2 augustus 2024 ontvangt Klager hiervan een ontvangstbevestiging.
- 2.5 Op 28 augustus 2024 deelt verweerder de klachtafhandelingsbrief met klager. Op diezelfde dag 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 stelt dat ze door de inzetbaarheidscoach van verweerder onheus is bejegend. Naast de werkgever zou ook de bedrijfsarts hebben aangegeven dat haar partner aanwezig kon zijn bij het driegesprek. Desondanks werd haar partner niet bij dit gesprek toegelaten. De manier waarop de inzetbaarheidscoach dit op dwingende toon mededeelde in de wachtkamer en het feit dat anderen dit konden horen, ervoer klager bovendien als onprettig.
- 3.2.2 Klager geeft aan dat er tijdens het gesprek noodzaak was om haar partner erbij te roepen en dat ze meerdere keren aangaf dat ze het niet aankon. Klager neemt het de inzetbaarheidscoach kwalijk dat hij dit niet opmerkte.
- 3.2.3 Klager geeft aan dat ze ten onrechte, voorafgaand aan het driegesprek, niet juist/onvolledig is geïnformeerd over wat er tijdens het driegesprek besproken zou worden. In de uitnodigingsbrief stond een verkeerde datum en dat het zou gaan om een plan van aanpak. Tijdens het gesprek bleek pas dat het ook een eerstejaars evaluatie was.
- 3.2.4 Klager geeft aan dat de inzetbaarheidscoach ten onrechte in het medisch dossier van klager heeft gekeken en zou hebben aangegeven dat de werkgever via hem aan medische info kon komen.
- 3.2.5 Verweerder heeft volgens klager haar eigen procedures omtrent het voeren van een driegesprek niet gevolgd nu er vooraf geen intake heeft plaatsgevonden.
- 3.2.6 Klager heeft gevraagd of haar medisch dossier tijdig, voor de hoorzitting, aan haar kon worden toegezonden. Ten onrechte is dit niet gebeurd. Bovendien meldt klager ter zitting dat ze een bedrijfsarts krijgt toegewezen die ook als klachtbehandelaar bij haar ingediende klacht is opgetreden .

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder geeft aan verrast te zijn over de stelling dat de partner aanwezig zou kunnen zijn bij het gesprek. Verweerder verwijst naar een ontvangen bericht van de werkgever van klager, waaruit duidelijk volgt dat de partner van klager niet bij het betreffende gesprek aanwezig mocht zijn. De werkgever zou dit ook op 17 mei 2024 telefonisch aan klager hebben gemeld. Klager heeft hiervoor weliswaar tegenbewijs geleverd dat namens de werkgever zou zijn verzonden, maar hiervan valt op dit moment niet de juistheid vast te stellen. Echter, ook wanneer zou blijken dat dit bericht daadwerkelijk door de werkgever was verzonden, dan verandert dit niets aan het feit dat verweerder hiervan niet op de hoogte was en hier nu pas mee wordt geconfronteerd.
- 3.3.2 Dat de bedrijfsarts zou hebben aangegeven dat de partner bij het driegesprek aanwezig zou mogen zijn kan verweerder niet plaatsen. De bedrijfsarts heeft volgens verweerder juist aangegeven dat klager het gesprek zelfstandig kon voeren en haar partner in de wachtkamer mocht wachten. Indien nodig dan wel noodzakelijk zou de partner van klager dan bij het driegesprek kunnen worden betrokken. Daarmee acht verweerder deze bewering van klager zeer onwaarschijnlijk.
- 3.3.2 Ten aanzien van de vermeende wijze van mededelen hiervan in de wachtkamer, geeft verweerder aan hiervan een andere lezing te hebben dan klager. De inzetbaarheidscoach zag zich volgens verweerder geconfronteerd met de verrassende aanwezigheid van de partner in de wachtkamer, toen hij partijen kwam halen voor een driegesprek. De inzetbaarheidscoach had eerder vernomen dat aan klager was medegedeeld dat de partner niet bij het driegesprek aanwezig zou zijn. Toen de inzetbaarheidscoach vroeg of dit aan klager was gecommuniceerd, werd door de werkgever ja geknikt en door de klager nee geschud. Direct daarna werd de inzetbaarheidscoach overdonderd door een heftige reactie van de partner. De inzetbaarheidscoach wilde juist een discussie in de wachtruimte voorkomen en stelde enkel een controlevraag. Tijdens de hoorzitting blijkt dat verweerder niet in de wachtruimte aan werkgever heeft gevraagd of deze nog steeds bezwaar had tegen de aanwezigheid van de partner van klager bij het gesprek. Vervolgens heeft verweerder klager en haar werkgever verzocht om vast plaats te nemen in de kamer

waar het driegesprek zou plaatsvinden en is vervolgens het gesprek met de partner van klager aangegaan. Hoewel een andere locatie wellicht beter was geweest, was deze op dat moment niet binnen handbereik, het vinden van een dergelijke ruimte zou minuten gekost hebben en bovendien was de inzetbaarheidscoach door de heftige reactie van de partner overdonderd. Dit klachtonderdeel dient volgens verweerder ongegrond te worden verklaard waar verweerder niet een discussie in de wachtkamer is aangegaan en juist heeft getracht om de discussie in de wachtkamer te voorkomen.

- 3.3.3 Verweerder betwist dat de inzetbaarheidscoach had moeten opmerken dat klager het gesprek niet aankon en de partner erbij geroepen had moeten worden. De inzetbaarheidscoach geeft volgens verweerder aan dat klager enkel heeft aangegeven dat er op enig moment wel veel informatie werd gegeven. De inzetbaarheidscoach heeft tijdens het driegesprek voorts gevraagd of alles nog wel ging met klager. Hierop antwoorde klager volgens verweerder dat dit het geval was. De houding en het gedrag van klager wekten eveneens niet de indruk dat klager de ondersteuning van haar partner behoefde.
- 3.3.4 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat stelt klager verkeerd zou zijn geïnformeerd over het doel van het driegesprek geeft verweerder aan dat evaluatie van het plan van aanpak en de eerstejaarsevaluatie in essentie verschillende vormen zijn van hetzelfde document (UWV lay-out). Zowel verweerder als andere arbodiensten gebruiken voor de evaluatie van het plan van aanpak en de eerstejaarsevaluatie hetzelfde document. Waar de evaluatie van het plan van aanpak en de eerstejaarsevaluatie vrijwel hetzelfde zijn qua aard en inhoud en er feitelijk geen verschillen zitten in de door verweerder gebruikte documenten dient dit klachtonderdeel volgens verweerder ongegrond verklaard te worden.
- 3.3.5 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat stelt dat de inzetbaarheidscoach ten onrechte in het medisch dossier zou hebben gekeken en zou hebben aangegeven dat de werkgever via hem aan medische info zou kunnen komen, geeft verweerder aan dat dit feitelijk onmogelijk is. De inzetbaarheidscoach heeft volgens verweerder geen (systeemtechnische) bevoegdheid om medische dossiers in te zien. Deze bevoegdheid is binnen verweerder voorbehouden aan de (bedrijfs)arts. Dit zou enkel wellicht kunnen als instellingen verkeerd zijn toegepast, dit is echter in deze casus niet het geval. Dat de inzetbaarheidscoach medische informatie met de werkgever zou delen strookt overigens ook niet met de overige gedragingen van de inzetbaarheidscoach. De enige verklaring die verweerder heeft voor de bewering van klager is dat er sprake is van ruis op de communicatielijn tussen klager en de inzetbaarheidscoach. De inzetbaarheidscoach kan namelijk wel het procesdossier inzien. Mogelijk heeft klager het inzien van de terugkoppelingen van de bedrijfsarts in het procesdossier geïnterpreteerd als zijnde inzage in het medisch dossier.
- 3.3.6 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat stelt dat verweerder volgens klager haar eigen procedures omtrent het voeren van een driegesprek niet heeft gevolgd, stelt verweerder dat ook hier sprake lijkt van ruis op de communicatielijn. De dienst waar klager naar verwijst is een vorm van conflictbemiddeling. Klager is echter uitgenodigd voor een driegesprek om het plan van aanpak (eerstejaarsevaluatie) bij te stellen. Dit is een andere situatie waarbij een intake vooraf niet wezenlijk iets toevoegt aan het gesprek en dit hiermee ook geen onderdeel is van de werkwijze van verweerder.
- 3.3.7 Verweerder acht de klacht van klager dat haar medisch dossier niet tijdig naar haar is verzonden gegrond. Verweerder zal intern aandacht vragen voor de procedure van inzage van een medisch dossier alsmede de noodzaak om hier binnen een maand aan te voldoen. Verweerder erkent dat gezien de voorgeschiedenis, het voor klager niet prettig is dat haar verzuimbegeleiding door C wordt opgepakt die ook de klacht van klager heeft behandeld en ongegrond verklaarde. Gezien de dunne bezetting van bedrijfsartsen in de woonregio van klager is dit wat lastig, maar verweerder geeft aan hier een passende oplossing voor te zoeken en hier zo spoedig mogelijk bij klager op terug te komen en erkent dat het ongepast is dat een klacht wordt behandeld door dezelfde bedrijfsarts die als arts is toegewezen aan een klager. Verweerder zegt tot slot nog toe dat, om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen, het beleid geïntroduceerd wordt om wanneer een medisch

professional zichzelf mengt in een klacht van een patiënt, er in het verzuimdossier een aantekening wordt gemaakt dat die medisch professional dat verzuimdossier niet mag begeleiden.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Ten aanzien van de aanwezigheid van de partner van klager bij het driegesprek, merkt de Geschillencommissie op dat klager, met de passage uit het Plan van Aanpak week 44, aannemelijk heeft gemaakt dat zij er terecht van uit mocht gaan dat de aanwezigheid van haar partner bij het driegesprek geen probleem was. Niet is gebleken dat zij op enig moment van de werkgever dan wel de arbodienst een ander bericht heeft ontvangen. Tijdens het gesprek in de wachtkamer, toen bleek dat klager haar partner had meegenomen, had het bovendien op de weg van verweerder gelegen om aan werkgever te vragen of aanwezigheid van de partner van klager bij het driegesprek wat haar betreft nog steeds een probleem was. Tevens acht de Geschillencommissie aannemelijk dat klager hierover een gesprek met de bedrijfsarts heeft gevoerd. Te meer, nu dit ook expliciet blijkt uit Bijlage 5 bij het verweerschrift. Op basis van het voorgaande acht de Geschillencommissie het klachtonderdeel, waar het gaat om het ten onrechte niet toelaten van de partner van verweerder tot het driegesprek, gegrond.
- 3.4.2 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het feit dat klager ten onrechte niet opmerkte dat zij het driegesprek niet aankon en de partner er alsnog moest worden bijgehaald, merkt de Geschillencommissie op dat er een verschil is in de beleving tussen beide partijen aangezien verweerder van mening is dat klager het gesprek wel aan leek te kunnen. Nu klager heeft aangegeven dat zij dat ook niet expliciet heeft kenbaar gemaakt en het alleen non verbaal heeft aangegeven, acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.3 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat stelt dat klager voorafgaand aan het driegesprek niet juist/onvolledig is geïnformeerd over wat er tijdens het driegesprek besproken zou worden, of het bijvoorbeeld zou gaan om een Plan van Aanpak of een coachingsgesprek, geldt dat de Geschillencommissie van mening is dat duidelijk had moeten worden gecommuniceerd wat het onderwerp, het doel en status van het gesprek zouden zijn, mede ook gelet op het feit dat het formulier dat werd besproken klaarblijkelijk zowel voor een evaluatie van het Plan van Aanpak als voor een eerstejaarsevaluatie kon worden gebruikt. Op basis van het voorgaande acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.4. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het feit dat de inzetbaarheidscoach ten onrechte in het medisch dossier van klager zou hebben gekeken en zou hebben aangegeven dat de werkgever via hem aan medische info kon komen, geldt dat dit door verweerder wordt betwist en volgens verweerder bovendien technisch gezien niet mogelijk zou kunnen zijn. Nu verweerder heeft aangegeven en heeft gecontroleerd dat dit systeemtechnisch niet mogelijk is en klager ook anderszins het tegenovergestelde niet aannemelijk heeft kunnen maken, acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.5 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het te laat toezenden van het medisch dossier geldt dat de Geschillencommissie, de conclusie van verweerder, die dit klachtonderdeel gegrond acht, overneemt. Tevens merkt de Geschillencommissie op dat het kennis heeft genomen van de door verweerder aangekondigde maatregelen om soortgelijke situaties in de toekomst te vormen. Voor wat betreft de aanwijzing van C die in een eerder stadium de klacht van klager heeft behandeld, merkt de Geschillencommissie op dat het vanwege de objectiviteit en onafhankelijkheid het ongewenst acht indien een klachtbehandelaar ook de begeleidende bedrijfsarts is. Dit geldt te meer daar C wist of moest weten dat zij de klacht van klager had behandeld en tevens had dienen te beseffen dat zij als gevolg daarvan niet de "opvolgende" bedrijfsarts kon zijn. Daaraan doet niet af dat verweerder nu ook vindt dat dit niet gewenst is, hetgeen verweerder ook al tijdens de hoorzitting heeft erkend.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond met betrekking tot het ten onrechte niet toelaten van de partner van verweerder tot het driegesprek, het niet volledig informeren van klager over het doel, de inhoud en status van het driegesprek en het niet tijdig toesturen van het opgevraagde medisch dossier gegrond.

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel ongegrond ten aanzien van de bewering dat verweerder ten onrechte in het medisch dossier zou hebben gekeken, nu dit door verweerder gemotiveerd is betwist en het tegenovergestelde ook niet door klager aannemelijk is gemaakt.

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel dat stelt dat verweerder ten onrechte geen signalen heeft waargenomen dat klager het driegesprek niet (meer) aan zou kunnen en daarnaar heeft gehandeld ongegrond nu klager niet expliciet tijdens het gesprek heeft aangegeven het gesprek niet (verder) meer aan te kunnen en dit alleen non-verbaal heeft kenbaar gemaakt.