

Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten

2012



Geschillencommissie Arbodiensten



INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	2
2.	Organisatie en werkwijze	4
2.1	Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten	4
2.2	Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten	5
3.	Behandeling door de Geschillencommissie	6
3.1	Aantal ingediende zaken.....	6
3.2	Afwijzingen	6
3.3	Behandeling van de geschillen	7
3.4	Karakter van de zaken	8
4.	Conclusies en aanbevelingen	9
4.1	Stordigheden administratie	9
4.2	Handelswijze bedrijfsartsen	9
4.3	Arbeidsconflicten.....	9
4.4	Klachtenafhandeling.....	10
	Bijlagen :.....	11
	Uitspraken Geschillencommissie	11



1. VOORWOORD

Op het moment dat ik dit voorwoord schrijf valt mijn oog op een krantenbericht. Werkgevers zouden, zonder medeweten van de werknemers, hen soms (administratief) 1% ziek melden/houden om te zijner tijd goedkoper tot ontslag te kunnen komen. Het artikel laat nog meer blijken van weinig sociaal handelen op dit onderwerp. Hoewel kranten niet altijd uitblinken in de noodzakelijke nuances in berichten, baart dit enige zorg. Vroeger was elke werkgever van een beetje omvang wettelijk verplicht aangesloten bij een arbodienst. Dit was misschien een zekere overregulering maar gaf de werknemer wel een grote mate van zekerheid over bedrijfsgeneeskundige zorg. De 'vrijheid' van nu, zeker in de huidige tijd van crisis, is misschien de andere pool van dit spectrum. Uiteraard heb ik het dan niet over het veruit grootste deel van de werkgevers in ons land die begrijpen dat gezond en gemotiveerd personeel één van de belangrijkste assets is op 'de balans' van het bedrijf. Juist nu in een economische moeilijke tijd. Immers, de geschiedenis leert dat na slechte tijden altijd weer betere tijden komen waarin goed personeel in ons land altijd schaars is gebleken. Voor de werkgevers die dit begrijpen, vervult onze Geschillencommissie een essentiële schakel in de keten van verantwoorde zorg voor het welzijn van werknemers en het belang van werkgevers.

De in ons land werkzame gecertificeerde arbodiensten hebben dagelijks contact met tienduizenden cliënten met gezondheidsklachten. Uiteraard met vaak eenvoudige problemen maar ook soms met heftige en traumatische ervaringen. Omdat elke cliënt uiteraard meer contact heeft met de eigen huisarts, vergt dit veel inlevingsvermogen van de bedrijfsarts. Doorgaans gaat dat naar wederzijdse ervaring goed. Soms ook niet. Dan zorgt een professionele brancheorganisatie voor een adequate en vooral onafhankelijke klachtenprocedure als aanvulling op de eigen klachtenprocedure. OVAL (is o.a. de brancheorganisatie voor arbodiensten) en haar leden begrijpen dit. Onze Geschillencommissie bestaat inmiddels ruim 13 jaar, vanaf 1999.

Als we kijken naar het aantal door de Geschillencommissie Arbodiensten in 2012 behandelde geschillen (te weten 19 geschillen) dan is dit, gelet op het eerder genoemde aantal van klantcontacten, relatief zeer klein. Dit geldt overigens ook voor de jaren vóór 2012. Het is mede een onderbouwing, dat wij in ons land blij mogen zijn met het functioneren van de bij OVAL aangesloten arbodiensten, waaronder de in hun kwaliteitscyclus opgenomen goede interne klachtenprocedures. Deze conclusie is van belang als wij ons realiseren dat arbodiensten de schakel zijn tussen werkgevers en werknemers, waarvan de laatsten vaak kwetsbaar zijn. Misverstanden, ontevredenheid maar ook verkeerd en onverstandig handelen liggen altijd op de loer.

De Geschillencommissie Arbodiensten ziet de laatste jaren wel een aantal trends, die de moeite waard zijn om nader te onderzoeken. Dit kan leiden tot een nog betere dienstverlening van de arbodienst richting cliënt en werkgever. Eén van die trends is, dat cliënten heden ten dage meer zelfbewust zijn dan vroeger en soms hiervoor erkenning vragen in een klacht. Het gaat dan niet eens



over apert onjuist (medisch) handelen van de arbodienst, maar over een gebrek aan empathie en inlevingsvermogen en vooral ook over de klantgerichtheid. Dit kost, weliswaar vaak, veel tijd van de bedrijfsarts maar bevordert vaak het welbevinden van de cliënt en staat ook los van de vraag of een cliënt al dan niet arbeidsongeschikt is. De commissie maakt deze opmerking ook omdat we ook een trend zien dat, waarschijnlijk om economische redenen, werkgevers vaker kiezen voor een eigen regie in de arbeidsongeschiktheidsfase van de werknemer. Dit leidt in de contracten tussen werkgevers en arbodiensten nogal eens tot een (te) beperkte dienstverlening van de arbodienst, dat uiteindelijk kan leiden tot een zitting van onze commissie.

Een andere trend is dat wij ook nogal eens meemaken dat de drempel naar onze commissie kennelijk (te) laag is voor de cliënt die bij ons een "klacht" start met als uitgangspunt: "Baat het niet dan schaadt het niet". De Geschillencommissie Arbodiensten zal met het bestuur van OVAL derhalve overleggen of er een drempel moet worden ingevoerd, door bijvoorbeeld een bedrag bij de klager te heffen bij het indienen van een klacht en deze aan de klager terug te betalen indien de klacht gegrond wordt verklaard. Anderzijds komt het andere uiterste ook voor. Klagers steken veel tijd in de formulering van hun klacht, soms in tientallen pagina's met ondersteuning van via Google gevonden artikelen en jurisprudentie. Uiteraard is hier geen bezwaar tegen, maar het heeft de taak van onze commissie, zeker bij de hoorzittingen en de daardoor noodzakelijke uitgebreide motivering van de uitspraak/het advies, aanmerkelijk verzwaard.

Graag kom ik nog even terug op mijn eerder gemaakte opmerking dat een goede klachtenbehandeling in hoge mate bijdraagt aan het kwaliteitsbeleid van een arbodienst. Dit jaarverslag hoopt hier ook een bijdrage aan te kunnen leveren. Immers, de meeste jaarverslagen kijken vooral terug en belanden, als ze al gelezen worden, in een lade, kast of bibliotheek. Wij hopen als commissie door al onze uitspraken/adviezen in 2012 integraal op te nemen, een meerwaarde te creëren in dit kwaliteitsbeleid naar de toekomst van de arbodienst. Derhalve hopen wij dat dit jaarverslag zijn weg mag vinden in het land van de arbodiensten. Dan is het de moeite waard geweest om het samen te stellen en door u gelezen te worden. Hiervoor spreken wij graag alvast onze dank uit. Tenslotte spreken wij hierbij ook onze dank uit aan het secretariaat van onze commissie voor de adequate ondersteuning in 2012. Uiteraard houden wij ons graag beschikbaar voor uw opmerkingen en adviezen.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten,

drs. J.J.A.H. Klein Breteler, Voorzitter

2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE

2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten

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

Na ontvangst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie onderzocht of de klacht ontvankelijk is. Het belangrijkste criterium hierbij is dat een klacht eerst in behandeling kan worden genomen als de interne klachtenprocedure bij de betrokken arbodienst is afgerond. Niet ontvankelijk op grond van het reglement van de Geschillencommissie zijn geschillen die al bij de rechter aanhangig zijn gemaakt, van zuiver medische aard zijn of zich richten tegen het medisch handelen van de bedrijfsarts (arbeidsrechtelijke aard staat niet in het reglement). Klachten die uitsluitend worden ingediend teneinde een financiële tegemoetkoming of compensatie te verkrijgen, worden evenmin behandeld; hiervoor is de burgerlijke rechter de aangewezen instantie. Na ontvangst van de klacht wordt beoordeeld of de klacht in behandeling genomen kan worden. Indien dit het geval is, wordt de klacht doorgestuurd naar de arbodienst waartegen de klacht zich richt. Zowel klager als de arbodienst worden geïnformeerd over een mogelijke datum waarop een hoorzitting kan plaatsvinden. De arbodienst krijgt tevens het verzoek een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Van deze reactie ontvangt de klager een afschrift.

Als een klacht ontvankelijk is en de reactie van de arbodienst is ontvangen, beoordeelt de Geschillencommissie of het noodzakelijk is een hoorzitting te beleggen, waarbij zowel klager als de betrokken arbodienst een nadere toelichting op hun standpunt kunnen geven en vragen van de Geschillencommissie kunnen beantwoorden.

In beginsel wordt voor (vrijwel) elke klacht een hoorzitting georganiseerd, aangezien de Geschillencommissie heeft ervaren dat bij bijna alle behandelde klachten, de gehouden hoorzittingen toegevoegde waarde bleken te hebben. Deze hoorzittingen zijn niet openbaar. Soms komt het voor dat de Geschillencommissie het niet nodig acht een hoorzitting te houden, wanneer bijvoorbeeld de klager aangeeft van de mogelijkheid om gehoord te worden geen gebruik te willen maken.



Partijen worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord. Soms worden partijen bijgestaan door een gemachtigde. De Geschillencommissie stelt het op prijs – vaak is het ook van belang voor de volledigheid van haar onderzoek – dat naast de klachtbehandelaar van verweerder, tevens degene tegen wie de klacht is gericht, bijvoorbeeld de betrokken bedrijfsarts, ter zitting aanwezig is. Verweerders zijn van dit standpunt van de Geschillencommissie op de hoogte en nagenoeg alle arbodiensten houden hier dan ook rekening mee.

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

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

2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten

De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2012 als volgt:

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

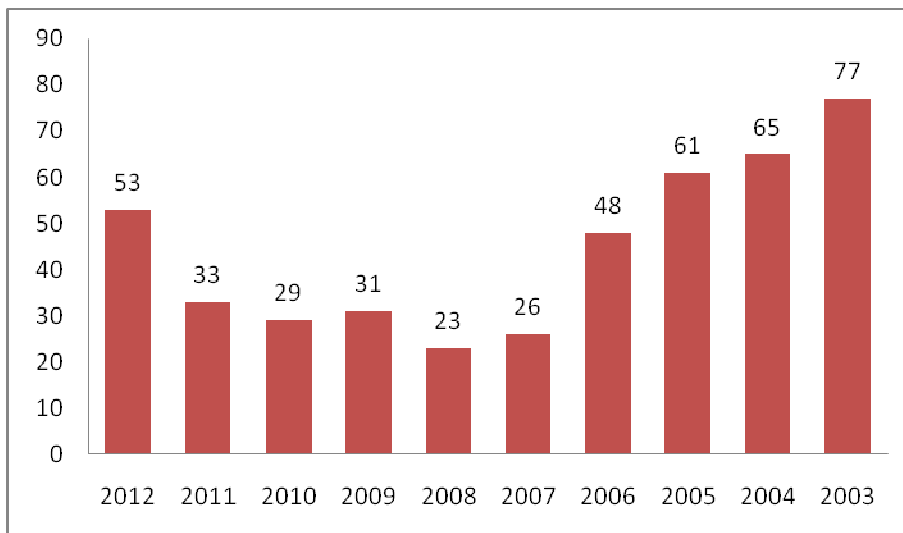
De samenstelling van de Commissie was in 2012 ongewijzigd. Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de Geschillencommissie verzorgd door mr. G. Schikhof en mevrouw drs. S.P. Vet, beiden werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck die het secretariaat van de Geschillencommissie voert.

In 2012 is de Geschillencommissie twaalf keer bij elkaar gekomen.

3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

3.1 Aantal ingediende zaken

In 2012 werden 53 zaken ingediend bij de Geschillencommissie. Het aantal ontvangen klachten is daarmee ten opzichte van 2011 fors gestegen. In dat jaar werden in totaal 33 zaken ontvangen. In onderstaande grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Na de piek in 2003 toen in totaal 77 klachten werden ontvangen, is het aantal klachten afgenomen tot 2008. Sindsdien is weer een geleidelijke stijging van het aantal klachten waarneembaar. De oorzaak van deze stijging is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende zaken per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 53 ingediende klachten heeft de Geschillencommissie in 2012 het overgrote deel niet in behandeling genomen. In totaal heeft de Geschillencommissie 16 van de in 2012 ingediende zaken in behandeling genomen. De overige 37 zaken zijn om verschillende redenen afgewezen. De meest voorkomende redenen zijn:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet afgerond;
- degene tegen wie de klacht zich richtte was niet aangesloten bij OVAL (voorheen: Boaborea) of de aangeklaagde heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de Geschillencommissie;
- de arbodienst heeft alsnog de klacht zelf opgepakt;

- de Geschillencommissie was niet bevoegd om de klacht te behandelen, omdat het doel van het indienen van de klacht het verkrijgen van een schadevergoeding betrof of de klacht richtte zich tegen een medisch inhoudelijk oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts.

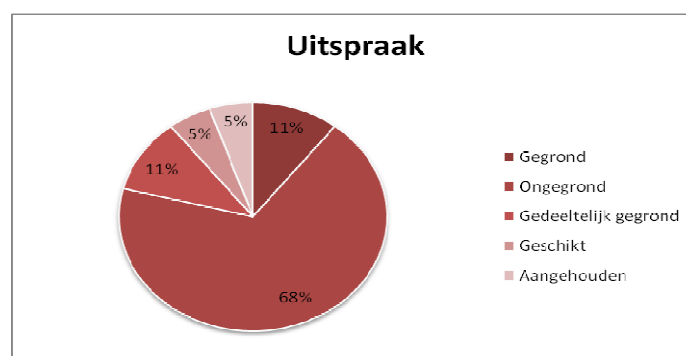
3.3 Behandeling van de geschillen

In 2012 zijn in totaal drie zaken behandeld waarvan de behandeling in 2011 was aangehouden. Eén zaak is door de Geschillencommissie gedeeltelijk gegrond verklaard, de twee resterende zaken zijn ongegrond verklaard.

Van de in 2012 ingediende klachten heeft de Geschillencommissie 16 zaken in behandeling genomen. In alle gevallen zijn partijen uitgenodigd voor een hoorzitting, zodat beide partijen zijn gehoord. Eén zaak is schriftelijk afgewikkeld, omdat klager zich fysiek niet in staat voelde om bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Van de behandelde zaken heeft de Geschillencommissie twee zaken gegrond verklaard. In totaal zijn elf zaken ongegrond verklaard. Eén zaak is gedeeltelijk gegrond verklaard. In één zaak hebben partijen, nadat de zaak door de Geschillencommissie in behandeling werd genomen, een onderlinge oplossing in het geschil kunnen bewerkstelligen. Eén zaak is in 2012 nog niet afgerond en zal in januari 2013 aan de orde komen.

In onderstaande grafiek is aangegeven welke uitspraak de Geschillencommissie ten aanzien van de behandelde zaken heeft gedaan. In deze figuur zijn tevens de uitspraken in de openstaande zaken uit 2011 betrokken. Dit leidt tot de volgende verdeling:

- Dertien zaken zijn ongegrond verklaard
- Twee zaken zijn gegrond verklaard
- Twee zaken zijn gedeeltelijk gegrond verklaard
- Eén zaak is tussen partijen geschikt
- Eén zaak is aangehouden, deze zaak wordt begin 2013 behandeld.



Afbeelding 2: verdeling van adviezen van de Geschillencommissie



3.4 Karakter van de zaken

De aard en achtergrond van de behandelde klachten verschilt per ingediende klacht. Toch kan worden vastgesteld dat men veelal klaagt over eenduidige onderwerpen. Voorbeelden van de door de Geschillencommissie behandelde onderwerpen zijn:

- De bedrijfsarts, arbeidsdeskundige en/of verweerder is of gedraagt zich onvoldoende onafhankelijk;
- De bedrijfsarts heeft in onvoldoende mate ingespeeld op de conflictsituatie tussen werkgever en werknemer of ging er juist ten onrechte vanuit dat sprake was van een arbeidsconflict;
- De communicatie en informatieverschaffing is onvoldoende geweest;
- De klacht betreft de inzet, zorgvuldigheid van en bejegening door de bedrijfsarts;
- Er is informatie aan de werkgever verstrekt, buiten de werknemer om;
- Niet is ingegaan op een verzoek om contact met een andere bedrijfsarts;
- De bedrijfsarts heeft geen contact opgenomen met huisarts of specialist;
- De klachtafhandeling is niet conform de uniforme klachtenprocedure geschied.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aan de hand van de in 2012 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie tot de volgende aandachtspunten:

4.1 Slordigheden administratie

Opvallend in 2012 was dat er meer dan voorheen werd geklaagd over de administratieve uitvoering van de verzuimbegeleiding van de betrokken arbodiensten. Uit de aan de Geschillencommissie voorgelegde dossiers bleek dat er gedurende de verzuimbegeleiding verwarring is ontstaan over het al dan niet verzenden van uitnodigingen, documenten niet binnen de wettelijke poortwachtertermijn zijn verzonden en medische gegevens niet correct in de medische dossiers waren vermeld. Alhoewel deze administratieve “slordigheden” wellicht verklaarbaar zijn door de herinrichting van administratieve systemen en reorganisaties binnen de arbodiensten, is het een kwalijke zaak dat cliënten met deze in de basis interne aangelegenheid worden geconfronteerd. Dergelijke zaken hebben als gevolg dat het vertrouwen in de verzuimbegeleiding door de arbodienst bij cliënten afneemt en dat is een onwenselijke situatie voor de branche. De Geschillencommissie adviseert de arbodiensten met klem de administratieve systemen zo in te richten dat te allen tijde vertrouwd mag worden op een deugdelijk systeem. Voorkomen moet worden dat cliënten de dupe worden van administratieve fouten die voorkomen hadden kunnen worden. Een aantal arbodiensten heeft tijdens de zittingen aangegeven de administratieve processen en soms zelfs de inhoudelijke procedures aan te passen n.a.v. de bevindingen van de Geschillencommissie.

4.2 Handelswijze bedrijfsartsen

De handelswijze en bejegening van de betrokken bedrijfsartsen is een onderwerp dat ieder jaar terug komt en waarschijnlijk terug zal blijven komen. Ook dit jaar is verschillende malen geklaagd over de opstelling van bedrijfsartsen tijdens de verzuimbegeleiding. Het gaat in deze dan niet om het medisch inhoudelijke oordeel van de bedrijfsarts, maar sec om de bejegening van de bedrijfsartsen tijdens het (spreekuur)contact en eventuele andere (schriftelijke) contactmomenten. De formele houding die in sommige gevallen door bedrijfsartsen wordt aangenomen, kan ertoe leiden dat cliënten zich onbegrepen en niet gesteund voelen.

4.3 Arbeidsconflicten

Het aantal zaken waarin een arbeidsconflict ten grondslag ligt aan het geschil met een arbodienst lijkt dit jaar gestegen. Een arbeidsconflict is uiteraard een zeer onprettige situatie, voor alle partijen. In veel gevallen komt de arbodienst in beeld als er sprake is van een arbeidsconflict tussen werkgever en werknemer en geeft de bedrijfsarts zijn advies over de situatie over de inzetbaarheid van de



werknemer. Indien er sprake is van een arbeidsconflict, zal de bedrijfsarts het advies aan de hand van de Stecr-richtlijnen opstellen. In veel gevallen is het inschakelen van mediation onderdeel van het advies. Dit jaar is in verschillende casussen gebleken dat partijen niet altijd willen meewerken aan mediation. In dat geval escaleert de zaak; immers, de werknemer wil “ziek” thuisblijven, de bedrijfsarts kan de werknemer niet als “ziek” beoordelen en de werkgever eist dat de werknemer weer komt werken. Zowel werkgevers als werknemers menen dat de handelswijze van de arbodienst vervolgens te wensen overlaat. De algemene indruk is dat de bedrijfsartsen arbeidsconflicten in het algemeen zorgvuldig constateren en zich conform de richtlijnen gedragen. Desondanks blijft het lastig om partijen in zulke gevallen goed te kunnen begeleiden.

Wat betreft het hanteren van de Stecr-richtlijnen bij arbeidsconflicten heeft de Geschillencommissie in één zaak vastgesteld dat de bedrijfsarts deze richtlijnen wel heeft toegepast, maar is de vraag ontstaan of het zwaartepunt niet te erg is komen te liggen op deze richtlijn. Het was volgens de Geschillencommissie beter geweest als de arbodienst wat terughoudender was geweest in het oordeel van de bedrijfsarts, waarin het arbeidsconflict onomstotelijk in het advies aan de werkgever werd benoemd. De Stecr-richtlijnen hebben als uitgangspunt dat de bedrijfsarts op het moment dat één van de twee partijen (werkgever of werknemer) (samengevat) aangeeft dat er sprake is van een arbeidsconflict, het de taak van deze bedrijfsarts is om deze richtlijnen mee te wegen bij zijn oordeel. De Geschillencommissie was in dit geval van mening dat de melding, dat er sprake was van een arbeidsconflict, te vlot in het advies van de bedrijfsarts was opgenomen. Ook al is er sprake van een arbeidsconflict, de bedrijfsarts kan zich niet verschuilen achter deze richtlijnen en dient ook in dergelijke gevallen tot een degelijk advies over de inzetbaarheid van een werknemer te komen.

4.4 Klachtenafhandeling

In veel casussen is gebleken dat de klachtafhandeling op plaatselijk/districtsniveau niet goed tot stand is gekomen. Omdat de klachtbehandeling in eerste aanleg niet goed wordt opgepakt, krijgt het conflict de kans te escaleren. Door in een eerder stadium in de organisatie aandacht te besteden aan een zorgvuldige behandeling van de klachten, wordt het risico verkleind dat de klachten “hogerop” nogmaals behandeld moeten worden.



Geschillencommissie Arbodiensten

BIJLAGEN :

UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE



ADVIES 11.26

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 25 augustus 2011 verzoekt de heer X. (verder: Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: Verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk en/of nalatig zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. Op 29 augustus 2011 zendt de Geschillencommissie het door klager ingediende geschil naar verweerder. Op 15 september 2011 meldt verweerder dat zij het geschil met klager conform de procedure in eerste instantie zelf in behandeling neemt. Op 30 september 2011 vindt er een gesprek tussen partijen plaats. Per brief d.d. 8 december 2011 verzoekt klager de Geschillencommissie alsnog om een uitspraak in het geschil met verweerder, omdat partijen onderling niet tot een oplossing zijn gekomen. Het geschil is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil derhalve in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. De arbodienst heeft bij brief d.d. 2 april 2012 een verweerschrift ingediend. Op 6 april 2012 ontvangt de Geschillencommissie een brief d.d. 5 april van klager met bijgesloten een verklaring van een behandelaar. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 16 april 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 1 oktober 2008 is er voor de eerste maal contact tussen klager en de bedrijfsarts.
- 2.2 In augustus 2010 ontstaat er een arbeidsconflict tussen klager en de werkgever.
- 2.3 Op 18 augustus 2010 brengt klager een bezoek aan de bedrijfsarts. De bedrijfsarts rapporteert zijn bevindingen aan de werkgever. In deze brief is de volgende passage opgenomen: *“Uit mijn overleg met de heer A. (werkgever, secr.) kwam naar voren dat [klager] de afgelopen twee weken twee ernstige fouten zou hebben gemaakt, waarbij hij na het eerste incident een berisping heeft gekregen en vanwege de zwaarte van het tweede incident geschorst is. [Klager] heeft aan mij verteld wat volgens hem redenen kunnen zijn geweest waardoor hij de scherpste en concentratie miste om de fouten te voorkomen. Op basis van de verkregen*



informatie ben ik tot het oordeel gekomen dat zijn medische toestand niet als verklaring kan worden gezien voor de gemaakte fouten.”

- 2.4 Op 28 oktober 2010 spreekt de kantonrechter uit dat de arbeidsovereenkomst per 1 december 2010 wordt ontbonden. Hij wijst klager een ontslagvergoeding toe. Tevens heeft klager recht op een WIA-uitkering.
- 2.5 Op 10 februari 2011 dient de gemachtigde van klager een formele klacht in bij de directie van verweerder. De arbodienst wordt aansprakelijk gesteld voor de door klager geleden schade. De arbodienst reageert op 18 februari 2011 op de brief. Op 25 februari 2011 stuurt de advocaat van klager een rappel om een inhoudelijke reactie van de bedrijfsarts. Deze reactie wordt op 10 maart 2011 aan klager verzonden.
- 2.6 Op 28 maart 2011 verzoekt de advocaat van klager om inzage in het medisch dossier. De arbodienst reageert schriftelijk op 31 maart 2011 en nodigt klager uit om het medisch dossier in te zien. Klager gaat niet in op dit verzoek en verzoekt op 5 april 2011 om een schriftelijk afschrift van het medisch dossier. Op 21 april 2011 verzendt verweerder dit afschrift van het medisch dossier.
- 2.7 Op 21 juni 2011 informeert klager verweerder dat het medisch dossier voldoende aanknopingspunten biedt om de aansprakelijkheidsstelling voort te zetten. Hij ziet geen heil in een persoonlijk gesprek en verzoekt de procedure schriftelijk voort te zetten. Op 22 juni 2011 wordt door klager een schriftelijke reactie op de inhoud van het medisch dossier gegeven.
- 2.8 Per brief d.d. 12 juli 2011 meldt verweerder dat zij wachten op berichtgeving van klager omtrent de vervolgstappen die hij zal zetten. Dit besluit is genomen naar aanleiding van het bericht van klager dat hij weigert persoonlijk in contact te treden en van plan is de aansprakelijkheidsstelling voort te zetten. Op 19 augustus 2011 informeert klager verweerder dat de Geschillencommissie zal worden ingeschakeld.
- 2.9 Op 14 september 2011 informeert verweerder de Geschillencommissie over de geplande afspraak met klager. Op 30 september 2011 vindt dit gesprek plaats.
- 2.10 Het gesprek heeft geen oplossing kunnen bieden in het conflict. De arbodienst heeft klager onder andere als mogelijke oplossing aangeboden een externe deskundige te laten beoordelen of er een causaal verband bestaat tussen de medische toestand van klager en de door hem gemaakte fouten die voor de werkgever aanleiding waren bij de rechtbank ontbinding van de arbeidsovereenkomst te vragen waarop klager niet heeft gereageerd. Op 8



december 2011 verzoekt klager de Geschillencommissie het geschil alsnog in behandeling te nemen.

3 BEOORDELING GESCHIL

3.1 In geschil is de vraag in hoeverre het handelen van de bedrijfsarts het re-integratieproces van klager negatief heeft beïnvloed en/of het handelen en/of nalaten van de bedrijfsarts zijn belangen heeft geschaad.

3.2 Klager geeft zijn grieven als volgt weer:

- a) De bedrijfsarts is onvoldoende onpartijdig geweest en gaf er blijk van de belangen van de werkgever te stellen boven de belangen van de cliënt.
- b) De bedrijfsarts heeft conclusies getrokken en een medisch oordeel gegeven en deze ook aan de werkgever gecommuniceerd die niet gebaseerd waren op mentaal en/of fysiek onderzoek omdat dit niet heeft plaatsgevonden.
- c) De bedrijfsarts heeft onvoldoende inzicht gegeven in zijn gedachtegang en de onderbouwing op grond waarvan hij tot zijn conclusies is gekomen.
- d) De werkgever heeft – gelet op het door haar ingediende verzoekschrift in het arbeidsgeschil – zeer grote waarde gehecht aan het oordeel van de bedrijfsarts over de vraag of er een causaal verband was aan te geven tussen de medische situatie van klager en de door hem gemaakte fouten.

Ad a)

Volgens klager gaf de bedrijfsarts er blijk van de belangen van de werkgever te stellen boven de belangen van de werknemer. Volgens klager heeft de bedrijfsarts verklaard dat hij op deze wijze heeft gehandeld, omdat 'hij wordt betaald door de werkgever'. Klager is stellig van mening dat de waarheid door de bedrijfsarts wordt verdraaid ten behoeve van het belang van de werkgever. Door uit te gaan van de juistheid van de stellingen van de werkgever, zonder deze te verifiëren, namelijk dat er sprake was van "ernstige fouten", heeft de bedrijfsarts zich niet onpartijdig opgesteld en zich bovendien gemengd in een arbeidsgeschil. Volgens klager blijkt dit onder andere uit de opmerking van de bedrijfsarts tijdens het spreekuur op 18 augustus 2010, dat "*het niet uitmaakte wat hij nu nog zou zeggen, omdat het toch sowieso exit zou worden.*" Deze uitspraak wordt tijdens de hoorzitting door de getuige en echtgenote van klager, die bij het gesprek op 18 augustus 2010, aanwezig was bevestigd.

Ad b)

De bedrijfsarts heeft conclusies getrokken en deze ook aan de werkgever gecommuniceerd die niet waren gebaseerd op mentaal en/of fysiek onderzoek. De opstelling van de bedrijfsarts tijdens dit gesprek is volgens klager volstrekt onacceptabel geweest, aangezien er geen



onderzoek is uitgevoerd. De door de bedrijfsarts getrokken conclusie wordt vervolgens onverwijld aan de werkgever gestuurd, zonder klager te wijzen op de mogelijkheid een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen.

Ad c)

Klager geeft aan dat de bedrijfsarts zijn medisch oordeel heeft opgesteld, zonder kennis te nemen van inzichten van andere artsen die hem hebben behandeld. Het advies aan de werkgever is daardoor eenzijdig opgesteld, zonder kennis te hebben van de multidisciplinaire aanpak waarmee Klager zo spoedig mogelijk wilde herstellen. De bedrijfsarts heeft zijn conclusie niet onderbouwd, omdat hij, volgens klager, zich niet en/of onvoldoende heeft laten inlichten door (behandelend) specialisten.

Ad d)

Klager is van mening dat het oordeel van de bedrijfsarts en daarmee het handelen van Verweerder de uiteindelijke oorzaak is van het ontbinden van het dienstverband en dat de bedrijfsarts invloed heeft gehad op het arbeidsconflict dat tussen klager en de werkgever is ontstaan.

3.3 Verweerder geeft aan zich niet te kunnen vinden in de aantijgingen van klager en reageert als volgt op de klachtonderdelen:

Ad a)

Verweerder ontkent dat zij partijdig is geweest ten faveure van de werkgever. De bedrijfsarts wordt verweten dat hij over twee ernstige fouten sprak en dat hij om deze reden niet onpartijdig zou zijn geweest in zijn oordeel. De bedrijfsarts heeft enkel van de werkgever begrepen dat hiervan sprake was, en dit als zodanig ook aan klager gecommuniceerd met de bewoordingen die de werkgever daarbij gebruikte. Dat hierbij sprake zou zijn van de belangen van de werkgever boven de belangen van de werknemer te stellen, is niet aan de orde. De arbodienst ontkent dat zij een actieve rol zouden hebben gespeeld in het arbeidsconflict dat tussen klager en de werkgever speelde. De verzuimbegeleiding is volgens verweerder zorgvuldig, correct en onpartijdig uitgevoerd. De bedrijfsarts heeft tijdens de hoorzitting ontkend dat hij tijdens het spreekuur gezegd zou hebben *“dat het sowieso exit zou worden”*. Naar aanleiding van de klacht van 10 februari 2010 is de directie van verweerder nagegaan of de verzuimbegeleiding correct is verlopen. Op basis van het interne onderzoek is geconcludeerd dat de bedrijfsarts zorgvuldig, volgens de voor hem geldende protocollen en voorschriften van de beroepsgroep heeft gehandeld. Ook de wijze waarop de begeleiding is uitgevoerd is op correcte wijze vormgegeven.



Ad b)

De werkgever heeft aan de bedrijfsarts gevraagd te beoordelen of de medische situatie van klager de oorzaak kon zijn van de fouten die door hem zijn gemaakt. De arbodienst geeft dat aan dat de bedrijfsarts vervolgens op een zorgvuldige wijze tot een conclusie is gekomen. De conclusie van de bedrijfsarts luidde dat de "fouten" die klager gemaakt heeft niet zijn toe te schrijven aan de medische beperkingen omdat er geen causaal verband tussen de twee zaken te leggen valt. De bedrijfsarts staat nog steeds achter zijn oordeel en het besluit dit oordeel per brief met de werkgever te communiceren. Bezwaar door het aanvragen van een deskundigheidsoordeel bij het UWV op deze conclusie was niet mogelijk, omdat er geen sprake was van een arbeids(on)geschiktheidsoordeel. Vandaar dat de bedrijfsarts klager niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen.

Ad c)

Verweerder geeft aan dat zij klager heeft proberen te betrekken bij het oordeel van de bedrijfsarts. Dat klager het oneens is met dit oordeel, is niet te wijten aan een gebrek aan onderbouwing van de gedachtegang van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft eerder contact met de behandelaren van klager gehad en heeft geprobeerd om samen met klager en de werkgever de re-integratie zo optimaal mogelijk te laten verlopen. In het gesprek van 30 september 2011 heeft verweerder als oplossing voorgesteld om de medisch inhoudelijke aspecten voor de vraag of er een causaal verband is tussen de medische situatie van klager en de door hem gemaakte fouten, voor te leggen aan een onafhankelijke externe deskundige, klager heeft tot heden besloten geen gebruik te maken van dit aanbod. Voor verweerder geldt dit aanbod overigens nog steeds.

Ad d)

De werkgever heeft ervoor gekozen de arbeidsovereenkomst te ontbinden. Bij het besluit van de werkgever om vanwege de gemaakte fouten en het oordeel van de bedrijfsarts daarbij heeft verweerder geen positie.

De arbodienst geeft aan dat de attitude van klager niet heeft bijgedragen aan het vinden van een oplossing in het geschil. Tijdens het gesprek op 30 september 2011 werd de indruk gewekt dat klager zich in de oplossing kon vinden en is afgesproken dat hij verweerder zou informeren over eventuele vervolgstappen. Pas op 16 november 2011 ontvangt verweerder bericht dat het voorstel de casus voor te leggen aan een extern deskundige van de baan is en beroept klager zich op het recht de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. Door het ontbreken van constructieve medewerking van klager kon de klacht niet eerder door verweerder weggenomen worden.



3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Aan de door klager geschetste grieven, ligt de vraag ten grondslag of de bedrijfsarts zijn oordeel zorgvuldig, onpartijdig en bekwaam heeft opgesteld.

De bedrijfsarts is onvoldoende onpartijdig geweest en gaf er blijk van de belangen van de werkgever te stellen boven de belangen van de cliënt.

Het komt de Geschillencommissie voor dat er in de begeleiding van de bedrijfsarts richting klager een aantal zaken niet correct zijn verlopen. De Geschillencommissie stelt daarbij vast dat geen schriftelijke klachten over de begeleiding van de bedrijfsarts zijn ingediend. Tijdens de hoorzitting bleek echter dat klager reeds eerder klachten had over de verzuimbegeleiding van de bedrijfsarts. De Geschillencommissie acht het aannemelijk dat de relatie tussen de bedrijfsarts en klager verstoord was. Dit blijkt niet alleen uit de afwijkende interpretatie van de duur van het gesprek, dat volgens klager nog geen half uur duurde, maar volgens de bedrijfsarts ruim drie kwartier heeft geduurd, maar ook uit de interpretatie van uitspraken die door partijen tijdens het spreekuur gedaan zouden zijn. De vraag is of de uitspraak van de bedrijfsarts dat “*het niet uitmaakte wat hij nu nog zou zeggen, omdat het toch sowieso exit zou worden*” door de bedrijfsarts is uitgesproken en zijn vooringenomenheid bewijst. Het is voor de Commissie niet vast te stellen wat er exact tijdens het gesprek gebeurd en besproken is. Wel komt het de Commissie aannemelijk voor, ook al door de bevestiging daarvan door de echtgenote van klager, dat woorden van een dergelijke strekking door de bedrijfsarts zijn uitgesproken. De Geschillencommissie beseft dat de formele houding die de bedrijfsarts jegens klager heeft aangenomen, er mede toe geleid heeft dat klager zich onbegrepen en niet gesteund heeft gevoeld en dat dit de bedrijfsarts ook verweten kan worden. Desondanks stelt de Commissie vast dat uit het dossier niet is gebleken dat er sprake is aantoonbare partijdigheid van de bedrijfsarts richting de werkgever.

De bedrijfsarts heeft conclusies getrokken en deze ook aan de werkgever gecommuniceerd die niet gebaseerd waren op mentaal en/of fysiek onderzoek.

Gelet op het feit dat Klager direct aangaf het oneens te zijn met het oordeel van de bedrijfsarts, had het, naar oordeel van de Geschillencommissie, op de weg van de bedrijfsarts gelegen om Klager te wijzen op de mogelijkheden van het vragen van een deskundigenoordeel bij het UWV, nog voordat hij het medisch oordeel aan de werkgever verzond. Een oordeel van het UWV had in ieder geval het vervoltraject kunnen vereenvoudigen. Het was daarenboven zorgvuldiger geweest en het had daarbij voor de hand gelegen als de bedrijfsarts had gewacht met het verzenden van de brief aan de werkgever, totdat klager in de gelegenheid was gesteld bezwaar te maken tegen het oordeel door het aanvragen van een deskundigenoordeel bij het UWV en/of aan te geven dat hij hiervan geen gebruik wilde maken. Wat betreft de verzuimbegeleiding is de Commissie van oordeel dat het



plan van aanpak door de bedrijfsarts veel te laat is opgemaakt. Ook de informatieverstrekking van de bedrijfsarts aan klager is te summier geweest. Zo is hij niet geïnformeerd over de mogelijkheid om te vragen om een andere bedrijfsarts, noch over de mogelijkheid om een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen.

De bedrijfsarts wekte tijdens de hoorzitting de indruk dat hij de multidisciplinaire aanpak heeft voorgesteld. Toch blijkt dit, buiten de berichtgeving aan de werkgever, niet uit het voorliggende dossier, noch uit de verslaglegging in het medisch dossier. Vooral nu is gebleken dat klager zelf contact heeft gelegd met de artsen van het revalidatiecentrum om het re-integratieadvies van de bedrijfsarts bij te stellen, wordt volgens de Commissie aannemelijk dat er door de bedrijfsarts summier of geen gebruik is gemaakt van de kennis en kunde van andere disciplines.

Voor zover het gaat om de informatieverstrekking aan klager en het onjuist handelen van bedrijfsarts, voor zover het betreft het wijzen op de mogelijkheid om een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen, verklaart de Commissie de klacht gegrond. De Geschillencommissie heeft echter niet kunnen constateren dat de bedrijfsarts oneigenlijk gebruik heeft gemaakt van de informatie die door de werkgever aan hem is verstrekt. Naar het oordeel van de Geschillencommissie, gebaseerd op de schriftelijke informatie die vooraf beschikbaar is gesteld en de mondelinge informatie en die tijdens de zitting is verstrekt, is niet aangetoond dat de bedrijfsarts partijdig heeft gehandeld waar het de verzuimbegeleiding richting klager betreft. De Commissie acht de klacht op dit punt ongegrond.

De bedrijfsarts heeft onvoldoende inzicht gegeven in zijn gedachtegang en de wijze waarop hij tot zijn conclusies is gekomen.

De bedrijfsarts heeft in zijn brief aan de werkgever gerapporteerd dat hij “Op basis van de verkregen informatie (...) tot het oordeel [is] gekomen dat zijn medische toestand niet als verklaring kan worden gezien voor de gemaakte fouten.” Aangezien enig oordeel van de Commissie over de mededeling die door de bedrijfsarts op 18 augustus 2010 aan de werkgever is verzonden, direct leidt tot een mening over het medisch oordeel van de bedrijfsarts en dit niet de bevoegdheid van de Geschillencommissie is, zal de Commissie hieromtrent geen stelling kunnen innemen en verklaart dit klachtonderdeel niet ontvankelijk.

De werkgever heeft – gelet op het door haar ingediende verzoekschrift in het arbeidsgeschied – zeer grote waarde gehecht aan de mededelingen van de bedrijfsarts.

De Geschillencommissie kan niet oordelen over de rol die de uitspraak van de bedrijfsarts voor werkgever heeft gespeeld in het arbeidsconflict en de hieruit voortvloeiende gevolgen en kan enkel de handelwijze van verweerder toetsen. Dit klachtonderdeel wordt derhalve eveneens niet ontvankelijk verklaard. Overigens wenst de Geschillencommissie wel op te



merken dat uit motivering van de kantonrechter niet uitdrukkelijk blijkt dat de brief aan de werkgever van doorslaggevende betekenis is geweest om de arbeidsovereenkomst te ontbinden.

Wat betreft de klachtafhandeling en procedure in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter (verder: WVP) merkt de Geschillencommissie het volgende op. De klachtafhandeling is, nadat de bedrijfsarts de klachten in eerste instantie onvoldoende heeft opgepakt, in een later stadium zeer zorgvuldig uitgevoerd. De vastlegging van de noodzakelijke documenten conform de WVP, zoals het plan van aanpak en de probleemanalyse, zijn echter veel te laat opgesteld. Het zich verschuilen achter het contract van de werkgever en de verantwoordelijkheid hiervoor volledig bij de werkgever leggen, vindt de Geschillencommissie niet in het belang van de werknemer en verwijtbaar aan verweerder.

Alles in overweging nemende stelt de Geschillencommissie vast dat het bovenstaande leidt tot een gedeeltelijke gegrond verklaring van de klachten, gedeeltelijk ongegrond verklaring van de klachten en gedeeltelijk niet ontvankelijk.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klachten gedeeltelijk gegrond, gedeeltelijk ongegrond en voor een deel niet ontvankelijk.

Geschillencommissie Arbodiensten, 1 mei 2012



ADVIES 11.31

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 2 december 2011 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Op 3 december 2011 dient klager aanvullende klachten in bij de Geschillencommissie.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 12 januari 2012 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. De Geschillencommissie heeft op 17 januari 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Aan het eind van 2011 vraagt klager zijn medisch dossier bij verweerder op. Klager heeft een brief van 18 december 2003 (verder: document) opgesteld door de bedrijfsarts in zijn bezit. Onduidelijk is waar klager dit document gevonden heeft. Hij kan niet met zekerheid zeggen of het document in het medisch dossier zat dat hij heeft opgevraagd. De inhoud van het document is als volgt: "Betrokkene heeft een medische aandoening die hem beperkingen oplevert. Deze beperking maakt dat (brom)fietsen erg pijnlijk is en schadelijk voor zijn gezondheid. Deze beperking zal op zijn minst duren totdat hij de specialistische behandeling heeft ondergaan waar hij nog op wacht. Ik adviseer U om hem eind januari 2004 hiertoe opnieuw bedrijfsgeneeskundig te laten onderzoeken." Het document is niet ondertekend.
- 2.2 Op 29 maart 2011 dient klager een klacht in over het medisch dossier. Op 11 april 2011 reageert verweerder per e-mail. Klager geeft vervolgens direct aan niet tevreden te zijn over de wijze waarop de klacht wordt behandeld.
- 2.3 Op 23 maart 2011 wordt een nieuw document opgesteld met dezelfde inhoud als het oorspronkelijke document en alsnog ondertekend, dit keer niet door de bedrijfsarts, maar door



de vestigingsmanager, maar waarbij ook de naam van klager en de geboortedatum zijn opgenomen.

- 2.4 Op 9 mei 2011 verzendt verweerder een schriftelijke reactie op de klacht.
- 2.5 Op 9 juni 2011 tekent klager schriftelijk bezwaar aan tegen de klachtafhandeling van verweerder. De klacht richt zich primair op de houding van verweerder ten aanzien van de authenticiteit van het document.
- 2.6 Op 12 juli 2011 stuurt klager aanvullende klachten aan verweerder.
- 2.7 Op 30 september 2011 vindt er een gesprek plaats tussen klager en verweerder in het kader van de klachtenprocedure. Op 4 november 2011 bevestigt verweerder de afspraken uit het gesprek en brengt zij verslag uit van de bevindingen naar aanleiding van een intern onderzoek. Verweerder geeft aan de klacht te hebben afgehandeld en verwijst naar de Geschillencommissie.
- 2.8 Op 2 en 3 december 2011 stuurt klager zijn schriftelijke klachten ter behandeling door aan de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of verweerder zorgvuldig heeft gehandeld ten aanzien van de inhoud van het medisch dossier van klager naar aanleiding van de verzuimbegeleiding in 2003.
- 3.2 Klager geeft aan dat hij beschikt over een document d.d. 18 december 2003 dat in zijn ogen zeer onzorgvuldig en onprofessioneel door de bedrijfsarts is opgesteld. Ondanks dat de bedrijfsarts in 2011 aangeeft de brief te hebben opgesteld en ondertekend, heeft verweerder de authenticiteit van het document in twijfel getrokken en hiermee ook de integriteit van klager. Verder wordt verweerder verweten dat zij zeer onzorgvuldig heeft gehandeld. Ondanks het interne onderzoek dat heeft plaatsgevonden, blijft het onduidelijk op welke datum verweerder het document aan werkgever heeft gestuurd zodat de werkgever zorg kon dragen voor een zorgvuldige re-integratie en bespreking van de beperkingen van klager. Volgens klager was de werkgever niet op de hoogte van beperkingen, heeft hij vervolgens doorgewerkt met de vastgestelde beperkingen en is hij nooit opgeroepen voor een bedrijfsgeneeskundig vervolgonderzoek zoals wordt geadviseerd in het document. Nadat het document in maart 2011 opnieuw is opgesteld en ondertekend, verzuimt verweerder (opnieuw) het document naar de werkgever te verzenden. Verweerder heeft, aldus klager, verwijtbaar gehandeld door tekort te schieten in de verzuimbegeleiding. De bedrijfsarts heeft zijn taken uit de Wet Verbetering Poortwachter niet zorgvuldig en adequaat uitgevoerd. In het medisch dossier zijn immers geen



probleemanalyse en plan van aanpak opgenomen. Verder klaagt klager over het schenden van zijn privacyrechten vanwege het ten onrechte doorsturen van een e-mailadres door verweerder waarin zijn privé gegevens stonden.

- 3.3 Verweerder geeft aan dat het document d.d. 18 december 2003 ontbreekt in zowel het digitaal als het papieren medisch dossier. Ook is er in het medisch dossier geen melding gemaakt van een spreekuur op 18 december 2003. Verweerder heeft de authenticiteit van het document in eerste instantie niet bevestigd, omdat er geen sprake leek te zijn van een persoonlijk onderhoud op 18 december 2003 tussen klager en de bedrijfsarts. Om de herkomst van het document te onderzoeken, heeft er naar aanleiding van het gesprek tussen klager en verweerder onderzoek plaatsgevonden in oude databestanden. Uit deze bestanden blijkt dat klager daadwerkelijk een spreekuur heeft bezocht op 18 december 2003 en de bedrijfsarts ten behoeve van de werkgever een advies heeft opgesteld. Een kopie van dit databestand, waarin wordt verwezen naar een document dat aan de werkgever is verzonden, is op verzoek van de commissie na afloop van de hoorzitting aan de Geschillencommissie verzonden.

De reden dat er niet is gehandeld in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter is gelegen in het feit dat er op 18 december 2003 geen sprake was van een ziekmelding. Er zal derhalve een preventief spreekuur hebben plaatsgevonden. De bedrijfsarts heeft het gesprek op 18 december 2003 en zijn advies aan de werkgever echter ten onrechte niet in het medisch dossier geregistreerd. Aangenomen wordt dat het bericht van de bedrijfsarts waarin wordt gesproken over de beperkingen van klager en het advies van de bedrijfsarts wel daadwerkelijk aan de werkgever is verzonden. Ofschoon hiervoor geen direct bewijs is, moet het wel aannemelijk worden geacht omdat uit het oude databestand blijkt dat een document aan de werkgever is gestuurd. Verweerder biedt voor het ontbreken van de vermelding dat klager op 18 december 2003 het spreekuur heeft bezocht in het medisch dossier haar excuses aan. Uit het medisch dossier blijkt dat klager van 23 december tot en met 31 december 2003 arbeidsongeschikt was. Per 1 januari 2004 was de arbodienstverlening bij de werkgever niet meer in handen van verweerder. Het contract is door de werkgever opgezegd en de opvolgende arbodienst was derhalve verantwoordelijk voor de verdere verzuimbegeleiding van klager. Verweerder merkt op dat de bedrijfsarts de bevindingen en het document in het medisch dossier had moeten verwerken. Echter van een verder tekortschieten is geen sprake, nu er geen sprake was van een ziekmelding en derhalve geen begeleiding hoefde plaats te vinden.

- 3.4 Klager heeft verweerder aansprakelijk gesteld voor geleden schade en eist een schadevergoeding en verzoekt de Geschillencommissie daarover een uitspraak te doen



Aangezien de Geschillencommissie geen bevoegdheid heeft voor zover het aansprakelijkheidsstelling en financiële schade betreft, is de klacht voor wat dat onderdeel betreft niet ontvankelijk.

De Geschillencommissie heeft de indruk gekregen dat verweerder de klacht in eerste instantie wat onzorgvuldig heeft behandeld. De klacht had in een eerder stadium meer serieus genomen moeten worden. Dit had de verwarring rondom de authenticiteit van het document kunnen voorkomen. De keuze van de vestigingsmanager het document opnieuw op te stellen en te ondertekenen, in de hoop de klacht hiermee te verhelpen heeft de onduidelijkheid niet weggenomen, maar heeft een averechts effect gehad. Uit het dossier blijkt echter dat verweerder in tweede instantie het dossier zeer serieus en zorgvuldig heeft aangepakt, gezien ook de inspanningen die zijn verricht uit oude bestanden uit 2003 te herleiden wat er heeft plaatsgevonden tussen klager en de bedrijfsarts, er alles aan gedaan heeft te reconstrueren welke begeleiding er in 2003 precies heeft plaatsgevonden.

Uit het geleverde Excel bestand blijkt niet, zoals verweerder in haar verweerschrift en tijdens de hoorzitting al aangaf, op welke datum de informatie uit het preventief spreekuur aan de werkgever is verzonden. Ook kan niet worden bewezen of het document daadwerkelijk verzonden is, aangezien er geen sprake is van een 'papieren' dossier. Toch acht de Geschillencommissie het alleszins aannemelijk dat het bericht aan de werkgever dezelfde dag, dan wel kort daarna, is verzonden. Immers, de bedrijfsarts heeft het advies naar aanleiding van het preventief spreekuur opgesteld. Het document waarover klager beschikt lijkt dan een afschrift van dit advies te zijn, geprint door de bedrijfsarts na afloop van het contact omdat het in die tijd naar zeggen van verweerder niet gebruikelijk was de werknemer direct een afschrift te geven van het advies aan de werkgever.

Naar mening van de Geschillencommissie heeft verweerder de casus buitenwonen zorgvuldig proberen te reconstrueren. Toch is het is voor de Geschillencommissie uiterst moeilijk te achterhalen wat er exact op 18 december 2003, ruim acht jaar geleden, heeft plaatsgevonden. Van een geregistreerde ziekmelding is op basis van de door verweerder en klager ingediende stukken in ieder geval geen sprake. Wanneer er geen sprake is van een ziekmelding, is er, indien de werknemer een gesprek heeft met een bedrijfsarts, sprake van een preventief spreekuur. De verplichtingen inzake de Wet Verbetering Poortwachter zijn dan niet aan de orde, omdat er geen sprake is van verzuim. In dit geval heeft de werkgever ook geen verplichtingen wat betreft verzuimbegeleiding. Dat verweerder in het kader van de verzuimbegeleiding steken heeft laten vallen, wordt door klager niet aannemelijk gemaakt en ook uit de overgelegde stukken in dit dossier niet aangetoond en/of ondersteund.



Wat betreft de klacht over het verzenden van persoonsgegevens aan derden het volgende. De vraag is of er sprake is van verwijtbaar handelen door verweerder. Vast is komen te staan dat er een menselijke fout is gemaakt. Het had niet had mogen gebeuren dat de privé gegevens van klager in een mail van de directiesecretaresse terecht kwamen. De directiesecretaresse heeft zich direct geëxcuseerd voor het per ongeluk verzenden van het e-mailadres van klager aan een privécontact. Verweerder heeft zich hiervoor direct geëxcuseerd. De vraag is of klager door deze handeling in zijn belang is geschaad. Ondanks dat de handeling op zich verwijtbaar is, is klager volgens de Geschillencommissie niet in zijn belang geschaad. Verweerder heeft klager een bos bloemen aangeboden om zich te excuseren. Dit was volgens de Geschillencommissie een afdoende geste die klager afwees.

Alles overwegende is de Geschillencommissie van mening dat niet is komen vast te staan dat klager door verweerder in zijn belangen is geschaad. Wel is er sprake van een aantal slordigheden in de klachtafhandeling door verweerder, maar deze slordigheden zijn later afdoende hersteld.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht voor zover het de aansprakelijkheidsvraag betreft niet ontvankelijk en voor het overige de klachten ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 24 januari 2012



ADVIES 11.33

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 13 december 2011 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. Het geschil is tijdig aanhangig gemaakt en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 20 januari 2012 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, waaronder ook de stukken die na de hoorzitting door partijen nog aan de Geschillencommissie ter beschikking zijn gesteld en waarvan partijen over en weer een afschrift hebben ontvangen. De Geschillencommissie heeft op 31 januari 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager is werkzaam als Manager P&O bij zijn werkgever. In deze hoedanigheid heeft hij reeds voor zijn verzuim als gevolg van medische klachten contact met bedrijfsarts A. Tijdens het verzuim wordt klager begeleid door deze bedrijfsarts.
- 2.2 Op 31 maart 2011 is er voor de laatste maal contact tussen klager en bedrijfsarts A. Vanwege pensionering van deze bedrijfsarts, wordt de verzuimbegeleiding overgedragen aan bedrijfsarts B.
- 2.3 Op 9 mei 2011 vindt een consult plaats bij mevrouw C., arboverpleegkundige bij verweerder. Zij geeft tijdens dit consult een positief advies voor een familiebezoek in het buitenland. Het opvolgend (telefonisch) contact van de werkgever met bedrijfsarts B. leidt vervolgens tot een andere conclusie, er wordt aan klager een negatief reisadvies gegeven. Bedrijfsarts B. stuurt de rapportage naar aanleiding van het telefonisch contact met klager over het negatief reisadvies op 13 mei 2011 aan de werkgever.



- 2.4 Op 29 juni 2011 vindt er overleg plaats tussen de werkgever en bedrijfsarts B. Op 30 juni 2011 stuurt verweerder een uitnodiging aan klager voor een spreekuur met bedrijfsarts B. op 5 juli 2011. Op verzoek van de werkgever zal een Versnelde Medische Beoordeling worden uitgevoerd.
- 2.5 Na veelvuldig contact tussen bedrijfsarts B. en klager besluit bedrijfsarts B. als gevolg van het ontbreken van de vertrouwensbasis het dossier over te dragen aan een collega bedrijfsarts, bedrijfsarts D. Bedrijfsarts B. stelt klager per e-mail d.d. 28 juli 2011 van dit besluit op de hoogte.
- 2.6 Op 29 juli 2011 verzoekt klager aan verweerder het volledige medisch dossier aan hem te overleggen.
- 2.7 Op 22 augustus 2011 dient klager een schriftelijke klacht in bij verweerder over de handelswijze van de bedrijfsarts B.
- 2.8 Op 23 augustus 2011 ontmoeten bedrijfsarts D. en klager elkaar tijdens een eerste consult.
- 2.9 Op 6 september 2011 neemt verweerder telefonisch contact op met klager naar aanleiding van de ingediende klacht met het verzoek te komen tot een afspraak.
- 2.10 Op 7 september 2011 stuurt verweerder een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
- 2.11 Op 16 september 2011 stuurt klager een e-mail aan verweerder over de klachtafhandeling. Op 19 september 2011 stuurt klager per brief hierover een reminder.
- 2.12 Op 22 september 2011 stuurt klager een e-mail, waarin hij nogmaals aangeeft dat zijn klachten in behandeling genomen dienen te worden. Op 2 oktober, 3 oktober en 4 oktober 2011 vindt er per e-mail contact plaats tussen klager en verweerder.
- 2.13 Op 7 oktober 2011 neemt de key accountmanager bij verweerder, telefonisch contact op. Op 10 oktober wordt per e-mail bevestigd dat de key accountmanager en een andere medewerker bevoegd zijn de klachten te behandelen.
- 2.14 De afspraak die op 4 oktober 2011 stond om de klachten te bespreken vindt op initiatief van verweerder geen doorgang. Op 10 oktober 2011 stuurt de klachtenmanager, een e-mail aan klager waarin hij aangeeft namens de directie de klachtbehandeling te hebben overgenomen.



- 2.15 Op 20 oktober 2011 vindt er een gesprek plaats tussen klager en de directie van verweerder, in het kader van de klachtenprocedure van verweerder. Tijdens dit gesprek wordt een inventarisatie gemaakt van de klachten en worden deze ook geformuleerd.
- 2.16 Op 15 november 2011 zendt verweerder een schriftelijke reactie op de klachten aan de hand van hetgeen besproken is tijdens het gesprek van 20 oktober 2011. In de brief worden niet alleen de klachten geformuleerd, maar ook per onderdeel samengevat en behandeld, alsmede verwezen naar de Geschillencommissie, waar klager zijn klacht aanhangig kan maken indien hij niet tevreden is over de klachtafhandeling.
- 2.17 Ten aanzien van de completering van het medisch dossier stuurt klager op 23 november 2011 een verzoek om inzage van zijn persoonsgegevens en zijn medisch dossier aan de betreffende bedrijfsartsen en de directie van verweerder. Op 5 december 2011 reageert verweerder schriftelijk.
- 2.18 Per brief d.d. 13 december 2011 dient klager zijn reactie op de klachtafhandeling van verweerder in bij de Geschillencommissie, met het verzoek zijn klachten in behandeling te nemen.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of verweerder adequaat en zorgvuldig heeft gehandeld op vragen en verzoeken die zijn ontstaan tijdens de verzuimbegeleiding. Verder is de vraag of verweerder voldoende onafhankelijk heeft gehandeld en het belang van de werkgever niet heeft laten prevaleren boven het belang van de werknemer.
- 3.2 Klager geeft aan dat hij zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling door verweerder als beschreven in de brief aan hem d.d. 15 november 2011, met als basis het gesprek daarover d.d. 20 oktober 2011.

Prevaleren van werkgever

Klager is van mening dat de werkgever een voorkeursbehandeling heeft gehad en dat het belang van de werkgever door verweerder boven het belang van de werknemer werd gesteld. Op verzoeken van de werkgever wordt door de arbodienst zeer adequaat maar vooral ook zeer snel gereageerd. Voorts wordt hetgeen de werkgever aangeeft zonder meer aangenomen en overgenomen. Daarnaast worden wetten en regels ten faveure van de werkgever uitgelegd waarbij de belangen en rechten van de werknemer worden genegeerd. Wie betaalt, bepaalt kennelijk, aldus klager. Daarbij meent klager dat de bedrijfsarts het recht niet had hem op te



roepen voor een Versnelde Medische Beoordeling (verder: VMB), een beoordeling die door de werkgever was aangevraagd en op 5 juli 2011 plaatsvond.

Wet- en regelgeving

Klager geeft samengevat aan dat de bedrijfsarts ten onrechte stelt dat de werkgever en de arbodienst maandelijks met elkaar het plan van aanpak dienen te evalueren. Dit is onjuist. Van een bedrijfsarts mag verwacht worden dat hij op de hoogte is van de regelgeving in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter.

Advies bedrijfsarts

Op 9 mei 2011 wordt tussen de verpleegkundige en klager gesproken over een familiebezoek naar Venezuela. De verpleegkundige en bedrijfsarts B. geven een tegenovergesteld reisadvies. De bedrijfsarts had klager overigens ten tijde van het geven van het negatieve reisadvies nooit persoonlijk gesproken of gezien. De bedrijfsarts gaf vervolgens het advies een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV indien klager zich niet kon verenigen met het oordeel van de bedrijfsarts. Klager heeft echter moeten constateren dat het UWV hierover geen advies uitbrengt.

Begeleiding door bedrijfsarts

Nadat bedrijfsarts B. de begeleiding heeft overgedragen aan bedrijfsarts D., schakelt hij de curatieve sector in om informatie te verkrijgen. Klager geeft aan dit besluit vreemd te vinden. Indien bedrijfsarts B. al besloten heeft het dossier over te dragen aan een collega, heeft hij de informatie van de curatieve sector niet meer nodig. De rapportage die bedrijfsarts D. aan de hand van het consult van 23 augustus 2011 opstelt, roept een aantal vragen op bij klager. Op 25 augustus 2011 stuurt hij bedrijfsarts D. deze vragen per e-mail. Op 30 augustus 2011 heeft bedrijfsarts D. op de voicemail een reactie gegeven, zij merkt op dat zij de vragen niet zal beantwoorden, omdat dit niet is opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst met de werkgever en dat het beantwoorden te veel tijd in beslag zou nemen. Volgens klager heeft bedrijfsarts D. ervoor gekozen de beantwoording van de vragen twaalf dagen aan te houden en vervolgens het zakelijk belang van de werkgever van klager te laten prevaleren boven zijn gezondheid.

Medisch dossier

Klager geeft aan sedert zijn verzoek van 29 juli 2011 geen compleet afschrift te hebben ontvangen van het dossier noch een reactie te hebben ontvangen op het verzoek tot inzage van afschriften van andere documenten. Bovendien is bij het verstrekken van het dossier op 29 juli 2011 niet kenbaar gemaakt dat documenten zouden zijn verwijderd uit het dossier, dan wel dat



ten aanzien van bepaalde documenten geen recht op afschrift geldt, bijvoorbeeld persoonlijke aantekeningen.

- 3.3 Volgens verweerder is het duidelijk dat klager zich niet kan verenigen in zowel de aanpak als de uitkomst van de klachtbehandeling van verweerder. Ook over de klachtonderdelen die eerder al door verweerder gegrond zijn verklaard, worden vragen gesteld en opmerkingen gemaakt, zoals het niet voldoende motiveren van de gegrond geachte klachten.

Prevaleren van werkgever

Verweerder heeft geen aanknopingspunten kunnen vinden, noch in het dossier noch anderszins, die aantonen en/of aannemelijk maken dat er sprake is van een voorkeursbehandeling van de werkgever en bij gebrek aan wetenschap daarover kan zij derhalve niet anders dan er van uitgaan dat er geen sprake is van een voorkeursbehandeling van de werkgever.

Wet- en regelgeving

Het is voor verweerder niet vast te stellen of er in de casus van klager incorrect is geadviseerd door de bedrijfsarts. De termijnen, waarbinnen de verzuimaanpak geëvalueerd moeten worden, hangen voor een belangrijk deel af van de aard van het onderliggende medische probleem. Verweerder is dan ook van mening dat er, gelet op het verloop van de verzuimbegeleiding, op zichzelf correct gehandeld is.

Advies bedrijfsarts

Op 31 maart 2011 is klager voor het laatst bij de bedrijfsarts A. geweest en pas op 5 juli 2011 bij bedrijfsarts B. In mei 2011 heeft er een gesprek plaatsgevonden met de arboverpleegkundige. De arboverpleegkundige werkt onder de verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts is tevens verantwoordelijk voor het medisch advies aan de werkgever. Indien de werknemer het niet eens is met het advies van de bedrijfsarts, kan een deskundigenoordeel bij het UWV worden aangevraagd. Zowel klager als verweerder zijn daarbij van oordeel dat het UWV daarover wel een uitspraak had behoren te doen maar erkennen dat deze Geschillencommissie daar geen oordeel over kan uitspreken.

Begeleiding door bedrijfsarts

Op 28 juli 2011 geeft bedrijfsarts B. aan de begeleiding over te dragen. Waarschijnlijk heeft de bedrijfsarts B. in het kader van snelheid en zorgvuldigheid de informatie bij de curatieve sector nog opgevraagd, om zo vertraging te voorkomen. Gezien het verloop van de klachtafhandeling van bedrijfsarts B., besluit bedrijfsarts D. niet per e-mail te reageren op de vragen van klager.



Zij geeft aan de voorkeur te hebben tijdens een gesprek een mondelinge toelichting te geven, zodat verdere escalatie kan worden voorkomen.

Medisch dossier

Dit dossier dient volgens verweerder alle mails, brieven, verslagen en telefonische contacten voor zover betrekking hebbend op de verzuimproblematiek te bevatten, met uitzondering van de persoonlijke aantekeningen van de bedrijfsarts(en). Verweerder heeft de klacht, over het niet volledig zijn van het medisch dossier, gegrond verklaard en vervolgens het volledig medisch dossier aan klager overgedragen tijdens het gesprek van 20 oktober 2011. Per post is een ander deel van het medisch dossier verzonden. Na ontvangst van de stukken heeft klager opnieuw contact opgenomen en aangegeven dat hij stukken in het dossier mist. De e-mails waaraan klager refereert zijn in ieder geval niet allemaal onderdeel van het medisch dossier en derhalve ook niet als zodanig opgeslagen. Onduidelijk is of verweerder nu beschikt over de volledige e-mailwisseling, omdat verweerder deze e-mails niet kan vergelijken met de e-mails die klager in zijn bezit heeft en die hij, zoals uit de correspondentie tussen verweerder en klager blijkt, niet bereid is aan verweerder te overhandigen.

- 3.4 De Geschillencommissie heeft bij de aanvang van de hoorzitting aangegeven alleen die zaken in haar overwegingen te betrekken die tussen partijen nog in geschil zijn. Verweerder heeft een groot aantal klachten, die klager heeft ingediend, reeds gegrond verklaard, zoals blijkt in de brief aan klager d.d. 15 november 2011. Ondanks het feit dat klager ook op een aantal van deze zaken wederom een uitspraak en daarmee nieuwe toets van de Geschillencommissie verzocht heeft, kan de Geschillencommissie hieraan geen gevolg geven en zal deze klachtonderdelen dan ook buiten beschouwing laten. De Geschillencommissie zal zich uitsluitend richten op de zaken die door verweerder als ongegrond zijn afgedaan en derhalve nog in geschil zijn.

De klacht over het deskundigenoordeel valt niet onder de bevoegdheid van de Geschillencommissie. Dit klachtenoordeel is derhalve niet ontvankelijk. Partijen hebben tijdens de hoorzitting ook aangegeven dat zij het erover eens zijn dat een uitspraak hierover niet tot de competentie van de Geschillencommissie behoort.

Uit het zeer lijkige dossier dat klager aan de Geschillencommissie ter beschikking heeft gesteld en de uitvoerige klachtafhandeling van verweerder, is gebleken dat de klachtafhandeling in eerste instantie door de arbodienst is verwaarloosd, waardoor de ergernis van klager begrijpelijk is vergroot. Indien blijkt dat er een dergelijk wantrouwen is ontstaan, zijn klachten in de ogen van de Geschillencommissie nog zelden naar tevredenheid op te lossen. De klachtafhandeling lijkt in ieder geval in eerste instantie onvoldoende opgepakt door de



bedrijfsarts. Het is onduidelijk waarom de bedrijfsarts ervoor gekozen heeft op een dergelijke lange termijn geen persoonlijk contact te laten plaatsvinden; de conflicten hebben immers kunnen escaleren mede omdat er geen persoonlijk contact was tussen bedrijfsarts en klager. In tweede instantie, vanaf het moment dat de klachtenmanager namens de directie door de arbodienst werd ingeschakeld, zijn de klachten naar het oordeel van de Commissie zeer zorgvuldig opgepakt en in behandeling genomen. De Geschillencommissie meent dat verweerder de klachtbehandeling, voordat de klachtenmanager de klachtbehandeling heeft overgenomen, veel te traag heeft opgepakt. De commissie begrijpt dat klager zich niet serieus genomen heeft gevoeld.

De relatie tussen klager en bedrijfsarts B. was in de loop van het proces dermate geschaad dat de inzet van een andere bedrijfsarts naar het oordeel van de Commissie ook onvermijdelijk was. In tegenstelling tot de visie van klager, die van mening is dat de overdracht van het dossier zo feitelijk mogelijk dient te geschieden, is de Commissie van mening dat bedrijfsartsen ook andere zaken bij de overdracht dienen te betrekken. In deze heeft de overdracht tussen bedrijfsarts A. en bedrijfsarts D. op een juiste wijze plaatsgevonden en mocht zij ook het ontbreken van de vertrouwensrelatie tussen bedrijfsarts B. en klager in de overdracht betrekken. Verweerder valt te dien aanzien niets te verwijten. De overdracht tussen de beide bedrijfsartsen heeft, naar het oordeel van de Commissie en voor zover uit de stukken is af te leiden, zorgvuldig plaatsgevonden. Dit geldt tevens voor de keuze van de bedrijfsarts D. om de vragen niet langer schriftelijk te beantwoorden, maar deze vragen tijdens het spreekuur te willen behandelen om te pogen niet in dezelfde situatie te komen als kennelijk tussen de bedrijfsarts B. en klager is gebeurd. Uit deze keuze blijkt niet dat er sprake is van onzorgvuldig handelen. Het geeft juist blijk van bestudering van het dossier en zoeken naar oplossingen in het reeds langlopend "conflict". Uit het dossier is immers voldoende af te leiden dat de schriftelijke beantwoording van vragen geen oplossing bood om klager tegemoet te komen en een conflict daarover te verhelpen.

Er is naar mening van de Commissie niet gebleken of aannemelijk gemaakt dat verweerder strijdig met wet- en regelgeving heeft gehandeld. Ofschoon klager ook na afloop van de hoorzitting blijkens zijn reactie nog steeds meent dat het medisch dossier dat na de zitting door verweerder is overhandigd niet compleet is kan de commissie daarover geen inhoudelijk oordeel geven.

De vraag is of er onder andere door partijen een redelijke inspanning is getroost om het geschil op de lossen. Van essentieel belang is dat partijen uitspreken van wat elkaar wordt verwacht. Daarin mag bijvoorbeeld verwacht worden dat wordt aangegeven wat er precies wordt gemist in het medisch dossier, zonder dat een andere partij hier direct naar hoeft te vragen. De formalisering van het conflict, die door de klager werd bewerkstelligd door niet duidelijk te zijn



over zijn verwachtingen, heeft geen (constructieve) bijdrage geleverd aan het bereiken van een oplossing voor het conflict.

Het verzoek van klager om aanvullingen op het medisch dossier te krijgen komt de Geschillencommissie meer als doel dan als middel voor. De gang van zaken rond het verstrekken van het medisch dossier is ook verwijtbaar ongelukkig geweest, maar niet vast is komen te staan dat klager hier feitelijk schade door heeft geleden of in zijn directe belangen is geschaad.

Samenvattend heeft de Geschillencommissie de indruk gekregen dat verweerder de klacht in eerste instantie onzorgvuldig heeft behandeld. De klachten hadden in een eerder stadium door bedrijfsarts B. beter opgepakt moeten worden. Uit het dossier blijkt echter dat verweerder in tweede instantie het dossier zeer serieus en zorgvuldig heeft aangepakt, gezien ook de inspanningen die zijn verricht door het voeren van gesprekken en de zeer uitvoerige schriftelijke afhandeling door de klachtbehandelaar namens de directie.

Dat verweerder in het kader van de verzuimbegeleiding steken heeft laten vallen, wordt door klager niet aannemelijk gemaakt. Ook uit de overgelegde stukken in dit dossier wordt niet aangetoond en/of ondersteund dat klager daarbij geschaad is dan wel in zijn directe belang is getroffen. Alles overwegende is de Geschillencommissie van mening dat niet is komen vast te staan dat klager door verweerder in zijn belangen is geschaad.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht, voor zover het deskundigenoordeel betreft, niet ontvankelijk en voor het overige de klachten ongegrond. Dat geldt ook voor wat betreft de klacht van de door de Commissie geconstateerde discrepantie tussen klachtelement nr. 7 versus het door verweerder gegeven antwoord, nu verweerder in haar verklaring - nadat de hoorzitting plaatsvond - heeft geconstateerd dat vraag en antwoord niet op elkaar aansluiten en derhalve de klacht wel ontvankelijk is. Bedrijfsarts B. kon wel, gelet op de informatie van de verpleegkundige en de inhoud van het dossier, tot een oordeel komen, ondanks het feit dat hij klager niet persoonlijk had gezien en/of gesproken.

Geschillencommissie Arbodiensten, 12 maart 2012

ADVIES 12.01

1 GESCHIL

Per e-mail d.d. 19 januari 2012 verzoekt mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Op 26 januari 2012 dient klager aanvullende klachten in bij de Geschillencommissie.

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. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 21 maart 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 27 maart 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 15 november 2010 meldt klager zich arbeidsongeschikt bij haar werkgever. De bedrijfsarts is van mening dat zij per 22 november 2010 arbeidsgeschikt is. De verzuimperiode van klager loopt echter door tot 9 december 2010. Op die datum hervat zij de werkzaamheden bij de werkgever. Op 3 januari 2011 meldt zij zich opnieuw arbeidsongeschikt. Deze melding is niet opgenomen in het medisch dossier.
- 2.2 Op 5 januari 2011 wordt het door klager aangekocht zorgverlof door de werkgever ingehouden om het verzuim in december af te dekken, omdat hij de ziekmelding niet accepteerde. Dit reeds eerder aangekochte zorgverlof was reeds voor de ziekmelding voor een doel aangekocht, namelijk om haar zieke echtgenoot te kunnen ondersteunen.
- 2.3 Op 24 januari 2011 bezoekt klager de bedrijfsarts. Gezien de status van het verzuim ontstaat er verwarring over de aard van het gesprek. De bedrijfsarts zendt de werkgever (ten onrechte) een terugkoppeling van dit gesprek. In de periode 3 januari 2011 tot en met 10 februari 2011 heeft klager in haar ogen onvrijwillig onbetaald verlof opgenomen vanwege de aanhoudende conflictsituatie. Klager meent daarbij dat de werkgever in strijd heeft gehandeld met de Wet Poortwachter en ten onrechte geen plan van aanpak is opgesteld.



- 2.4 Op 21 februari 2011 meldt klager zich ziek. De werkgever besluit de ziekmelding wederom niet te accepteren, omdat er naar zijn oordeel geen sprake is van ziekte, maar van een arbeidsconflict. De "officiële" ziekmelding is vanaf 3 maart 2011 tot 10 maart 2011 opgenomen in het medisch dossier. Op 14 maart 2011 hervat klager de werkzaamheden. Op 16 mei 2011 meldt klager zich opnieuw ziek.
- 2.5 Op 14 juli 2011 is er een gesprek tussen klager en de bedrijfsarts. Op 18 juli 2011 rapporteert de bedrijfsarts als volgt aan de werkgever: *"Dat betekent dat er mijns inziens geen medische oorzaak voor de ziekmelding van betrokkene (is). Conform mijn vorige terugkoppeling is betrokkene inzetbaar voor passende werkzaamheden op een plek in de organisatie waar ze minder geconfronteerd wordt met de spanningen vanuit het arbeidsconflict."*
- 2.6 Op 4 augustus 2011 heeft klager de bedrijfsarts bezocht om inzage in het medisch dossier te krijgen. Volgens klager is op dat moment het dossier onvolledig. Op 13 augustus 2011 verstrekt verweerder een aangevuld medisch dossier.
- 2.7 Op 10 augustus 2011 wordt het dienstverband tussen klager en de werkgever beëindigd. Klager besluit een klacht in te dienen over de verzuimbegeleiding door verweerder. De ingediende klachten raken echter in het ongereede bij verweerder. Pas in oktober 2011 hebben klager en verweerder telefonisch contact over de klachten. Op 10 oktober 2011 volgt een persoonlijk gesprek en op 14 oktober 2011 zendt de adviesteammanager naar aanleiding van het contact een e-mail aan klager.
- 2.8 Op 24 oktober 2011 dient klager een klacht in over het medisch dossier, waar verweerder op 11 november 2011 reageert. Klager wordt voor de derde maal uitgenodigd om het medisch dossier in te zien. Klager vraagt om inzage in de gegevens die zijn vastgelegd over de communicatie met derden, zoals met de werkgever. Deze gegevens zijn niet gevoegd in het medisch dossier.
- 2.9 Op 21 november 2011 dient klager formeel een klacht in bij de directie van verweerder. Op 12 december 2011 is er vervolgens telefonisch contact tussen klager en de directeur van verweerder om de klachten te bespreken. Verweerder biedt haar excuses aan ten aanzien van het verloop van de klachtenprocedure.
- 2.10 Op 20 december 2011 geeft verweerder een terugkoppeling van de onderwerpen die tijdens het gesprek aan de orde zijn gekomen schriftelijk in een brief aan klager. Op 2 januari 2012 reageert klager schriftelijk richting verweerder.



- 2.11 Klager besluit dat zij zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling van verweerder en legt het geschil op 19 januari 2012 voor aan de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of de geboden verzuimbegeleiding van verweerder van invloed is geweest op het arbeidsconflict tussen klager en de werkgever, alsook of in dit geval de Wet Poortwachter van toepassing was.
- 3.2 Klager is van mening dat de handelswijze van verweerder van invloed is geweest op het conflict tussen haar en de werkgever. De bedrijfsarts heeft volgens klager een prominente rol gespeeld in het arbeidsconflict en het ontslag en de bedrijfsarts heeft hieraan welbewust medewerking verleend. Klager beticht de bedrijfsarts van het met opzet gegevens achterhouden over de communicatie van de bedrijfsarts met de werkgever en het met opzet onjuiste gegevens verschaffen aan werkgever na afloop van een vrijwillig gesprek met de bedrijfsarts. Klager is van mening dat er vanaf november 2010 sprake is van aansluitende periodes van verzuim die een re-integratieplan en plan van aanpak rechtvaardigen. Verweerder heeft deze documenten echter niet opgesteld. In deze tijd is er vier keer een ziekmelding gedaan en drie keer een poging tot werkhervatting. Ook het medisch dossier roept vraagtekens op. Volgens klager verstrekt verweerder bewust een onvolledig medisch dossier. Na de inzage in het dossier op 4 augustus 2011, levert verweerder op 13 oktober 2011 een dossier aan met een gewijzigde inhoud. Het dossier blijkt dan echter nog niet compleet. In tegenstelling tot de informatie die tussen werknemer en de bedrijfsarts is uitgewisseld, is de informatie die tussen werkgever en bedrijfsarts is uitgewisseld niet opgenomen in het medisch dossier. Volgens klager lijkt het er sterk op dat de bedrijfsarts de werkgever in bescherming neemt. Dit blijkt volgens klager uit het feit dat de bedrijfsarts de ziekmeldingen niet heeft geaccepteerd, haar niet arbeidsongeschikt heeft verklaard en dat de bedrijfsarts de inhoud van de brief aan de werkgever d.d. 8 maart 2011 heeft aangepast. De klachtafhandeling is door verweerder onvoldoende opgepakt, kwam traag op gang en heeft geen adequate oplossing geboden.
- 3.3 Verweerder geeft aan het verloop van het arbeidsconflict zeer te betreuren, maar geeft aan dat zij hiervoor niet verantwoordelijk gehouden kan worden. Tussen klager en de werkgever heeft zich een ernstig arbeidsconflict ontwikkeld. In verband met dit conflict heeft klager zich een aantal maal ziek gemeld. Iedere ziekmelding is door de bedrijfsarts individueel beoordeeld. De bedrijfsarts heeft bij een aantal ziekmeldingen vastgesteld dat er onder toepassing van de richtlijnen van de beroepsgroep geen sprake was van een medische oorzaak en dat klager derhalve aan het werk kon. Verweerder verwerpt de aantijging van klager dat zij de oren teveel heeft laten hangen naar de werkgever, laat staan dat er met opzet onjuiste gegevens zijn



verstrekt naar aanleiding van een door klager bezocht arbeidsomstandigheden spreekuur en gegevens zijn achtergehouden over communicatie met de werkgever. Volgens verweerder blijkt uit het dossier dat er door de verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts steeds zorgvuldig is uitgevoerd. Indien klager het oneens was met het advies van de bedrijfsarts, is zij door verweerder gewezen op de mogelijkheid een second opinion aan te vragen bij het UWV. Verweerder geeft wel aan dat de gang van zaken rondom het arbeidsomstandigheden spreekuur van 24 januari 2011 zeer te betreuren. De ziekmelding van klager werd door de werkgever niet geaccepteerd. Hierdoor is door de bedrijfsarts de verkeerde aard van het consult gekozen en is er ten onrechte een rapportage aan de werkgever verzonden als ware het een spreekuurbezoek naar aanleiding van een ziekmelding. Er is hier sprake van een vergissing van de bedrijfsarts, maar niet van onrechtmatig handelen zoals klager stelt. Verweerder beseft zich dat de hinder van de vergissing die door de bedrijfsarts is gemaakt, wordt ondervonden door de cliënt en niet door de arbodienst. Helaas is de situatie niet meer door verweerder te veranderen. Verweerder heeft zich daarnaast reeds geëxcuseerd voor de vertraagde klachtafhandeling en biedt de excuses nogmaals aan.

- 3.4 Voor wat betreft de procesgang en het verstrekken van verschillende versies en op onderdelen onvolledig zijn van het medisch dossier moet de Geschillencommissie wel van het hart dat, ondanks dat hiervoor reeds excuses zijn aangeboden, hier sprake is van een zodanige “slordigheid” dat verweerder in de toekomst toch veel zorgvuldiger hier mee moet omgaan en zo nodig de interne procedures zodanig moet aanpassen dat in de toekomst deze “slordigheden” niet meer kunnen voorkomen.
- 3.5 In geschil is de vraag in hoeverre verweerder debet is aan de verslechterende arbeidsverhouding tussen klager en de werkgever. De verwarring die door de handelwijze van de werkgever is ontstaan, door het niet te accorderen van de ziektemeldingen van klager, heeft ertoe geleid dat de bedrijfsarts ten onrechte een rapportage aan de werkgever heeft verzonden, waarin is opgenomen dat er geen medische redenen aan het verzuim ten grondslag lagen. Deze rapportage had niet aan de werkgever verzonden mogen worden. De werkgever heeft, gezien de verslechterde arbeidsrelatie, besloten het arbeidscontract met klager te ontbinden. Klager verwijt het verweerder dat de werkgever tot dit besluit is gekomen. Gedurende de hoorzitting wordt door de Geschillencommissie vastgesteld dat er door verweerder naast de verzuimbegeleiding ook een mediation traject is voorgesteld om het conflict tussen beide partijen op te lossen. Deze interventie heeft echter geen oplossing geboden in het conflict. Daarnaast heeft verweerder voorzien in de vraag naar psychische ondersteuning, ook op het moment dat er geen sprake meer was van een formeel dienstverband tussen klager en de werkgever. Van nalatig handelen van de zijde van de arbodienst is derhalve naar mening van de Commissie geen sprake. De bedrijfsarts heeft, naar mening van de Commissie, met het



inschakelen van deze interventies, gedaan wat van een bedrijfsarts in dit geval verwacht mag worden en deze overeenkomstig de richtlijnen van de beroepsgroep heeft gehandeld. De Commissie is van mening dat niet is komen vast te staan dat de bedrijfsarts welbewust medewerking verleend heeft aan het beëindigen van het dienstverband, met opzet medische onjuiste gegevens verschaft heeft aan werkgever en met opzet gegevens achtergehouden heeft over de communicatie van de bedrijfsarts met de werkgever. Wel is de Geschillencommissie van oordeel dat de bedrijfsarts geen terugkoppeling naar de werkgever had mogen geven naar aanleiding van het bezoek van klager aan het arbeidsomstandigheden-spreekuur, maar heeft niet de overtuiging gekregen dat het oordeel van de werkgever over de ziekmelding van klager daardoor anders zou zijn geweest.

- 3.6 Over het wel of niet van toepassing zijn van de Wet Poortwachter is de Geschillencommissie van oordeel dat op basis van het verloop van deze kwestie, de formeel daarbinnen geldende termijnen en de overgelegde stukken niet kan worden geconcludeerd dat in strijd is gehandeld met de Wet Poortwachter. Om die reden kan ook niet van verweerder worden geëist om de werkgever er achteraf op te wijzen dat deze in strijd heeft gehandeld met de Wet Poortwachter en aldus terecht niet kon voldoen aan de wens van klager om de werkgever hier alsnog op aan te spreken. Wel is de Geschillencommissie het met verweerder eens dat de bedrijfsarts zich eerder uit het conflict tussen de werkgever en klager had moeten terugtrekken, maar hiervoor heeft verweerder inmiddels haar excuses aangeboden.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Wellicht ten overvloede wenst de Commissie uit te spreken dat zij zich, gelet op de overlegde stukken, niet aan de indruk kan onttrekken dat de werkgever in onderliggende casus een opmerkelijke negatieve rol heeft gespeeld; de belangen van klager zijn echter niet geschaad door de handelswijze van verweerder.

Geschillencommissie Arbodiensten, 23 april 2012

**HERZIENINGSVERZOEK
12.01**

1 VERZOEKSCHRIFT

Mevrouw X. (verder: klager) heeft op 8 juni 2012 een verzoek om herziening van het advies van de Geschillencommissie Arbodiensten (verder: Geschillencommissie) van 23 april 2012 ingediend. Dit advies is door de Geschillencommissie uitgebracht, naar aanleiding van het geschil klager en een arbodienstverlener (verder: verweerder). Op 18 juni 2012 heeft klager het herzieningsverzoek per e-mail toegelicht.

Klager verwijst in het verzoek om herziening naar aanvullende stukken aan de Geschillencommissie zijn verzonden op 26 januari 2012, onder meer bestaande uit alle bedrijfsartsrapportages. Klager kan zich niet verenigen met het advies van de Geschillencommissie en stelt zich op het standpunt dat het advies onzorgvuldig tot stand is gekomen.

2 PROCESVERLOOP

Op 11 mei 2012 ontvangt de Geschillencommissie een e-mail van klager, waarin wordt verzocht om een herziening van de uitspraak d.d. 23 april 2012. De Geschillencommissie verwijst op 24 mei 2012 naar het reglement van de Geschillencommissie, omdat de mogelijkheid van herziening alleen onder de aldaar genoemde specifieke omstandigheden mogelijk is. Op 8 juni 2012 verzoekt klager formeel om een herziening van het advies. Ingesloten bij het verzoek om herziening stuurt klager een kopie van het aanmeldingsformulier voor het mediatontraject d.d. 15 december 2010. De behandeling van het herzieningsverzoek door de Geschillencommissie heeft plaatsgevonden op 24 september 2012.

3 BEOORDELING VERZOEKSCHRIFT

3.1 Ingevolge artikel 11 lid i van het reglement van de Geschillencommissie kan een herziening van een uitspraak van de Commissie slechts aan de orde zijn indien er feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar voordien niet bekend waren en die herziening rechtvaardigen. Om herziening wordt verzocht door middel van een verzoekschrift, dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt.

3.2 Klager verzoekt om herziening van de uitspraak, omdat zij zich niet kan verenigen met het advies van de Geschillencommissie en stelt zich op het standpunt dat deze uitspraak onzorgvuldig tot stand is gekomen. Klager verwacht dat de Geschillencommissie tot een andere, tegengestelde uitspraak zou komen, indien de juiste feiten en omstandigheden de Geschillencommissie bekend waren.



- 3.3 Uit nader onderzoek van de Geschillencommissie blijkt dat in het verslag staat opgenomen - zoals klager terecht opmerkt - dat verweerder een mediationtraject heeft ingeschakeld. De Geschillencommissie stelt vast dat hier sprake is van een verschrijving. In het advies van de Geschillencommissie is deze verschrijving echter niet overgenomen. In het advies wordt het volgende vermeld: "Gedurende de hoorzitting wordt door de Geschillencommissie vastgesteld dat er door verweerder naast de verzuimbegeleiding ook een mediation traject is voorgesteld om het conflict tussen beide partijen op te lossen".
- Klager geeft in haar verzoek om herziening aan dat het mediationtraject door haar is aangevraagd, in opvolging van het advies van de bedrijfsarts d.d. 9 december 2010. De Geschillencommissie stelt derhalve vast dat partijen onderling niet twisten over het door de bedrijfsarts voorgestelde mediationtraject, noch dat de Geschillencommissie een verkeerde verwijzing in haar advies heeft opgenomen. Alhoewel de verschrijving in het verslag niet juist is, komt de Geschillencommissie tot de conclusie dat deze verschrijving in het verslag de uitspraak van de Geschillencommissie niet heeft beïnvloed. Daarbij stelt de Geschillencommissie vast dat uit nader onderzoek van alle voorliggende stukken er ook geen feiten of omstandigheden worden aangevoerd die niet bekend waren tijdens de zitting en/of hadden kunnen worden ingebracht door klager en komt dan ook tot de conclusie dat het herzieningsverzoek ongegrond moet worden verklaard.
- 3.4 Wellicht ten overvloede merkt de Geschillencommissie op dat het (bijzondere) middel van herziening niet is gegeven om een hernieuwde discussie over het advies te kunnen openen. Met andere woorden de mogelijkheid tot herziening is geen beroepsmogelijkheid.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart het verzoek om herziening ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 24 september 2012



ADVIES 12.03

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 14 februari 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 21 maart 2012 een verweerschrift ingediend. Gelijktijdig ontving de Geschillencommissie aanvullende stukken van klager. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 27 maart 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager is arbeidsongeschikt vanaf 20 december 2005. De arbeidsovereenkomst tussen de werkgever en klager is niet ontbonden.
- 2.2 Op basis van een opgestelde Functionele Mogelijkheden Lijst (FML) door een van de bedrijfsartsen van verweerder heeft een arbeidsdeskundige in april 2011 geadviseerd dat re-integratie 1^e spoor onder bepaalde omstandigheden mogelijk was.
- 2.3 In augustus 2011 meldt klager aan de werkgever dat hij per 1 september 2011 zal starten met de re-integratie. De werkgever reageert afwijzend. De werkgever vraagt aan verweerder opnieuw een onderzoek uit te voeren.
- 2.4 Op 8 september 2011 stuurt de werkgever van klager een memo d.d. 6 september 2011 aan de arbeidsdeskundige. In de memo is de volgende zinsnede opgenomen: *“Wij zullen slechts een ontslagvergunning kunnen verkrijgen indien uit arbeidsdeskundig onderzoek blijkt dat er geen passende arbeid (...) voorhanden is.”*
- 2.5 Op 14 september 2011 wordt in de arbowerknemersinformatiekaart door de arbeidsdeskundige het volgende gerapporteerd: *“Hij heeft moeite met de inhoud van de FML,*



op grond daarvan is vlgs A. (de arbeidsdeskundige, secr.) terugkeer in eigen werk niet aan de orde. Hoewel B. (werkgever, secr.) wel lijkt aan te geven dat het beter met betrokkene gaat en er mogelijkheden zijn. (...) Is het antwoord nee, dan zal er nieuwe FML moeten komen die nu geldt als input voor AD.”

- 2.6 Op 10 oktober 2011 wordt door de bedrijfsarts een nieuw actueel oordeel en FML opgesteld. Vervolgens is aan de arbeidsdeskundige gevraagd een nieuw arbeidsdeskundig advies op te stellen.
- 2.7 Op 7 november 2011 volgt een gesprek tussen klager en de arbeidsdeskundige, op basis waarvan de arbeidsdeskundige de arbeidsdeskundige rapportage opstelt. In de concept rapportage komt de arbeidsdeskundige tot de conclusie dat zowel re-integratie 1^e als 2^e spoor niet tot de mogelijkheden behoren. De concept rapportage van 2 december 2011 is direct aan de werkgever verzonden, zonder klager over de inhoud van de rapportage te informeren.
- 2.8 Op 1 december 2011 verzoekt klager de arbeidsdeskundige een kopie van het gehele medisch dossier te sturen. Op 29 december 2011 haalt klager het medisch dossier bij verweerder op. Vervolgens ontdekt klager dat er correspondentie tussen de werkgever en verweerder ontbreekt. Hij meldt dit per e-mail aan verweerder en verzoekt om een volledig afschrift van het medisch dossier.
- 2.9 Op 30 december 2011 ontvangt klager de concept rapportage van de arbeidsdeskundige. Klager geeft aan dat hij zich niet kan vinden in de uitkomst van de rapportage en verzendt zijn opmerkingen aan de arbeidsdeskundige.
- 2.10 Op 2 januari 2012 tracht verweerder een persoonlijk onderhoud te laten plaatsvinden om in gesprek te gaan over de klachten. Klager stelt voor de procedure schriftelijk te behandelen.
- 2.11 Op 12 januari 2012 neemt bedrijfsarts C. van verweerder telefonisch contact op met klager om de concept rapportage te bespreken. Vervolgens meldt verweerder op 13 januari 2012 dat zij de klacht als afgehandeld beschouwen.
- 2.12 Op 18 januari 2012 reageert klager nogmaals schriftelijk op de concept rapportage.
- 2.13 Op 1 februari 2012 ontvangt klager de definitieve eindrapportage. In de rapportage geeft de arbeidsdeskundige aan zich te distantiëren van de opmerkingen van klager.
- 2.14 Op 11 maart 2011 legt klager zijn klachten over verweerder voor aan de Geschillencommissie.



3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of verweerder adequaat en zorgvuldig heeft gehandeld tijdens de verzuimbegeleiding van klager en/of klager is benadeeld en daarmee in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen. Verder is de vraag of de arbodienst voldoende onafhankelijk heeft gehandeld en het belang van de werkgever niet heeft laten prevaleren boven het belang van de werknemer.
- 3.2 Klager is van mening dat de verzuimbegeleiding in het algemeen, en de arbeidsdeskundige rapportage in het bijzonder, hem heeft benadeeld. Klager geeft aan van oordeel te zijn dat het belang van de werkgever prevaleerde boven zijn belang. Dit blijkt volgens klager uit het besluit van verweerder een nieuwe FML en nieuwe arbeidsdeskundige rapportage te laten opstellen, terwijl de vorige nog geen half jaar oud was. Met name de “draai” die in de tweede FML gemaakt wordt, waarin hij arbeidsongeschikt wordt verklaard en derhalve niet meer bij de werkgever kan re-integreren, acht hij opmerkelijk, omdat het bekend is dat de werkgever negatief tegenover de re-integratie staat. Toen in april 2011 werd geconcludeerd dat er sprake was van re-integratiemogelijkheden, heeft de werkgever verweerder dusdanig bewogen een nieuw onderzoek uit te laten voeren, met een andere eindconclusie. Uit de memo van de werkgever gericht aan verweerder, blijkt in ieder geval dat verweerder op de hoogte was van de visie van de werkgever. De gegevens uit dit document, worden vervolgens gebruikt door de arbeidsdeskundige om zich een mening te vormen over klager. De arbeidsdeskundige heeft hiermee, volgens klager, de grens van onpartijdigheid en onafhankelijkheid overschreden. Ook het feit dat hij geen invloed had op de concept rapportage, alvorens deze informatie aan de werkgever werd verzonden, bevestigt volgens klager de vooringenomenheid van verweerder. Wat betreft het medisch dossier is klager van mening dat er in eerste instantie een onvolledig dossier ter beschikking is gesteld, waarin alle niet medische gegevens waren opgenomen. De informatie over de communicatie die tussen werkgever en verweerder wordt pas toegevoegd, nadat hier nadrukkelijk om wordt gevraagd. Voor klager toont dit des te meer aan, dat de werkgever door verweerder in bescherming wordt genomen.
- 3.3 Verweerder is van mening dat zij niet klachtwaardig heeft gehandeld jegens klager. Er is gekozen voor het opstellen van een nieuwe rapportage, omdat de oude gegevens gedateerd waren. De tweede FML is uitgevoerd, omdat het noodzakelijk was een recentelijk arbeids(on)geschiktheidsoordeel in het kader van de re-integratiemogelijkheden bij de werkgever te hebben. Zowel de FML als de arbeidsdeskundige rapportage zijn door andere personen opgesteld, omdat er personele verschuivingen binnen verweerder hebben plaatsgevonden en de oorspronkelijke bedrijfsarts ook andere taken binnen verweerder had gekregen. Hier ligt geen voorkeursbehandeling voor de werkgever aan ten grondslag. De



arbeidsdeskundige heeft alle relevante informatie verzameld, getoetst en is naar aanleiding daarvan tot zijn deskundigenoordeel gekomen. Hij heeft bij beide partijen onderzoek uitgevoerd, zowel bij werkgever als bij werknemer. De opmerking van klager dat de arbeidsdeskundige geen acht heeft geslagen op zijn opmerkingen is volgens verweerder onjuist, de arbeidsdeskundige heeft per brief gereageerd op de punten die klager aandroeg, maar de arbeidsdeskundige heeft er expliciet voor gekozen zijn professionele beoordeling niet te laten beïnvloeden door de opmerkingen van klager. De afwijking in het oordeel is volgens verweerder niet uitzonderlijk, er heeft immers een aantal maanden tussen het eerste en tweede arbeidsdeskundig oordeel gezeten. Daarbij komt dat de conclusie van het UWV gelijk is; arbeidsongeschikt. Wat betreft het medisch dossier, merkt verweerder op dat de arbeidsdeskundige geen dossier- of afgifteplicht heeft. Desalniettemin is verweerder van mening dat de stukken die normaal gesproken tot het medisch dossier behoren aan klager verstrekt moesten worden. Naar aanleiding van vragen van de Geschillencommissie over de verschillende verantwoordelijkheden tussen de bedrijfsarts en arbeidsdeskundige in relatie tot de inhoud van het medisch dossier, waarvan het arbeidsdeskundig oordeel deel uitmaakt, moet verweerder erkennen dat er wel een afgifteplicht bestaat van het arbeidsdeskundig oordeel van de arbeidsdeskundige.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

In geschil is de eerste vraag in hoeverre verweerder het belang van de werkgever heeft laten prevaleren boven het belang van werknemer. Volgens klager heeft de handelswijze van verweerder er mede toe geleid dat re-integratie bij zijn huidige werkgever onmogelijk is en is deze conclusie vastgelegd in opdracht van de werkgever. Uit de ingediende stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen blijkt dat verweerder al langer bekend is met de verstoorde arbeidsverhouding tussen klager en de werkgever. De Geschillencommissie heeft er begrip voor dat deze kennis er toe kan leiden dat de indruk ontstaat dat het handelen van verweerder daardoor beïnvloed zou kunnen worden en heeft in het dossier ook aanwijzingen aangetroffen die deze indruk hebben kunnen laten ontstaan.

Daarbij heeft de Geschillencommissie mede overwogen dat uit het dossier wel blijkt dat verweerder onvoldoende zorgvuldig is omgegaan met de informatie die de werkgever over de werknemer heeft verstrekt en daardoor de schijn op zich heeft geladen dat deze informatie op een bepaalde manier is gebruikt. Door de wijze waarop de bedrijfsarts en arbeidsdeskundige zijn omgegaan met de ontvangen gegevens, is het volgens de Geschillencommissie bijna niet mogelijk de noodzakelijke transparantie te geven waaruit blijkt dat de onafhankelijkheid is gewaarborgd. Het is, gelet op het verloop van de zaak, naar het oordeel van de Geschillencommissie wel aannemelijk geworden dat de handelswijze van de werkgever invloed heeft gehad op het handelen van verweerder, maar de vraag is of dit onzorgvuldig handelen



ook heeft geleid tot een beslissing die niet op inhoudelijke gronden tot stand is gekomen en daardoor klager heeft benadeeld.

De Geschillencommissie merkt in dit kader op het bijvoorbeeld uiterst opmerkelijk te vinden dat er op een relatief korte termijn een nieuwe beoordeling van de belastbare mogelijkheden van klager noodzakelijk was, dat de beoordeling door andere personen is uitgevoerd dan het eerste onderzoek en dat het oordeel vervolgens tegengesteld is aan het vorige en dat de oorzaak voor deze “ommezwaai” door verweerder wel wordt verklaard, maar daarmee de indruk van een beïnvloeding van de opvattingen van de werkgever wel gemakkelijk kon ontstaan. De Geschillencommissie heeft daarbij ook de indruk gekregen dat verweerder om die reden de “veilige” weg heeft gekozen, nadat zij klachten van de werkgever ontving over de uitkomst van de eerste arbeidsdeskundige rapportage, en een “nieuwe” FML en arbeidsdeskundige rapportage heeft uitgebracht. De uitkomst hiervan was echter voor klager negatief, waarmee verweerder zichzelf in een lastige positie heeft gemanoeuvreerd, maar kennelijk heeft besloten hierop geen verdere actie meer te ondernemen en in ieder geval hierover onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd. De Geschillencommissie komt daarbij echter op basis van de voorliggende stukken wel tot het oordeel dat er onvoldoende harde aanwijzingen zijn om de conclusie te kunnen rechtvaardigen dat verweerder opzettelijk deze weg heeft bewandeld teneinde tot eenzelfde conclusie te komen als de werkgever, inhoudende dat terugkeer in de functie niet mogelijk is en klager niet meer zou kunnen re-integreren.

Dat verweerder daarmee de schijn tegen heeft, wordt ook veroorzaakt doordat verweerder ervoor heeft gekozen andere medewerkers het vermogen van klager te laten beoordelen, zeker omdat het in het algemeen wordt gekozen voor een vast team. Verweerder heeft aangegeven dat er personele verschuivingen hebben plaatsgevonden en de bedrijfsarts ook andere taken had gekregen binnen verweerder, maar dit verklaart op zich onvoldoende waarom de rapportage zowel opnieuw als door andere personen uitgevoerd diende te worden.

Naar mening van de Geschillencommissie heeft verweerder de schijn van afhankelijkheid van de werkgever weliswaar niet geheel kunnen wegnemen, ook al vanwege de inhoud van de notitie van de werkgever, waarvan de arbeidsdeskundige tijdens zijn onderzoek bij klager reeds kennis had en daarmee het verloop van het gesprek had kunnen worden beïnvloed. Maar, zoals de Geschillencommissie hiervoor aangeeft, heeft zij op basis van de voorliggende stukken en mondelinge toelichting van partijen onvoldoende harde aanwijzingen kunnen vinden om de conclusie te kunnen rechtvaardigen dat verweerder opzettelijk deze weg heeft bewandeld teneinde tot eenzelfde conclusie te kunnen komen als de werkgever, inhoudende dat terugkeer in de functie niet mogelijk is en klager niet meer zou kunnen re-integreren. De gevolgde procedure in dezen vergroot volgens de Geschillencommissie het risico wel aanzienlijk dat de mening van de werkgever een uiteindelijke uitkomst van het onderzoek kan beïnvloeden. De informatie uit de schriftelijk ingediende stukken en hetgeen mondeling ter zitting naar voren is



gekomen, alsmede de wijze waarop de arbeidsdeskundige heeft gehandeld, geven wel blijk van een schijn van vooringenomenheid, maar rechtvaardigen niet de conclusie dat de arbeidsdeskundige niet tot een onafhankelijk en op basis van zijn professionele deskundigheid tot zijn oordeel is gekomen en daarmee klager heeft benadeeld en komt dan ook tot de eindconclusie dat de klacht moet worden afgewezen.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 24 april 2012

ADVIES 12.11

1 GESCHIL

Per e-mail d.d. 7 april 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. Daarbij verzoekt klager om uitstel voor het indienen van de gronden van zijn bezwaar. De Geschillencommissie heeft hem dit uitstel verleend. Klager verzoekt binnen de gestelde termijn nogmaals om uitstel, ditmaal telefonisch. De Geschillencommissie besluit ook dit verzoek van klager te honoreren. Op 8 juli 2012 ontvangt de Geschillencommissie vervolgens de gronden waarop de klacht is gegrond. Op 23 juli 2012 ontvangt de Geschillencommissie de aanvullende stukken die de Geschillencommissie bij klager heeft opgevraagd. De Geschillencommissie heeft besloten het geschil in behandeling te nemen en heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 12 september 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 24 september 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 10 oktober 2011 is klager op het spreekuur van de bedrijfsarts A. verschenen. Onderdeel van het spreekuur was de vraag of klager een arbeidsrechtelijk gesprek met zijn werkgever kon voeren. In de periodieke evaluatie van de bedrijfsarts is daarover het volgende opgenomen: *“In het spreekuur zijn de gesprekken die vandaag en morgen zijn ingepland met medewerkers van [werkgever], waartoe hij ook behoort, over de komende veranderingen gesproken. Hij kan een dergelijk gesprek nog niet aan vanwege met name consequenties die een dergelijk gesprek kunnen hebben voor hem.”*
De bedrijfsarts heeft dezelfde dag telefonisch contact met de werkgever. De werkgever neemt na het spreekuur contact op met klager om hem uit te nodigen voor het aanzeggesprek dat volgende dag zal plaatsvinden.
- 2.2 Op 12 en 14 oktober 2011 dient klager schriftelijke klachten over de gang van zaken rondom het spreekuur met de bedrijfsarts in bij verweerder. In de ontvangstbevestiging van verweerder wordt aangegeven dat de klachten binnen drie weken worden behandeld.



- 2.3 Op 25 oktober 2011 stelt bedrijfsarts een periodieke evaluatie op naar aanleiding van het contact tussen bedrijfsarts en klager tijdens een spreekuur. In dit document staat het volgende vermeld: *“Betrokkene is niet belastbaar voor werkzaamheden. Een gesprek kan ook nog niet plaatsvinden tussen betrokkene en de werkgever. Er staat een spreekuur ingepland voor 14 november 2011.”*
- 2.4 Op 31 oktober 2011 stelt de bedrijfsarts naar aanleiding van een telefonisch contact met klager opnieuw een periodieke evaluatie op. Hierin wordt vermeld dat er geen aanleiding is tot verandering van de eerdere advisering. Ook wordt nogmaals gemeld dat er op 14 november 2011 een nieuw spreekuur gepland staat.
- 2.5 Op 3 november 2011 stuurt verweerder een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek om in te gaan op de klachten. Op 8 november 2011 reageert klager dat hij niet ingaat op de uitnodiging en dat hij een schriftelijk oordeel op zijn klachten verwacht.
- 2.6 Op 4 november 2011 ontvangt klager een aangetekende brief van de werkgever, waaruit blijkt dat zijn functie per eind november 2011 vervalt.
- 2.7 Op 8 november 2011 spreken klager en de heer B., die de klachtbehandeling namens verweerder uitvoert, elkaar telefonisch.
- 2.8 Op 14 november 2011 verschijnt klager ten kantore van de bedrijfsarts, in de veronderstelling dat er een spreekuur zou plaatsvinden. Deze afspraak is echter niet (meer) bekend bij verweerder. De verzuimbegeleiding is door bedrijfsarts A. overgedragen aan bedrijfsarts C. Klager is niet (schriftelijk) geïnformeerd over dit besluit.
- 2.9 Op 18 november 2011 stuurt de heer B. een inhoudelijke reactie op de klachten.
- 2.10 Op 23 november 2011 reageert klager per e-mail op de reactie van verweerder. Klager is het niet eens met de inhoudelijke klachtafhandeling van de heer B. en wenst een afschrift van het medisch dossier te ontvangen.
- 2.11 Op 16 december 2011 dient klager bezwaar in tegen de klachtafhandeling bij de klachtenmanager. Op 16 januari 2012 stuurt klager een rappel aan de klantenservice van verweerder. Verweerder heeft niet gereageerd op de e-mail van 23 november 2011.
- 2.12 Op 14 februari 2012 stuurt de klachtenmanager een schriftelijke reactie op de klacht van 23 november 2011. De klachtenmanager nodigt klager uit voor een persoonlijk gesprek.



- 2.13 Op 22 februari 2012 spreken klager en de klachtenmanager elkaar persoonlijk. Op 8 maart 2012 zendt verweerder een schriftelijke reactie op de brief van klager over de inhoud van het gesprek.
- 2.14 Klager kan zich niet verenigen met de klachtafhandeling en besluit het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder onbehoorlijk zijn geweest, bij de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld en of klager door de handelswijze van verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen.
- 3.2 Klager heeft verschillende onderdelen aan de orde gesteld; de verzuimbegeleiding van bedrijfsarts A., de klachtbehandeling door de heer B, de klachtenafhandeling van de klachtenmanager en de termijnoverschrijdingen bij verweerder.

Op 10 oktober 2011 bezoekt klager het spreekuur van bedrijfsarts A. Klager geeft aan dat de bedrijfsarts zeer snel geoordeeld heeft dat hij niet in staat zou zijn om werkzaamheden te verrichten. De overige tijd van het spreekuur, circa drie kwartier, heeft de bedrijfsarts, volgens klager, hem getracht te overtuigen om deel te nemen aan een gesprek met de werkgever. De bedrijfsarts heeft voorafgaand aan het gesprek telefonisch contact gehad met de werkgever en de opdracht gekregen te beoordelen in hoeverre klager kon deelnemen aan een gesprek met de werkgever in het kader van de gevolgen van een reorganisatie. Klager heeft toen bij de bedrijfsarts aangegeven dat hij een dergelijk gesprek niet zou kunnen voeren vanwege de impact en de juridische gevolgen die het gesprek voor hem zou hebben. Klager neemt het de bedrijfsarts kwalijk dat hij, ondanks dat de bedrijfsarts op de hoogte was van de beperkingen, psychische druk heeft uitgevoerd om een arbeidsrechtelijk gesprek met de werkgever doorgang te laten vinden. Klager stelt zich op het standpunt dat het niet op de weg van de bedrijfsarts ligt te beoordelen of iemand in staat is een dergelijk gesprek wel of niet te kunnen voeren. Na het spreekuur werd klager telefonisch benaderd door zijn werkgever. Hij werd uitgenodigd om deel te nemen aan het aanzeggesprek de volgende dag. Klager is van mening dat de bedrijfsarts zijn oordeel over de geschiktheid het gesprek te kunnen voeren richting de werkgever anders heeft geformuleerd dan zijn advies richting klager. Klager is ervan overtuigd dat het handelen van de bedrijfsarts zijn herstelproces negatief heeft beïnvloed en dat de



bedrijfsarts niet alles heeft nagelaten wat een storende invloed op het herstel zou kunnen hebben. Klager is van mening dat de bedrijfsarts zijn belangen onvoldoende heeft behartigd.

Vervolgens is ook het besluit van de bedrijfsarts de verzuimbegeleiding te beëindigen voor klager onacceptabel omdat hij niet het vertrouwen in de bedrijfsarts had opgezegd, maar naar zijn mening alleen de vertrouwensrelatie in het geding was. De bedrijfsarts heeft eenzijdig de behandeling gestaakt, zonder dat hier een gewichtige reden aan ten grondslag lag, hetgeen in strijd is met de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. Klager heeft zich na herhaaldelijke berichtgeving in de rapportages van de bedrijfsarts, op het kantoor gemeld voor het spreekuur, maar er stond geen afspraak (meer) gepland. Klager merkt op dat hij de vervolgspraak op een afgescheurd papiertje meekreeg. Daarbij werd de uitnodiging voor 14 oktober 2011 ook schriftelijk bevestigd door verweerder. Toch bleek dat er in het administratief systeem geen aantekening over deze afspraak terug te vinden was, voor klager een teken dat er door verweerder wordt gerommeld in het systeem.

Klager vindt dat de klachtafhandeling van zowel de heer B. als de klachtenmanager ernstig te wensen heeft overgelaten. Enerzijds wordt de klachtafhandeling niet binnen de door verweerder zelf gestelde termijnen uitgevoerd en anderzijds wordt er onvoldoende inhoudelijk op de klachten ingegaan.

- 3.3 Verweerder reageert als volgt. Verweerder betreurt het ten zeerste dat bij klager de indruk is ontstaan dat de bedrijfsarts partij getrokken heeft voor de werkgever. Na onderzoek heeft verweerder geen aanwijzingen kunnen vinden dat de bedrijfsarts de belangen van de werkgever boven de belangen van klager heeft gesteld. Uit de rapportages van de bedrijfsarts aan de werkgever blijkt dat de bedrijfsarts zich slechts in neutrale en objectieve termen heeft uitgelaten. Verweerder geeft aan dat er telefonisch contact is geweest tussen de bedrijfsarts en de werkgever. Contact tussen bedrijfsarts en werkgever is echter niet ongewoon indien er sprake is van een bepaalde vraag van de werkgever, de bedrijfsarts is dan ook niet buiten zijn boekje gegaan. Er vindt dan nooit uitwisseling plaats van medisch inhoudelijke zaken maar alleen informatie die betrekking heeft op de re-integratie. De bedrijfsarts geeft ter zitting aan dat hij tijdens het spreekuur van 10 oktober 2011 op de hoogte was van reorganisatie bij de werkgever en daarom heeft hij deze situatie expliciet bespreekbaar gemaakt tijdens het spreekuur. Gezien de beperkingen van de klager heeft hij de werkgever (telefonisch) geadviseerd dat het aanzeggesprek, waarin de gevolgen van de reorganisatie duidelijk zouden worden, eigenlijk niet gevoerd kon worden, gezien de medische situatie van klager. Hij heeft daarbij bij de werkgever aangegeven dat in het geval het gesprek zou worden gevoerd dit gesplitst zou moeten worden en alleen zou moeten worden aangezegd dat hij boventallig zou worden als gevolg van de reorganisatie. Als dat niet kon, dan zou het gesprek naar zijn mening



helemaal niet moeten plaatsvinden. De nuance, die hij in het advies heeft aangebracht, is door de werkgever niet als zodanig opgepakt en de werkgever heeft klager uitgenodigd voor het gesprek. Het besluit van de werkgever het gesprek toch te voeren kan volgens verweerder niet aan de bedrijfsarts worden verweten.

Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts heeft besloten de verzuimbegeleiding over te dragen, omdat de bedrijfsarts zich vanwege de klachten die over hem geuit waren en de lastige positie die hij ten opzichte van de werkgever had gekregen, van mening was dat hij de verzuimbegeleiding niet langer kon voortzetten. Omdat de vertrouwensrelatie naar het oordeel van de bedrijfsarts in het geding was, is na intern overleg dan ook besloten de begeleiding over te dragen naar een andere bedrijfsarts. De belangen van klager zijn met dit besluit naar de mening van verweerder niet geschaad. De bedrijfsarts vond het bovendien niet gepast de verzuimbegeleiding voort te zetten, terwijl er tegen hem een klacht was ingediend. Dit was de reden voor de overdracht van het dossier naar een collega. Bedrijfsarts C. heeft toen de verzuimbegeleiding overgenomen.

Verweerder geeft aan dat er iets misgegaan is in de logistiek en communicatie rondom de reactie op de klacht. De klacht is na het verzenden van de ontvangstbevestiging niet naar de juiste persoon verzonden. Zodoende heeft de klacht bedrijfsarts B. pas laat bereikt en heeft de klachtenbehandeling pas laat plaatsgevonden. Verweerder biedt hiervoor excuses aan. Ook de klachtafhandeling door de klachtenmanager heeft enige vertraging opgelopen, ook hiervoor excuseert verweerder zich. Wat betreft de inhoudelijke klachtenafhandeling is het verweerder niet duidelijk waarop de klacht zich exact richt. Verweerder is in haar reactie niet puntsgewijs op de klachten in eerste aanleg ingegaan, omdat in een eerder stadium reeds uitvoerig en naar het oordeel van verweerder zorgvuldig is ingegaan op deze klachten. Verweerder is daarbij van mening dat er in de verzuimbegeleiding geen steken zijn gevallen.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Klager is van mening dat de bedrijfsarts medische gegevens heeft verstrekt en daarbij onder invloed van de werkgever, de mening over de belastbaarheid van klager heeft bijgesteld. Klager neemt het de bedrijfsarts kwalijk dat hij, ondanks dat de bedrijfsarts op de hoogte was van de beperkingen, psychische druk heeft uitgevoerd om een arbeidsrechtelijk gesprek met de werkgever doorgang te laten vinden. De bedrijfsarts ontkent dit tijdens de hoorzitting. Aangezien er door klager en verweerder twee verschillende versies van hetgeen heeft plaatsgevonden worden beschreven, kan de Geschillencommissie niet vaststellen wat er exact is besproken tussen de bedrijfsarts, klager en werkgever. Het is voor de Geschillencommissie niet mogelijk te beoordelen of en in hoeverre de bedrijfsarts in het gesprek met de werkgever na het spreekuurcontact met klager een ander advies heeft gegeven dan aan klager, maar heeft ook geen reden te twijfelen aan hetgeen de



bedrijfsarts te dien aanzien tijdens de zitting heeft verklaard. Uit de rapportages naar aanleiding van het spreekuur blijkt echter niet dat de bedrijfsarts in dit geval te veel waarde heeft gehecht aan de mening van de werkgever. De werkgever heeft echter besloten het advies van de bedrijfsarts niet als zodanig op te pakken en over te nemen. Deze handelswijze en keuze van de werkgever is echter niet aan de bedrijfsarts verwijtbaar.

Wat betreft het beëindigen van de verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts, merkt de Geschillencommissie op dat een bedrijfsarts ervoor mag kiezen de verzuimbegeleiding te beëindigen, indien er in de ogen van de bedrijfsarts sprake is van onvoldoende vertrouwen in de arts-patiënt relatie. In dat geval dient de bedrijfsarts met twee zaken rekening te houden; er dient sprake te zijn van een zwaarwegende reden en de werknemer/patiënt dient schriftelijk over dit besluit te worden geïnformeerd. Bedrijfsarts A. heeft zijn besluit niet als zodanig aan klager gecommuniceerd, hetgeen hij overeenkomstig de betreffende regelgeving wel had behoren te doen. Dit is verweerder ook te verwijten. De Geschillencommissie adviseert verweerder dan ook om in het vervolg altijd schriftelijk aan werknemers kenbaar te maken dat er sprake is van een wisseling van de bedrijfsartsen en dit ook met redenen omkleed mee te delen.

Klager heeft, nadat hij op een afspraak met de bedrijfsarts verscheen- zonder dat deze afspraak bij verweerder bekend was - de indruk gekregen dat verweerder "rommelt" met het administratief systeem, om zo klager in een negatief daglicht te stellen. Vaststaat dat er bij de wisseling van de bedrijfsarts administratief een aantal zaken mis is gegaan. De afspraak die door klager eerder met bedrijfsarts A. werd gemaakt, is niet overgedragen aan bedrijfsarts C. Ook al is de Geschillencommissie van mening dat verweerder het administratieve deel van de verzuimbegeleiding niet geheel op orde heeft, maar ziet zij geen reden om aan te nemen dat verweerder het herstel van klager hierdoor opzettelijk heeft gefrustreerd en klager hierdoor direct in zijn belangen is getroffen en/of de verzuimbegeleiding daardoor negatief is beïnvloed.

Overigens heeft de Geschillencommissie moeten constateren dat klager tijdens de hoorzitting in de gelegenheid is gesteld de afspraakbevestiging, die hij van de bedrijfsarts ontving, aan de Geschillencommissie te doen toekomen, zodat op deze wijze kon worden vastgesteld dat er sprake was van een niet geregistreerde afspraak. Klager kreeg hiervoor één week de gelegenheid, maar de Geschillencommissie heeft geen verdere informatie mogen ontvangen. Desondanks acht de Geschillencommissie het mogelijk dat een dergelijke afspraak met de bedrijfsarts is gemaakt, maar dat deze afspraak tijdens de overdracht aan bedrijfsarts C. in het ongereede is geraakt, althans in het systeem is gewist.



De Geschillencommissie is van mening dat zowel de klachtenmanager, als de heer B. de klachtafhandeling niet voortvarend hebben opgepakt. De termijn, waarbinnen de klacht werd afgehandeld, is veel te lang. Aangezien de klacht over de termijnoverschrijding al door verweerder gegrond is verklaard, ligt er ten aanzien van dit punt geen taak meer voor de Geschillencommissie.

De inhoudelijke klachtbehandeling is naar mening van de Geschillencommissie door de heer B. en de klachtenmanager zeer zorgvuldig uitgevoerd. De Geschillencommissie verklaart dit klachtenonderdeel ongegrond.

Alle klachtonderdelen in onderlinge samenhang in ogenschouw nemende, is de Geschillencommissie van mening dat niet is aangetoond en niet aannemelijk is gemaakt dat verweerder zich zodanig heeft gedragen dat handelingen en/of beslissingen van verweerder onbehoorlijk zijn geweest en de klachtenbehandeling inhoudelijk onzorgvuldig is geweest dat de belangen van klager door verweerder zijn geschaad.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 16 oktober 2012



ADVIES 12.13

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 11 april 2012 verzoekt X. als werkgever (verder: klager) van de heer Y. (verder ook te noemen: werknemer) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hen toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hen in de gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. De Geschillencommissie heeft vastgesteld dat het geschil tijdig is ingediend en het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Per brief d.d. 26 april 2012 heeft klager aanvullende informatie ingediend. Verweerder heeft per e-mail d.d. 7 mei 2012 de aanwezigheid bij de hoorzitting bevestigd maar geen verdere schriftelijke stukken ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 21 mei 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 De werknemer heeft zich op 9 februari 2009 ziek gemeld. Verweerder heeft het ziekteverzuim- en re-integratietraject begeleid. Op 26 februari 2009 bezoekt de werknemer het spreekuur van de bedrijfsverpleegkundige.
- 2.2 Op 31 maart 2009 bezoekt de werknemer het spreekuur van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts stelt naar aanleiding van dit contact een probleemanalyse op en oordeelt dat de werknemer arbeidsongeschikt is en dat er op korte termijn geen mogelijkheden zijn voor de re-integratie in het eigen werk.
- 2.3 Op 4 mei 2009 meldt de bedrijfsarts aan klager dat de situatie ongewijzigd is en dat er een arbeidsdeskundig onderzoek wordt aangevraagd om de arbeidsmogelijkheden te onderzoeken.
- 2.4 De probleemanalyse wordt op 7 juni 2009 door de bedrijfsarts bijgesteld. Op 19 juni 2009 bezoekt de werknemer het spreekuur van de bedrijfsarts, waar wordt vastgesteld dat de klachten ongewijzigd zijn.



- 2.5 Uit de arbeidsdeskundige rapportage van 9 juli 2009 blijkt dat de werknemer ongeschikt is voor de huidige functie en dat er geen passend werk bij de werkgever is. Er wordt een re-integratietraject in gang gezet om passend werk te vinden bij een andere werkgever. Verweerder biedt aan dit traject te begeleiden. Klager kiest ervoor een extern re-integratiebedrijf in te schakelen om dit tweedespoortraject te begeleiden. Op 20 juli 2009 wordt de rapportage van de arbeidsdeskundige opgesteld.
- 2.6 De werknemer bezoekt daarna diverse malen het spreekuur van de bedrijfsarts: op 24 juli 2009, 11 september 2009, 26 oktober 2009 en 14 december 2009.
- 2.7 Op 26 augustus 2009 hebben verweerder en klager contact over het tweedespoortraject.
- 2.8 Op 18 januari 2010 bezoekt de werknemer wederom het spreekuur van de bedrijfsarts. Naar aanleiding van dit contact wordt op 19 januari 2010 de eerstejaarsevaluatie opgesteld.
- 2.9 Op 1 maart 2010 bezoekt de werknemer het spreekuur van de bedrijfsarts. Het re-integratietraject blijkt niet succesvol te zijn. Klager wordt naar aanleiding van dit contact geïnformeerd over de voortgang van het traject.
- 2.10 Op 21 april 2010 zien de werknemer en de bedrijfsarts elkaar opnieuw tijdens een spreekuur. Het advies van de bedrijfsarts is het tweedespoortraject voort te zetten. Vervolgens bezoekt de werknemer op 20 mei 2010 het spreekuur van de bedrijfsarts.
- 2.11 Op 28 mei 2010 meldt het extern re-integratiebedrijf aan klager dat het tweedespoortraject beëindigd wordt. In het rapport is opgenomen dat re-integratie bij een andere werkgever gezien de beperkingen niet mogelijk is. Het re-integratiebedrijf informeert klager over de WIA-aanvraag en verklaart zich bereid te ondersteunen bij de WIA-aanvraag.
- 2.12 Op 16 juni 2010 informeert klager verweerder dat het tweedespoortraject is beëindigd. Klager legt de vraag voor de vervroegde WIA-aanvraag bij verweerder neer. Op 28 juni 2010 meldt verweerder dat een vervroegde WIA-aanvraag niet meer tot de mogelijkheden behoort omdat de termijn voor de aanvraag verstreken is.
- 2.13 Op 9 augustus 2010 spreken werknemer en bedrijfsarts elkaar tijdens een spreekuur. De bedrijfsarts koppelt het volgende terug:
“Volgens het re-integratiebedrijf is betrokkene niet meer herplaatsbaar op de reguliere arbeidsmarkt. Voor het aanvragen van een reguliere WIA-aanvraag kwam dit advies te laat.”



Verder verwijst de bedrijfsarts naar het UWV voor een deskundigenoordeel om te voorkomen dat klager en de werknemer *“voor verrassingen komen te staan”*.

- 2.14 Naar aanleiding van de aanvraag voor een deskundigenoordeel neemt het UWV op 7 oktober 2010 contact op met klager, waarbij duidelijk wordt dat er een medische onderbouwing in de vorm van een actueel oordeel en een Functionele Mogelijkhedenlijst (verder: FML) wordt gemist.
- 2.15 De bedrijfsarts stelt op 22 oktober 2010 het actueel oordeel en de FML op. De conclusie van het actueel oordeel is dat er geen sprake is van duurzaam benutbare mogelijkheden, wat gebaseerd wordt en zonder eigen beoordeling wordt overgenomen uit de rapportage van het extern re-integratiebedrijf.
- 2.16 Op 3 november 2010 is de werknemer gezien door de bedrijfsarts tijdens een spreekuur. Naar aanleiding van dit contact wordt een actueel oordeel en FML in het kader van de WIA-aanvraag opgesteld, maar niet ten behoeve van het deskundigenoordeel.
- 2.17 Op 20 december 2010 hebben de werknemer en de bedrijfsarts telefonisch contact. De bedrijfsarts adviseert de werknemer met het UWV contact op te nemen over de uitslag van het onderzoek. Op 29 december 2010 ontvangt verweerder bericht van het UWV dat de WIA-aanvraag is afgewezen.
- 2.18 Op 31 augustus 2011 stelt klager verweerder aansprakelijk voor alle geleden of nog te lijden schade. Op 28 september 2011 reageert verweerder schriftelijk op de aansprakelijkheidsstelling en wijst elke aansprakelijkheid in dezen af.
- 2.19 Op 21 oktober 2011 dient klager een klacht in over het handelen van verweerder.
- 2.20 Op 2 november 2011 legt klager de casus voor aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Den Haag.
- 2.21 Op 14 november 2011 reageert verweerder op de brief van 21 oktober 2011. Op 15 november 2011 stuurt klager hierop een schriftelijke reactie. Op 21 december 2011 reageert de bedrijfsarts schriftelijk op de ingediende klachten. Op 16 januari 2012 geeft klager vervolgens aan ontevreden te zijn over de klachtafhandeling. Op 24 januari 2012 reageert de klachtenmanager per e-mail. Op 16 maart 2012 worden de klachten schriftelijk door de klachtenmanager behandeld.



- 2.22 Klager kan zich niet verenigen in de klachtafhandeling en besluit op 11 april 2012 het geschil schriftelijk voor te leggen aan de Commissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

De Geschillencommissie zal eerst antwoord moeten geven op de door verweerder opgeworpen preliminaire vraag of in dit geval de Geschillencommissie, gelet op artikel 7 lid a van het reglement van de Geschillencommissie, bevoegd is kennis te nemen van het onderhavige geschil omdat volgens verweerder het geschil reeds door klager bij de (tucht)rechter aanhangig is gemaakt, waarop nog geen uitspraak van de (tucht)rechter is gevolgd en daarmee klager ontvankelijk is.

De Geschillencommissie is van oordeel dat zij bevoegd is kennis te nemen van het geschil omdat de inhoud van de klacht geen betrekking heeft op het medisch inhoudelijk geschil dat door klager bij de Tuchtrecter aanhangig is gemaakt, onverlet latend dat elementen van dit geschil een rol zouden kunnen spelen bij de behandeling van de aanhangig gemaakte procedure bij de Tuchtrecter. Het bij de Commissie aanhangig gemaakte geschil betreft de vraag of verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen door gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder en niet de medisch inhoudelijke beoordeling, waarover overigens de Geschillencommissie niet bevoegd is te oordelen. Artikel 7 lid a van het reglement van de Geschillencommissie mag dan ook niet zo ruim worden uitgelegd als door verweerder gesteld. Klager is derhalve ontvankelijk.

- 3.1 In geschil is de vraag in hoeverre het handelen of niet handelen en/of beslissingen van verweerder de belangen van klager heeft geschaad.
- 3.2 Klager is van mening dat de verzuimbegeleiding aan de werknemer tekort heeft geschoten, met als gevolg dat er aan klager een loonsanctie is opgelegd. In het kader van de WIA-aanvraag heeft het UWV geoordeeld dat er onvoldoende re-integratie-inspanningen door de werkgever zijn verricht. Klager is van mening dat het (niet) handelen van verweerder hieraan ten grondslag ligt. De gang van zaken bij verweerder strookt niet met de professionaliteit, objectiviteit, kwaliteit en de rol die van een arbodienst kan worden verwacht. Klager geeft als voorbeeld het te laat opstellen van de vereiste documenten die in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter (verder: WVP) dienen te worden opgesteld.

Klager verwijt het de bedrijfsarts dat er onjuiste informatie in rapportages is opgenomen, op dusdanige wijze dat het UWV kon interpreteren dat de werknemer wel beschikte over functionele mogelijkheden, terwijl het re-integratietraject hierop niet ingericht was. De bedrijfsarts heeft er onterecht voor gekozen een FML op te stellen, wat ertoe heeft geleid dat het UWV heeft geconcludeerd dat er klaarblijkelijk wel sprake was van benutbare



mogelijkheden. Daarbij komt dat de bedrijfsarts na inschakeling van het re-integratiebedrijf geen medisch onderzoek meer heeft verricht, maar dat de bedrijfsarts de conclusies van het re-integratiebedrijf zonder eigen onderzoek heeft overgenomen, terwijl de conclusie van het re-integratiebedrijf afwijkend was van het eerdere oordeel van de bedrijfsarts.

Een door klager aangevraagd deskundigenoordeel bij het UWV, om na te gaan of zij voldoende re-integratie inspanningen hebben verricht, is door het UWV niet in behandeling genomen onder andere vanwege gebrek aan medewerking van verweerder. Ook het indienen van een vervroegde WIA-aanvraag is niet tijdig uitgevoerd. Klager is van mening dat de bedrijfsarts klager in ieder geval op de aflopende termijn had kunnen/behoren te wijzen.

Concluderend is klager van mening dat de bedrijfsarts haar verantwoordelijkheden niet is nagekomen en daarin is tekortgeschoten. Verweerder had moeten aangeven dat de re-integratie-inspanningen moesten blijven plaatsvinden. Volgens klager is dit juist de taak van verweerder: het zorgen voor en adequate verzuimbegeleiding en re-integratie. Daarbij geeft klager aan het opmerkelijk te vinden dat de bedrijfsarts een groot deel van de klachten gegrond verklaart, maar dat hier vervolgens door verweerder geen consequenties aan worden verbonden.

- 3.3 Verweerder geeft aan dat er in het algemeen correct is gehandeld ten aanzien van de verzuimbegeleiding van werknemer en is niet van mening dat zij in de verzuimbegeleiding nalatig heeft gehandeld en/of is tekortgeschoten. Wel heeft zij al een zevental klachten van klager reeds gegrond verklaard die dan ook hier niet verder meer behandeld hoeven te worden. De documenten die in het kader van de WVP benodigd zijn, zijn door de bedrijfsarts te laat opgesteld. De klachten over het onterecht aanvragen van een FML (arbeidsdeskundige rapportage), zijn volgens verweerder niet terecht. Verweerder geeft aan dat het niet onmogelijk is arbeidsdeskundig onderzoek uit te voeren, zonder dat het medisch oordeel is gewijzigd. Het doel van het arbeidsdeskundig onderzoek is om uit te zoeken welke activiteiten een werknemer nog wel kan verrichten. Op het moment dat duidelijk werd dat re-integratie in het eigen werk niet meer tot de mogelijkheden behoorde, heeft verweerder een offerte uitgebracht voor een tweedespoortraject. Klager heeft toen gekozen voor een extern re-integratiebedrijf. Kennelijk is het door het re-integratiebedrijf ingezette traject een niet door het UWV goedgekeurd traject geweest, maar dit valt buiten de invloedssfeer van verweerder. Daarenboven heeft klager dit traject niet voor uitvoering ter beoordeling voorgelegd aan het UWV.

Na een spreekuur is klager er door verweerder op gewezen een deskundigenoordeel aan te vragen om de arbeids(on)geschiktheid van de werknemer en de re-integratie-inspanningen te laten toetsen. Klager heeft vervolgens een deskundigenoordeel aangevraagd, maar om haar



moverende redenen heeft het UWV dit verzoek afgewezen. Dit besluit is niet aan verweerder verwijtbaar.

Verweerder is van mening dat zij in ieder geval tot het moment van de WIA-aanvraag de verzuimbegeleiding correct heeft uitgevoerd. Bij het opmaken van de documenten benodigd voor de WIA-aanvraag is onduidelijkheid ontstaan; de bedrijfsarts heeft enerzijds aangegeven dat er geen mogelijkheden waren, maar heeft anderzijds wel een FML opgesteld. Omdat dit een onduidelijk advies is, heeft verweerder ook deze klacht reeds gegrond verklaard. De stelling van klager, dat de werknemer bij het inzetten van het tweedespoortraject niet meer door verweerder werd begeleid, wordt door verweerder tegengesproken. Er is in die periode zeer regelmatig contact geweest tussen de bedrijfsarts en de werknemer. Verweerder is niet van mening dat zij in de verzuimbegeleiding nalatig heeft gehandeld, noch dat de opgelegde loonsanctie aan hen verwijtbaar is.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De vraag is of verweerder op essentiële onderdelen steken heeft laten vallen in de verzuimbegeleiding. Uit de overlegde correspondentie blijkt dat de klachtafhandeling van verweerder uitvoerig is uitgevoerd; reeds een zevental verschillende onderdelen zijn door verweerder al gegrond verklaard. Het betreft hier zaken rondom het volgen van de klachtenprocedure, het opstellen van documenten in het kader van de WVP en het handelen van de bedrijfsarts tijdens de beoordeling van de werknemer in het kader van het re-integratieproces. Nu verweerder deze klachtonderdelen reeds gegrond heeft verklaard, zal de Geschillencommissie hierover verder niet oordelen.

Uit de ingediende stukken blijkt dat klager ervoor heeft gekozen een klacht tegen de bedrijfsarts in te dienen bij het Medisch Tuchtcollege over het (medisch) handelen van de bedrijfsarts. Klachten over het handelen van de bedrijfsarts worden niet ontvankelijk verklaard, omdat deze ter beoordeling voorliggen bij een andere instantie. Ook klachten ten aanzien van het medisch oordeel worden niet ontvankelijk verklaard.

In geschil blijft de vraag of de verzuimbegeleiding van verweerder voldoende adequaat is geweest. Uit de ingediende stukken blijkt dat de klachten ten aanzien van de verzuimbegeleiding zijn ontstaan op het moment dat duidelijk werd dat er een aanvraag in het kader van de WIA gedaan moest worden. Uit het dossier blijkt dat de bedrijfsarts en de werknemer regelmatig contact hadden tijdens een spreekuur. De Geschillencommissie kan niet vaststellen wat er exact tijdens deze contacten besproken is, maar kan wel afleiden dat de verzuimbegeleiding vanuit verweerder – ook tijdens het tweedespoortraject dat door het andere bedrijf werd uitgevoerd – op regelmatige basis is uitgevoerd. Wel is er in dit geval



sprake van een ongewenst groot aantal bedrijfsartsen dat betrokken is geweest bij het dossier, waardoor er onvoldoende continuïteit is geboden. Ook vindt de Commissie het een opmerkelijke keuze de bedrijfsverpleegkundige het eerste contact te laten voeren en het contact met de bedrijfsarts tot de zevende week uit te stellen. Dit laat onverlet dat de bedrijfsverpleegkundige in opdracht van de bedrijfsarts handelt en de bedrijfsarts verantwoordelijk blijft.

In beginsel mag er door een werkgever vertrouwd worden op de expertise van de arbodienst. In het kader van de Poortwachterwetgeving is de verantwoordelijkheid voor re-integratie niet neergelegd bij de arbodienst, maar bij de werkgever en de werknemer neergelegd. Het direct verschuiven van de verantwoordelijkheid van verweerder naar klager is in deze casus echter te kort door de bocht. Dit laat ook onverlet dat uiteindelijk de werkgever, overeenkomstig vaste jurisprudentie van de Centrale raad van Beroep, verantwoordelijk is en blijft voor de re-integratie met inbegrip van de werkzaamheden van diegene die hij daarbij inschakelt. Door de Geschillencommissie is reeds vastgesteld dat er veelvuldig contact geweest is tussen bedrijfsarts en werknemer en dat er derhalve activiteiten in het kader van de verzuimbegeleiding zijn uitgevoerd. De klacht, dat de begeleiding niet toereikend is geweest, is daarom onvoldoende aannemelijk gemaakt om gegrond te worden verklaard. Het grote aantal artsen heeft de regierol van verweerder weliswaar zeker niet bevorderd, maar dit onderdeel is niet van dermate belang dat de klacht inhoudelijk gegrond kan worden verklaard.

Het standpunt van klager, dat zij vanwege het gebrek aan kennis over re-integratiewetgeving volledig hebben vertrouwd op de expertise van verweerder en vervolgens onwetend een loonsanctie heeft opgelegd gekregen, is weliswaar op onderdelen begrijpelijk maar kan verweerder niet worden verweten. De beslissing van klager om voor het tweedespoortraject een ander bedrijf in te schakelen, geeft er overigens ook blijk van dat de werkgever zich wel degelijk ook actief heeft beziggehouden met het re-integratietraject van de werknemer.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

ADVIES 12.14

1 GESCHIL

Per e-mail d.d. 16 april 2012 verzoekt mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Op verzoek van de Geschillencommissie dient klager per brief d.d. 12 mei 2012 aanvullende stukken in.

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. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft per brief d.d. 13 juni 2012 een verweerschrift ingediend. Op 15 juni 2012 is er een aanvullende verklaring ingediend door bedrijfsarts A. De door klager ingediende stukken en klacht over de handelswijze van het ingeschakelde extern adviesbureau zijn door de Geschillencommissie niet in behandeling genomen omdat het betreffende bureau niet is aangesloten bij OVAL (voorheen BOABOREA) en derhalve niet valt onder de klachtenregeling van deze Geschillencommissie. Ook het verzoek om een schadevergoeding dat door klager bij verweerder is neergelegd wordt niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen omdat dit niet behoort tot de competentie van de Commissie. Klager heeft in de stukken aangegeven een klacht te hebben neergelegd bij de Nationale Ombudsman maar heeft dit naar haar zeggen (nog) niet geëffectueerd. De Geschillencommissie stelt daarbij vast dat ook in het geval zij al wel een klacht zou hebben ingediend bij de Nationale Ombudsman de Geschillencommissie de onderhavige klacht in behandeling kan nemen, omdat de Nationale Ombudsman niet kan worden beschouwd als een rechterlijk college, als bedoeld in artikel 7 lid a van het reglement van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 16 juli 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 De verzuimbegeleiding van klager werd eerder door een andere arbodienstverlener uitgevoerd. Verweerder heeft de verzuimbegeleiding overgenomen. In het medisch dossier staat vermeld dat 22 april 2010 de eerste verzuimdag van klager is. Volgens klager is 22 april 2009 de eerste verzuimdatum en is hier sprake van een verschrijving.



- 2.2 Op 18 mei 2010 zien de bedrijfsarts B. en klager elkaar tijdens een spreekuur. Naar aanleiding van dit contact stelt de bedrijfsarts een probleemanalyse op.
- 2.3 Klager geeft aan ontevreden te zijn over de handelswijze van deze bedrijfsarts en verzoekt verweerder om een andere bedrijfsarts. Verweerder besluit dat bedrijfsarts A. de verzuimbegeleiding voortzet.
- 2.4 Op 29 maart 2011 spreken bedrijfsarts A. en klager elkaar tijdens een spreekuur. Het spreekuur wordt voortijdig afgebroken vanwege het gedrag van klager. Bedrijfsarts A. besluit de verzuimbegeleiding over te dragen aan een andere bedrijfsarts. De bedrijfsarts stelt naar aanleiding van het spreekuur een periodieke evaluatie op. Er is geen vervolgspraak gemaakt.
- 2.5 Na afloop van het spreekuur stuurt klager per e-mail haar opmerkingen over het verloop van het spreekuur aan de bedrijfsarts. Verweerder besluit een andere bedrijfsarts toe te wijzen: bedrijfsarts C.
- 2.6 Op 20 december 2011 is er spreekuurcontact tussen klager en bedrijfsarts C. Bij dit gesprek zijn ook de echtgenoot van klager en een derde partij, de heer D. (re-integratiemanager), aanwezig. De re-integratiemanager maakt een verslag van het gesprek. In de periodieke evaluatie die na afloop door de bedrijfsarts is opgesteld, is het volgende opgenomen: *“Ik heb een advies gegeven m.b.t. de verdere re-integratie, dit heeft ertoe geleid dat het gesprek met haar een voor mij onwerkbaar wending kreeg, dit aangegeven. Zij heeft boos mijn kamer verlaten. Hierna kort overleg met re-integratieadviseur alleen, waarin ik aangeef haar niet meer te kunnen begeleiden.”*
- 2.7 Op 30 december 2011 meldt verweerder per brief aan de werkgever dat verweerder heeft besloten om aan klager geen andere bedrijfsarts meer beschikbaar te stellen om klager te begeleiden. Tevens wordt de werkgever gevraagd erop toe te zien dat klager niet op enigerlei wijze toegang krijgt tot de bedrijfsarts C. die in hetzelfde gebouw werkzaam is als klager.
- 2.8 Op 3 januari 2012 dient klager een klacht in bij de klantenservice van verweerder. Diezelfde dag wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Op 3 februari 2012 stuurt klager opnieuw een e-mail, omdat zij geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen.
- 2.9 De klachtafhandeling wordt opgepakt door de klachtenmanager bij verweerder. Op 22 februari 2012 spreken klager, haar echtgenoot en de klachtenmanager elkaar. Klager stuurt na het



gesprek een schriftelijke reactie aan verweerder. Per brief d.d. 20 maart 2012 stuurt verweerder een schriftelijke weergave van de klachtafhandeling.

- 2.10 Klager stuurt een ongedateerde brief aan verweerder waarin zij een schadevergoeding eist van € 400.000. Op 27 februari 2012 reageert verweerder schriftelijk op dit verzoek. Op 29 februari 2012 en 12 maart 2012 verduidelijkt klager haar eis.
- 2.11 Op 5 april stuurt klager een brief aan de directeur Divisie Verzuim. De directie reageert op 11 april 2012.
- 2.12 Bij brief d.d. 12 mei 2012 dient klager bezwaar in tegen de klachtafhandeling van verweerder.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 In geschil is de vraag in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding zorgvuldig en correct heeft gehandeld en of klager door de handelwijze van verweerder in haar gerechtvaardigde belangen is getroffen.
- 3.2 Klager is van mening dat zij onbehoorlijk is behandeld tijdens de verzuimbegeleiding en dat verweerder haar de kans om te re-integreren bij haar werkgever heeft ontnomen. Klager geeft aan dat de bedrijfsarts B., binnen vijf minuten een probleemanalyse heeft opgesteld, zonder dat de bedrijfsarts medische gegevens ter beschikking had. Omdat klager geen vertrouwen meer had in deze bedrijfsarts, heeft zij om een andere bedrijfsarts gevraagd. Ook de volgende bedrijfsarts, bedrijfsarts A., heeft naar de mening van klager onvoldoende tijd beschikbaar gesteld om tot een goede periodieke evaluatie te komen. Het laatste gesprek dat zij met een derde bedrijfsarts, mevrouw C., heeft gevoerd is door de bedrijfsarts afgebroken. Alhoewel klager beseft dat haar houding ten opzichte van de bedrijfsartsen wellicht invloed had op het verloop van de gesprekken, snapt zij niet waarom de begeleiding zo slecht was, aangezien er sprake was van medische beperkingen en medicatie.

Klager geeft aan dat zij door de slechte manier van documenteren van verweerder geschaad is in haar carrièremogelijkheden. Documenten die in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) dienen te worden opgesteld, zijn te laat opgesteld. Ook de oproepen voor de spreekuren zijn veel te laat ontvangen. Als gevolg hiervan heeft de werkgever een loonsanctie opgelegd gekregen van het UWV. Klager voelt zich door de bedrijfsartsen van verweerder niet serieus genomen en voelt zich minderwaardig behandeld.

Klager is van mening dat haar privacy geschonden is op het moment dat verweerder informatie aan de werkgever heeft verzonden. Tijdens een afspraak bij het extern medisch adviesbureau,



dat door de werkgever was ingeschakeld nadat verweerder de verzuimbegeleiding staakte, zag klager in haar ogen een afschrift van het medisch dossier op de tafel liggen. Klager heeft sterk de indruk dat de werkgever onder één hoedje speelt met verweerder en is van oordeel dat verweerder aan de werkgever het medisch dossier ter beschikking heeft gesteld.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachtonderdelen.

Verweerder geeft aan dat klager reeds geruime tijd arbeidsongeschikt was, voordat zij voor de eerste maal bij verweerder op het spreekuur kwam. Dossiers van andere arbodiensten zijn niet in bezit van verweerder, vandaar dat de gegevens over de eerdere ziekmelding niet bij verweerder beschikbaar waren. De bedrijfsarts heeft er daarom voor gekozen een nieuwe probleemanalyse op te stellen. Verweerder is van mening dat een bedrijfsarts op basis van de informatie uit één consult een probleemanalyse kan opstellen. Het door de bedrijfsarts opgestelde document verdient echter niet de schoonheidsprijs. Meer opmerkelijk is dat klager in anderhalf jaar tijd met drie verschillende bedrijfsartsen aanvaringen heeft gehad. Na het contact met bedrijfsarts A. en vanwege de gedragingen van klager is besloten de gesprekken met klager niet meer met één, maar met twee personen te voeren. Deze werkwijze bleek geen stand te houden, het laatste gesprek met bedrijfsarts C. is door de bedrijfsarts voortijdig gestaakt wegens naar het oordeel van verweerder ontoelaatbaar gedrag van klager. Verweerder geeft aan dat zij alles in het werk gesteld hebben om klager open tegemoet te treden, maar dat vanwege de houding van klager de gesprekken toch hebben kunnen escaleren. De bedrijfsartsen voelen zich gekwetst en geschoffeerd door de bejegening van klager. Naar het oordeel van verweerder is er begrip voor de situatie waarin klager verkeert en het feit dat zij graag volledig wil re-integreren, alsook voor de emotionele wijze waarop mensen onder deze omstandigheden kunnen reageren, maar klager heeft hier duidelijk een grens overschreden. Verweerder heeft daarom besloten de verzuimbegeleiding van klager te beëindigen en heeft de werkgever over dit besluit geïnformeerd.

Wat betreft het opstellen van de documenten in het kader van de WVP merkt verweerder op dat er met de werkgever een contract opgesteld waarin is opgenomen dat de werkgever bepaalt wanneer een spreekuur gewenst is. De werkgever heeft hierbij de zogenoemde "regierol". Het is derhalve geen onwil van verweerder dat klager met grote intervallen is opgeroepen voor een spreekuur. Ook het opstellen van de vereiste documenten in het kader van de WVP valt onder de verantwoordelijkheid van de werkgever. De bedrijfsartsen hebben de werkgever tijdig geattendeerd op de naderende termijnen, maar de werkgever heeft desondanks geen tijdige actie ondernomen. Dat één en ander er toe heeft geleid dat er onvoldoende is gedocumenteerd, is de verantwoordelijkheid van werkgever en is verweerder niet te verwijten. Dit geldt ook voor de sanctie die het UWV als gevolg daarvan aan de werkgever heeft opgelegd.



Verweerder geeft stellig aan geen medische informatie aan derden verzonden te hebben. Er blijkt uit niets dat er medische informatie ter beschikking is gesteld aan derden. Ook is verweerder van mening dat er geen enkel verwijt richting de bedrijfsarts gemaakt kan worden wat betreft de gegevensoverdracht tussen de bedrijfsarts en het extern medisch adviesbureau, omdat dit niet heeft plaatsgevonden. De enige verklaring die verweerder kan bedenken is dat de werkgever de rapportages van verweerder over klager aan dit externe adviesbureau beschikbaar heeft gesteld.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Klager heeft bezwaar gemaakt op een aantal onderdelen van de klachtafhandeling van verweerder. Het bezwaar op de handelswijze van de bedrijfsartsen, de houding van verweerder ten aanzien van het opstellen van documenten in het kader van de WVP en het verzenden van medische informatie aan de werkgever en/of derden raken de kern van de klachten.

Wat betreft de benodigde documenten in het kader van de WVP en de intervallen tussen de oproepen van het spreekuur, het volgende. De intervallen tussen spreekuren waren weliswaar te lang, en hebben de verzuimbegeleiding in het algemeen waarschijnlijk geen goed gedaan, maar zijn te wijten aan de wijze waarop de werkgever invulling heeft gegeven aan zijn “regierol” en zijn niet te verwijten aan verweerder. De verplichtingen in de WVP en de oproepen voor de bedrijfsarts vallen onder de verantwoordelijkheid van de werkgever, niet onder de verantwoordelijkheid van verweerder. De Geschillencommissie acht de hierop gerichte klachtonderdelen ongegrond.

Ook de Geschillencommissie vindt het opmerkelijk dat de spreekuurcontacten tussen klager en bedrijfsartsen in een aantal gevallen ernstig hebben kunnen escaleren. Na een verzoek om een andere bedrijfsarts, werd dit verzoek ingewilligd door de arbodienst, al was de termijn waarop een nieuw spreekuurcontact gepland werd, door toedoen van de werkgever, aan de late kant. Verweerder heeft verschillende stappen ondernomen de gesprekken met klager beter te laten verlopen; er zijn verschillende bedrijfsartsen ingeschakeld en er is besloten de gesprekken in het bijzijn van een derde te laten plaatsvinden. Verder is niet gebleken dat de bedrijfsartsen, met wie klager contact had, onvoldoende kundig waren om haar te begeleiden. Voor de Geschillencommissie is voldoende vast komen te staan dat verweerder diverse inspanningen heeft verricht de verzuimbegeleiding naar tevredenheid van klager in te richten en is van oordeel dat weliswaar rekening moet worden gehouden met de gemoedstoestand van klager en de emotie die daarbij een rol speelt, maar is met verweerder van oordeel dat ook daar grenzen aan gesteld kunnen worden. De Geschillencommissie kan daarbij op grond van de nadere informatie tijdens de zitting en de onderliggende stukken de handelwijze van verweerder zeer goed billijken. Op het moment dat bleek dat voortzetting van de begeleiding geen optie meer



was, heeft verweerder de opdracht voor de begeleiding van klager teruggelegd bij de werkgever. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder in dezen niets is te verwijten ten aanzien van de verzuimbegeleiding van klager. Zij kan het besluit van verweerder in dezen op grond van de nadere informatie tijdens de zitting en de onderliggende uitgebreide documentatie ook zeer wel billijken en beoordeelt dit klachtonderdeel eveneens ongegrond. Dit laat onverlet dat de Geschillencommissie begrijpt dat klager graag volledig en zo spoedig mogelijk wil re-integreren.

Ter zitting werd besloten dat klager de mogelijkheid kreeg informatie aan de Geschillencommissie te sturen, waaruit volgens klager zou blijken dat verweerder ten onrechte medische informatie aan de werkgever en/of derden heeft verstrekt. Conform dit besluit, heeft klager aan de Commissie aanvullende informatie beschikbaar gesteld. De Geschillencommissie heeft in deze informatie echter geen sluitend bewijs ontvangen, waaruit blijkt en/of is door klager aannemelijk gemaakt dat verweerder informatie uit het medisch dossier gedeeld heeft met derden. Hierdoor is niet aangetoond en/of aannemelijk gemaakt dat verweerder medische informatie aan de werkgever heeft teruggekoppeld.

De Geschillencommissie acht het aannemelijk dat het dossier waarover een derde beschikte, de informatie bevatte die verweerder tijdens de verzuimbegeleiding - zonder medische informatie - aan de werkgever toezond. De Geschillencommissie concludeert dat verweerder de regelgeving op het gebied van het delen van medische informatie dan ook niet heeft overtreden. Uit de door klager ingediende informatie blijkt wel dat verweerder en de werkgever verschillende keren contact hebben gehad over de verzuimbegeleiding. Gezien het verloop van de begeleiding is het niet te voorkomen dat er veelvuldig contact ontstaat. Deze gang van zaken acht de Geschillencommissie alleszins redelijk, mits er geen medische informatie wordt gedeeld. Van het uitwisselen van medische informatie is, zoals boven reeds is gesteld, niets gebleken. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ook ongegrond.

Het bovenstaande in ogenschouw nemende, is de Geschillencommissie van mening dat niet is aangetoond en niet aannemelijk is gemaakt dat verweerder zich zodanig heeft gedragen dat de belangen van klager door verweerder zijn geschaad.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 13 augustus 2012



ADVIES 12.15

1 GESCHIL

Per e-mail d.d. 12 april 2012 verzoekt de heer X. namens zijn echtgenote mevrouw X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hen toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hen in de gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 25 mei 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 25 juni 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager ondervindt sinds januari 2010 fysieke klachten bij het uitvoeren van haar werk.
- 2.2 Op 4 april 2011 valt klager volledig uit. De werkgever geeft verweerder opdracht een arbeidsdeskundige rapportage op te stellen. Het tweedespoortraject wordt uitgevoerd door een extern re-integratiebedrijf.
- 2.3 Op 16 september 2011 wordt er door de heer A. (arbeidsdeskundig) onderzoek uitgevoerd. Op 27 september 2011 wordt het arbeidsdeskundig advies door hem op schrift gesteld. Klager is het niet eens met de inhoud van de arbeidsdeskundige rapportage. Op 4 oktober 2011 dient zij per brief (opgesteld in de Engelse taal) haar bezwaren in bij de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige reageert dezelfde dag per e-mail maar geeft geen antwoord op de gestelde vragen en beperkt zich tot het geven van informatie over het beoordelingskader van de wet Poortwachter.
- 2.4 Bij brief d.d. 6 oktober 2011 nodigt het extern re-integratiebedrijf klager uit voor een eerste gesprek op 19 oktober 2011 te Den Haag.
- 2.5 Op 17 oktober 2011 stelt bedrijfsarts B. naar aanleiding van de bevindingen in het spreekuur een periodieke evaluatie op.



- 2.6 Per 1 januari 2012 wordt de loondoorbetaling door de werkgever gestaakt. Op 2 januari 2010 verzoekt klager om een “herkeuring” door een andere bedrijfsarts.
- 2.7 Bedrijfsarts B. besluit klager niet langer te begeleiden. Bedrijfsarts C. neemt de begeleiding over. Op 19 januari 2012 spreken klager en hij elkaar. Afgesproken wordt dat er een machtigingsformulier wordt toegezonden, zodat er medische gegevens bij de huisarts kunnen worden opgevraagd. De verzending van het machtigingsformulier laat op zich wachten. Op 8 februari 2012 stelt de bedrijfsarts de periodieke evaluatie op schrift. Op 9 februari 2012 overleggen de bedrijfsarts C. en de huisarts.
- 2.8 Op 13 februari 2012 dient klager een schriftelijke klacht in over het re-integratierapport. Op 17 februari 2012 wordt het bezwaar op het evaluatierapport bij de klachtenmanager ingediend.
- 2.9 Op 29 februari 2012 zien klager en de klachtenmanager elkaar tijdens het gesprek in het kader van de klachtenprocedure. Op 26 maart 2012 stuurt verweerder een schriftelijke terugkoppeling van het gesprek.
- 2.10 Per brief d.d. 12 februari 2012 legt klager het dossier voor aan de Geschillencommissie, met het verzoek een onderzoek naar de gang van zaken in te stellen.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of de gedragingen en de verzuimbegeleiding door verweerder behoorlijk zijn geweest, of de klachtafhandeling correct is uitgevoerd, of de belangen van de werkgever niet boven de belangen van de werkgever werden gesteld en of klager in haar gerechtvaardigde belangen is getroffen.
- 3.2 Klager is van mening dat verweerder niet zorgvuldig heeft gehandeld tijdens de verzuimbegeleiding en bij de uitvoering van de klachtenprocedure. Klager richt het bezwaar op drie onderdelen: de communicatie, het laten prevaleren van het belang van werkgever en het niet nakomen van afspraken door de arbodienst.
- Wat betreft de communicatie merkt klager op dat de ingediende klachten over de dienstverlening in eerste instantie niet in behandeling werden genomen. De klachten zijn ontstaan op het moment dat de gemachtigde van Klager telefonisch een klacht bij de vestiging wilde indienen. Het indienen van een klacht bleek zeer lastig. Klager is van mening dat er onvoldoende wordt gewezen op de mogelijkheid bezwaar te maken. Daarbij is de klachtenprocedure niet duidelijk. Ook is klager van mening dat de klachtenmanager tijdens de



klachtafhandeling niet is ingegaan op de kern van de klachten. De klachten zijn op deze wijze niet weggenomen.

Klager is verder van mening dat de belangen van de werkgever door de arbodienst beter werden behartigd dan de belangen van de werknemer. Ondanks de ervaren medische beperkingen werd klager verwacht op het spreekuur van de bedrijfsarts in Rotterdam, terwijl er ook een kantoor van verweerder in de woonplaats van klager is. De arbodienst is hierin direct meegegaan met het standpunt van de werkgever en heeft geen oplossing geboden voor het probleem rondom de reisafstand. Klager heeft sterk de indruk dat de werkgever door verweerder bevoordeeld is. Verder is klager van mening dat de werkgever eerder van de inhoud van het evaluatierapport op de hoogte werd gesteld; een rapport dat later werd ontvangen dan de uitnodiging voor een tweedespoortraject.

Ook heeft klager zich gestoord aan de niet nagekomen afspraken van de bedrijfsarts. Hier wordt bedoeld op de afspraak dat de bedrijfsarts contact zou leggen met de huisarts, alvorens er een rapportage zou worden opgesteld. Het contact met de huisarts heeft echter pas later plaatsgevonden, ondanks dat er vroegtijdig een (schriftelijke) machtiging door klager was afgegeven.

- 3.3 Verweerder geeft aan dat zij van mening is dat zij zowel de verzuimbegeleiding als de klachtenbehandeling op een correcte wijze heeft uitgevoerd.

Verweerder geeft aan dat de klachtenprocedure juist zeer zorgvuldig is ingericht. Zo beschikken de wachtkamers over een folder met een beschrijving van de klachtenprocedure en is op iedere vestiging een functionaris aanwezig die klachten in eerste aanleg afhandelt. Indien klagers zich niet kunnen verenigen met de klachtafhandeling, kunnen zij met hun klachten vervolgens terecht bij de Raad van Bestuur. De klachtenmanager is door hen gemachtigd deze klachten af te handelen. Verweerder erkent dat op het moment dat gemachtigde van klager namens klager telefonisch een klacht wilde indienen er onnodig verwarring ontstaan. De vestiging beschikte niet over een formulier waarin de machtiging formeel vast was gelegd en informatie hoe met een (telefonische) klacht moet worden omgegaan die namens een cliënt wordt ingediend. Verweerder zegt naar aanleiding hiervan toe dat meer aandacht zal worden besteed aan de procedure rondom telefonische klachtafhandeling en machtigingen.

Verweerder ontkent dat zij de belangen van de werkgever boven de belangen van de werknemer gesteld heeft. Voor wat betreft de spreekuurlocatie en het laten prevaleren van het belang van de werkgever wordt aangegeven dat het niet ongebruikelijk is om alle werknemers van een bedrijf bij de vaste bedrijfsarts te laten komen, op een vaste spreekuurlocatie, zeker als de arbeidsongeschiktheid langer duurt. Wat betreft de rapportages merkt verweerder op dat deze rapportages ter informatie aan de werkgever zijn verzonden. Aan de werknemer wordt



altijd (gelijktijdig) een kopie verzonden. Er is in het dossier geen aanwijzing te vinden waaruit blijkt dat de rapportage eerder aan de werkgever dan aan de werknemer is verstrekt.

Verweerder geeft aan dat de klacht over de machtiging voor de huisarts en het contact dat tussen de huisarts en de bedrijfsarts zou plaatsvinden reeds gegrond verklaard is. De informatievoorziening van de bedrijfsarts richting de werknemer had veel beter moeten verlopen. Verweerder heeft hiervoor reeds excuses aangeboden.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Klager heeft bezwaar gemaakt op een groot aantal onderdelen van de klachtafhandeling van verweerder d.d. 26 maart 2012. Ter zitting geeft hij echter aan dat de kern van de klachten gebaseerd is op drie klachtonderdelen: communicatie, het prevaleren van het belang van werkgever en het niet nakomen van afspraken.

Uit het dossier en de informatie die ter zitting naar voren is gekomen, blijkt dat gemachtigde namens klager de klachten telefonisch heeft proberen in te dienen. Aangezien het niet duidelijk was of er machtiging beschikbaar was/nodig was, zodat de echtgenoot van één van de cliënten een klacht in kon dienen, is er binnen de arbodienst verwarring ontstaan. De Geschillencommissie is van oordeel dat de klachtenprocedure in het algemeen goed bekend behoort te zijn in de organisatie. De problematiek is echter ontstaan op het moment dat er een telefonische klacht werd geuit. Nu de arbodienst heeft uitgesproken meer aandacht te schenken aan telefonische klachtafname en (noodzaak) van machtigingen, is de Geschillencommissie van mening dat de arbodienst voldoende inspanningen verricht om de toekomstige klachten op dit gebied te verhelpen. De Geschillencommissie verstaat deze reactie van verweerder in haar reactie aan klager d.d. 26 maart 2012 zo dat verweerder deze klacht van klager gegrond heeft verklaard en daarmee dit onderdeel geen verdere behandeling behoeft van de Geschillencommissie.

Volgens klager blijkt uit het besluit van verweerder geen andere spreekuurlocatie te kiezen dat het belang van de werkgever boven het belang van de werknemer gesteld wordt. In de klachtafhandeling van verweerder werd dit klachtonderdeel niet ontvankelijk verklaard, omdat het een bezwaar tegen een beslissing van de werkgever betreft. De Geschillencommissie deelt deze mening echter niet. De Geschillencommissie is bevoegd te oordelen over besluiten van de arbodienst en heeft besloten dit klachtonderdeel wel ontvankelijk te verklaren. De arbodienst kan, weliswaar in overleg met de werkgever, een besluit nemen over de locatie waar contact met de bedrijfsarts plaatsvindt. De keuze voor een vaste bedrijfsarts en het niet wisselen van een spreekuurlocatie is volgens de Commissie geen ongebruikelijke gang van zaken en te



billijken. Vooral ook omdat, vanwege de kennis over het bedrijf bij de vaste bedrijfsarts, dit een positieve invloed kan hebben op de begeleiding van (arbeidsongeschikte) werknemers.

Uit informatie van verweerder blijkt dat de bedrijfsarts van klager heeft besloten de spreekuurlocatie niet te wijzigen. De bedrijfsarts heeft te dien aanzien verwezen naar de mogelijkheid van een Deskundigenoordeel bij het UWV, als klager het niet een was met de spreekuurlocatie. Er is geen aanwijzing in dossier voorhanden waaruit blijkt of aannemelijk wordt dat de arbodienst bij dit besluit het belang van de werkgever boven het belang van de werknemer heeft gesteld. De werkgever kan er overigens desgewenst voor kiezen een reiskostenvergoeding aan te bieden, hetgeen in dit geval niet is gebeurd.

Wat betreft het arbeids(on)geschiktheidsoordeel het volgende. Volgens klager werd de rapportage van de bedrijfsarts eerder door de werkgever dan door de werknemer ontvangen. Er is door klager echter niet aangetoond dat de documenten door verweerder op andere data aan partijen zijn verstrekt, in casu later aan de verweerder dan aan werkgever. De Geschillencommissie heeft geen aanwijzingen dat verweerder op deze wijze het belang van de werkgever boven het belang van de werknemer heeft gesteld. De Geschillencommissie verklaart dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Verweerder heeft het klachtonderdeel rondom de afspraken die gemaakt werden over de machtiging voor de bedrijfsarts zodat er contact met de huisarts kon worden opgenomen reeds gegrond verklaard. Aangezien verweerder dit klachtonderdeel reeds gegrond heeft verklaard, zal de Geschillencommissie dit klachtonderdeel verder niet beoordelen. Geheel ten overvloede wijst de Geschillencommissie er nog eens op dat de bedrijfsarts op het gebied van communicatie zeer zorgvuldig te werk dient te gaan. Het maken van afspraken en deze vervolgens niet nakomen, schaadt over het algemeen de vertrouwensrelatie tussen arts en cliënt, wat uiteraard geen wenselijke situatie is. De Geschillencommissie adviseert verweerder om aan dit onderdeel van de communicatie nog eens specifiek aandacht aan te besteden. Het bovenstaande in ogenschouw nemende, is de Geschillencommissie van mening dat niet is aangetoond en niet aannemelijk is gemaakt dat verweerder zich zodanig heeft gedragen dat de verzuimbegeleiding niet behoorlijk is geweest en de klachtafhandeling, behoudens op enkele punten, die beter hadden gekund, niet correct is geweest en/of de verweerder de belangen van de werkgever boven die van klager heeft gesteld dat de belangen van klager zijn geschaad.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 7 juli 2012



ADVIES 12.16

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 22 april 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk en/of nalatig zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. Het geschil is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil derhalve in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft bij brief d.d. 10 juni 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen uitgenodigd voor een hoorzitting op 25 juni 2012. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Op 12 juni ontvangt de Geschillencommissie een brief van klager waarin hij opmerkt niet aanwezig te kunnen zijn bij de hoorzitting. Klager verzoekt om een schriftelijke afhandeling van het geschil. Verweerder is akkoord met deze werkwijze en bevestigt dit per e-mail op 14 juni 2012.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 2 februari 2012 meldt klager zich ziek. De werkgever accepteert deze ziekmelding niet en vraagt verweerder om klager met spoed op te roepen voor een spreekuur. Verweerder heeft de werkgever te woord gestaan en heeft een afspraak in X. gemaakt. De “vaste” bedrijfsarts, heeft op dat moment een aantal verlofdagen opgenomen. Verweerder besluit om die reden bedrijfsarts B. in te schakelen.
- 2.2 Op 13 februari 2012 neemt de werkgever telefonisch contact op met verweerder. Werkgever geeft bij verweerder aan dat er sprake is van een arbeidsconflict met klager.
- 2.3 Op 24 februari 2012 zien klager en de bedrijfsarts B. elkaar tijdens een spreekuur in X. De bedrijfsarts rapporteert zijn bevindingen schriftelijk en merkt in de rapportage het volgende op: *“Vanwege fors controleverlies dient werknemer voorlopig als volledig arbeidsongeschikt te worden beschouwd. Daarnaast vermoed ik dat er sprake is van een arbeidsconflict.”*
- 2.4 Op 8 maart 2012 spreken klager en de “vaste” bedrijfsarts elkaar tijdens een telefonisch spreekuur. De bedrijfsarts stelt de werkgever schriftelijk op de hoogte van zijn bevindingen. Op dezelfde dag dient klager een schriftelijke klacht in naar aanleiding van de rapportage en conclusies van de bedrijfsarts B.



- 2.5 Op 21 maart 2012 reageert verweerder schriftelijk op de klachten tegen de bedrijfsarts B. Verweerder gaat in op het verzoek van klager om een nieuwe bedrijfsarts en stelt voor dat de 'vaste' bedrijfsarts de verzuimbegeleiding voortzet.
- 2.6 Op 14 maart 2012 vraagt de werkgever een deskundigenoordeel bij het UWV aan, omdat werkgever van mening is dat klager niet arbeidsongeschikt was op het moment van ziekmelden.
- 2.7 Op 26 maart 2012 spreken de 'vaste' bedrijfsarts en klager elkaar opnieuw tijdens een telefonisch spreekuur. De bedrijfsarts rapporteert schriftelijk aan de werkgever over dit contact met de conclusie dat klager op dat moment niet inzetbaar is voor eigen/ander werk. Tevens spreekt hij de verwachting uit dat klager over twee á drie maanden zijn eigen werk weer kan hervatten.
- 2.8 Op 31 maart 2012 dient klager een schriftelijke klacht over de handelswijze van bedrijfsarts B. in bij de directie van verweerder. Op 16 april 2012 reageert verweerder schriftelijk op de door klager ingediende klacht.
- 2.9 Op 16 april 2012 ontvangen de werkgever en klager het deskundigenoordeel van het UWV. Het UWV oordeelt dat klager niet geschikt is voor de eigen werkzaamheden op het moment van ziekmelding en bevestigt daarmee het oordeel van de bedrijfsarts B.
- 2.10 Op 18 april 2012 zien de 'vaste' bedrijfsarts en klager elkaar tijdens een spreekuur. Uit de rapportage blijkt dat klager per 3 mei 2012 weer volledig inzetbaar is. De begeleiding vanuit verweerder wordt daarna beëindigd.
- 2.11 De Geschillencommissie nodigt partijen per brief d.d. 8 mei 2012 uit voor een hoorzitting op 25 juni 2012. Per brief d.d. 12 juni 2012 informeert klager de Geschillencommissie dat hij, in samenspraak met zijn behandelaars, heeft moeten besluiten dat zijn aanwezigheid bij de hoorzitting voor hem te belastend is. Om die reden verzoekt klager om een schriftelijke afhandeling van de klacht en om een uitspraak van de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL



- 3.1 In geschil is de vraag in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding zorgvuldig en correct heeft gehandeld en of klager door de handelswijze van verweerder in de gerechtvaardigde belangen is getroffen.
- 3.2 Klager stelt dat verweerder hem op verschillende onderdelen heeft benadeeld: hij is van mening dat de bedrijfsarts de oren heeft laten hangen naar de werkgever; dat de bedrijfsarts ten onrechte is uitgegaan van een arbeidsconflict en dat de bedrijfsarts niet kundig heeft gehandeld. Klager stelt dat verweerder klakkeloos meegaat met de mening van de werkgever. Hieruit blijkt volgens klager geen integere handelswijze, maar juist een duidelijke vooringenomenheid; verweerder speelt onder één hoedje met de werkgever. Dit laten prevaleren van het belang van de werkgever blijkt volgens klager uit het contact dat zijn werkgever en verweerder hadden over het vermeende arbeidsconflict. De werkgever wilde het arbeidsconflict als oorzaak van de ziekmelding geregistreerd zien en attendeerde de verweerder hierop. Direct daarna werd klager op een andere spreekuurlocatie bij bedrijfsarts B. opgeroepen, waaruit blijkt dat direct wordt gereageerd op de wensen van de werkgever. Ook over de verzuimbegeleiding van bedrijfsarts B. is klager ontevreden. In eerste instantie ontstaat onenigheid over het al dan niet op tijd zijn voor het spreekuur. De bedrijfsarts gaf volgens klager geen blijk van interesse voor zijn medische beperkingen, maar legde de nadruk op het arbeidsconflict, zoals door de werkgever was ingefluisterd. Het lijkt op een vooropgezet plan om de ziekmelding om te buigen naar een arbeidsconflict, waarmee de bedrijfsarts zijn integriteit als arts te grabbel heeft gegooid.
- 3.3 Verweerder merkt op dat er geen sprake is van een onzorgvuldige verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts. Het belang van de werkgever is nooit boven het belang van de werknemer gesteld. Ook al heeft verweerder begrip voor de angst van klager om ontslagen te worden, verweerder bestrijdt dat de bedrijfsarts heeft meegewerkt aan een vooropgezet plan om door middel van het uitbrengen van een advies, het de werkgever mogelijk te maken klager te ontslaan. De gegeven adviezen zijn gebaseerd op de medische situatie en de van toepassing zijnde richtlijnen. Verweerder is van mening dat de bedrijfsarts juist integer heeft gehandeld en dat de arts zich niet voor het karretje van de werkgever heeft laten spannen. Verweerder ontkent niet dat er voorafgaand aan het spreekuur contact is geweest met de werkgever, waarbij de werkgever heeft aangegeven dat er sprake is van een arbeidsconflict. Uitgangspunt van de Stecr- richtlijn arbeidsconflicten is dat als tenminste één van beide partijen vindt dat de andere partij haar dwarsboomt of ergert, er sprake is van een arbeidsconflict, en dat de arts deze richtlijnen bij de verzuimbegeleiding betreft. De bedrijfsarts heeft er vervolgens voor gekozen een tweesporenbeleid in te zetten: een (medisch inhoudelijk) spoor waarin klager de gelegenheid kreeg om middels behandeling van de medische beperkingen te herstellen en een spoor dat erop gericht was dat werkgever en klager met elkaar in gesprek zouden gaan



om weer tot gezonde arbeidsverhoudingen te komen. In de terugkoppeling, die de bedrijfsarts na het spreekuur opstelt, meldt hij daarom dat klager volledig arbeidsongeschikt is vanwege controleverlies en dat hij vermoedt dat er daarnaast sprake is van een arbeidsconflict.

Wat exact heeft plaatsgevonden tijdens het spreekuur is niet meer vast te stellen en daarvoor zijn ook geen expliciete aanwijzingen terug te vinden in het dossier. De bedrijfsarts heeft gerapporteerd dat klager een kwartier te laat op het spreekuur in X. is verschenen. De observatie van de bedrijfsarts en van klager komen niet overeen. De bedrijfsarts heeft aangegeven het spijtig te vinden dat het conflict zo heeft kunnen oplopen. Hij heeft getracht de klachten weg te nemen. Na het spreekuur heeft hij twee weken later nog telefonisch contact met klager gehad en hem uitgelegd wat men onder controleverlies verstaat. Ook nadat er door klager een klacht werd ingediend, heeft de bedrijfsarts telefonisch contact opgenomen. Tot zijn spijt wilde klager hem niet te woord staan en wilde alleen een schriftelijke afhandeling van de klacht.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Aan de hand van de informatie die door klager en door verweerder ter beschikking zijn gesteld, heeft de Geschillencommissie niet kunnen vaststellen dat er sprake is van het laten prevaleren van het belang van de werkgever door verweerder. Wat betreft het hanteren van de Stecr-richtlijnen bij arbeidsconflicten stelt de Geschillencommissie vast dat de bedrijfsarts deze richtlijnen wel heeft kunnen toepassen, maar vraagt zich wel af of het zwaartepunt toch niet erg is komen te liggen op deze richtlijn en of het niet beter ware geweest wat terughoudender te zijn om dit vermoeden zo sterk tot uitdrukking te brengen. Dit laat onverlet dat de bedrijfsarts op het moment dat één van de twee partijen (werkgever of werknemer) (samengevat) aangeeft dat er sprake is van een arbeidsconflict, het de taak van de bedrijfsarts is om deze richtlijnen mee te wegen bij zijn oordeel. De Geschillencommissie is daarbij van mening dat de melding, dat er sprake is van een arbeidsconflict, vrij vlot in het advies van de bedrijfsarts is opgenomen. Dit advies is immers niet door de “vaste” bedrijfsarts, maar door de “vervangende” bedrijfsarts opgesteld. Het komt de Commissie niet vreemd voor dat bij klager de indruk is kunnen ontstaan dat de bedrijfsarts B. het arbeidsconflict vooral op aangeven van de werkgever in het advies heeft vermeld. Desalniettemin is de Geschillencommissie van oordeel dat de bedrijfsarts de medische situatie apart beoordeeld heeft. Daaraan heeft hij zijn oordeel verbonden en heeft hij het arbeidsconflict niet alleen laten meewegen. Anders dan hetgeen klager stelt, is het voor de Geschillencommissie niet komen vast te staan en niet aannemelijk gemaakt dat de bedrijfsarts de ziekmelding heeft omgebogen tot een arbeidsconflict.

Daarbij is de Geschillencommissie dan ook tot het oordeel gekomen dat klager door de handwijze van verweerder niet in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen. De



Geschillencommissie verklaart om die reden de klacht ongegrond.

- 3.5 Geheel ten overvloede is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder ten onrechte het standpunt inneemt dat het de taak is van de bedrijfsarts om te beoordelen of er een loon(door)betalingsplicht is van de zijde van de werkgever, zoals in het verweerschrift aangegeven.

Zie ook (<http://tuchtrecht.overheid.nl/nieuw/gezondheidszorg/uitspraak/2012/YG2215>).

Uitgangspunt bij de beoordeling van de klacht is dat het de taak van de bedrijfsarts is vast te stellen of en in hoeverre de ziek gemelde werknemer daadwerkelijk ziek is. Het is niet de bedrijfsarts die bepaalt of en in hoeverre de werkgever gehouden is het loon door te betalen en/of op die loonbetalingsverplichting de Ziektewet van toepassing is. Uitgangspunt bij de beoordeling van de klacht is dat het de taak van de bedrijfsarts is vast te stellen of en in hoeverre de ziek gemelde werknemer daadwerkelijk ziek is. Het is niet de bedrijfsarts die bepaalt of en in hoeverre de werkgever gehouden is het loon door te betalen en/of op die loonbetalingsverplichting de Ziektewet van toepassing is.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 13 augustus 2012



ADVIES 12.18

1 GESCHIL

Per e-mail d.d. 2 mei 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Op verzoek van de Geschillencommissie dient klager op 15 mei 2012 en 12 juni 2012 aanvullende stukken in.

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. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 31 juli 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 13 augustus 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager meldt zich arbeidsongeschikt op 1 september 2010.
- 2.2 Per brief d.d. 22 september 2010 wordt klager uitgenodigd voor een spreekuur op 7 oktober 2010 in Tilburg. Op 30 september 2010 wordt deze afspraak op initiatief van verweerder verzet naar 4 oktober 2010 op ten kantore van de werkgever, terwijl het verweerder bekend was dat klager hier een toegangsverbod had.
- 2.3 Per e-mail d.d. 1 oktober 2010 meldt klager zich af voor het spreekuur, aangezien hij niet op het kantoor van werkgever kan en mag verschijnen vanwege het toegangsverbod dat hem was opgelegd.
- 2.4 Verweerder stuurt een nieuwe uitnodiging voor het spreekuur op 18 oktober 2010. Per brief d.d. 15 oktober 2010 meldt klager zich af voor het spreekuur.
- 2.5 Verweerder stuurt op 20 oktober 2010 een nieuwe uitnodiging voor een spreekuur bij een bedrijfsarts in opleiding voor 29 oktober 2010.



- 2.6 Bij brief van 19 oktober 2010 meldt de werkgever dat hij heeft besloten met ingang van 18 oktober 2010 de betaling van de bezoldiging stop te zetten, omdat klager twee maal (4 oktober 2010 en 18 oktober 2010) zonder enige berichtgeving niet is verschenen op een oproep voor het spreekuur van de bedrijfsarts. Bij schrijven van 27 mei 2010 is klager door werkgever reeds geïnformeerd over het voornemen tot onvoorwaardelijk strafontslag. Bij brief d.d. 20 oktober 2010 meldt verweerder dat de aantijging dat klager onterecht niet is verschenen op twee spreekuren onjuist is. Per brief d.d. 22 oktober 2010 meldt de werkgever dat naar aanleiding van de brief van verweerder d.d. 20 oktober 2010 het besluit wordt ingetrokken en de betaling van de bezoldiging wordt hervat.
- 2.7 Op 26 oktober 2010 brengt de bedrijfsarts, de heer A., een huisbezoek aan klager. Op 27 oktober 2010 brengt de bedrijfsarts zijn advies uit. Klager wordt arbeidsgeschikt bevonden voor reguliere werkzaamheden. De bedrijfsarts stelt vast dat er sprake is van een conflictsituatie.
- 2.8 Op 29 oktober 2010 wordt klager gezien door een bedrijfsarts in opleiding. Deze arts geeft een beoordeling van gelijke strekking.
- 2.9 Op 1 november 2010 stuurt de werkgever een brief aan klager waarin wordt meegedeeld dat de doorbetaling van de bezoldiging wordt gestaakt omdat de bedrijfsarts ten tijde van het huisbezoek op 26 oktober 2010 klager in staat achtte reguliere arbeid te verrichten en derhalve met ingang van 27 oktober 2010 er geen sprake meer is van ziekte en er geen aanspraak meer bestaat op bezoldiging.
- 2.10 Klager dient vervolgens op 2 december 2011 een klacht in bij verweerder over het handelen van de bedrijfsarts. Verweerder bevestigt de ontvangst van de klacht van 10 januari 2012 op 12 januari 2012. Op 30 januari 2012 stuurt de adviesteammanager een schriftelijke reactie.
- 2.11 Klager is ontevreden over de klachtafhandeling en besluit zijn klacht voor te leggen aan de landelijke klachtenbehandelaar. Naar aanleiding van zijn brief wordt klager uitgenodigd voor een gesprek met verweerder. Klager en de landelijke klachtenbehandelaar spreken elkaar op 13 maart 2012.
- 2.12 Op 31 maart 2012 meldt klager per e-mail aan verweerder dat hij ontevreden is over de schriftelijke weergave van het gesprek. Zijn klachten over verweerder zijn niet weggenomen. Hij besluit zijn klachten op 2 mei 2012 voor te leggen aan de Geschillencommissie.



3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager is van mening dat er door verweerder fouten zijn gemaakt in de verzuimbegeleiding en verslaglegging. De klachten richten zich onder andere op de volgende onderdelen; het oordeel van de bedrijfsarts, een opmerking in het advies over zijn, volgens de bedrijfsarts, overleden echtgenote, partijdigheid van verweerder en een opmerking van de bedrijfsarts die in het verkeerde keelgat is geschoten. De bedrijfsarts is tijdens de lopende strafontslagprocedure bij klager op huisbezoek geweest op 26 oktober 2011. Klager heeft naar aanleiding van dit bezoek sterk het vermoeden gekregen dat door verweerder naar een vooropgezet doel is toegewerkt en dat er onder één hoedje met de werkgever is gespeeld. Klager geeft aan dat hij het opmerkelijk vindt dat de bedrijfsarts nooit naar de oorzaak van zijn ziekmelding heeft gevraagd. Toch heeft de bedrijfsarts zonder medisch onderzoek te verrichten, een oordeel kunnen geven over het kunnen verrichten van reguliere arbeid. Het advies van de bedrijfsarts heeft zowel op geestelijk, lichamelijk, als op financieel gebied grote gevolgen gehad. Ook geeft klager aan dat hij zich niet serieus genomen heeft gevoeld door de bedrijfsarts, met name door de uitspraak "Je hebt zo weer een andere baan", waarmee de indruk werd gewekt dat de bedrijfsarts in het belang van de werkgever handelde. Aangezien de werkgever ook betaalt voor de dienstverlening van verweerder, wordt deze indruk versterkt.
- Klager is verder van mening dat de verslaglegging door verweerder op een zeer slordige manier is uitgevoerd. Zo blijkt uit het medisch dossier dat hij recentelijk heeft opgevraagd, dat in 2004 is genoteerd dat zijn echtgenote is overleden. Deze opmerking is door klager als zeer schokkend ervaren, aangezien zijn echtgenote niet overleden is. Ook zijn er door verweerder fouten gemaakt met het verzenden van uitnodigingen voor spreekuren. Deze uitnodigingen kwamen niet overeen met de afspraken die tussen klager en verweerder zijn gemaakt. Verweerder heeft de werkgever ten onrechte geïnformeerd dat klager tot twee keer toe niet is verschenen op een spreekuur, op basis waarvan de werkgever besloot de doorbetaling van de bezoldiging te staken. De foute wijze van administreren is daarom niet zonder gevolgen voor klager gebleken.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachtonderdelen.
- Verweerder betreurt het dat klager ontevreden is over de verzuimbegeleiding en verslaglegging. De bedrijfsarts legde op 26 oktober 2010 in opdracht van de werkgever van klager een huisbezoek af om te beoordelen of klager in staat was om reguliere arbeid te verrichten. Het oordeel van de bedrijfsarts was gericht op werk bij een andere werkgever, aangezien al bekend



was dat het dienstverband met de huidige werkgever wegens een strafontslag beëindigd zou worden. De conclusie na een uitvoerig gesprek was dat er sprake was van een conflictsituatie. De bedrijfsarts heeft vervolgens de Stecr-richtlijnen bij zijn advisering betrokken. De bedrijfsarts heeft toen vastgesteld dat klager in staat moest worden geacht om reguliere arbeid te verrichten. Toen klager het niet eens was met dit oordeel, heeft de bedrijfsarts hem gewezen op de mogelijkheid dit oordeel voor te leggen aan een Commissie van Drie. Klager heeft geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Tijdens de zitting van de Geschillencommissie geeft verweerder desgevraagd aan dat deze Commissie van Drie eigenlijk al langer niet meer bestaat omdat dit een alternatief was in de tijd dat men nog geen Deskundigenoordeel konden aanvragen bij het UWV. Het aanbod van verweerder aan klager om een "tweede" oordeel te vragen aan een Commissie van Drie had dus geen officiële status en kende ook geen wettelijke grondslag.

De bedrijfsarts heeft uitvoerig met klager gesproken voordat hij tot zijn advies kwam. De klachten en beperkingen zijn tijdens het gesprek uitgebreid aan de orde gekomen. Verweerder betreurt het dat klager de indruk heeft gekregen dat er sprake was van partijdigheid. Dit is zeker niet het geval. De bedrijfsarts heeft op objectieve gronden beoordeeld of er sprake was van arbeids(on)geschiktheid voor reguliere arbeid. Conform de Stecr-richtlijnen is er een advies gegeven over het herstel en werkhervatting. Tijdens het gesprek tussen de bedrijfsarts en klager is gesproken over het conflict met de werkgever en het besluit om over te gaan tot een strafontslag. Daarbij is ook gesproken over de toekomst, wat begrijpelijk is in een dergelijke situatie. De bedrijfsarts kan zich niet herinneren dat hij een opmerking in de trant van "je hebt zo weer een nieuwe baan" heeft gemaakt. Mocht dit toch zo zijn geweest, hetgeen hij zich wel kan voorstellen, was de opmerking bedoeld om klager een hart onder de riem te steken.

Verweerder heeft direct haar excuses aangeboden over de zeer pijnlijke vergissing met betrekking tot de zin in het medisch dossier over de echtgenote van klager en voor het foutief verzenden van de uitnodigingen voor spreekuren. Vooral ook die betrekking heeft op de uitnodiging voor een spreekuur ten kantore van de werkgever, terwijl verweerder wist dat klager een toegangsverbod bij zijn werkgever had.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Klager heeft indirect de medische beoordeling van de bedrijfsarts aan de orde gesteld nu hij het niet eens was met het oordeel van de bedrijfsarts dat hij geschikt werd geacht voor reguliere arbeid, naast directe klachten over de verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts. De inhoudelijke medische beoordeling van de bedrijfsarts is geen onderdeel van de procedure van de Geschillencommissie, daarom wordt dit onderdeel niet ontvankelijk verklaard. Wel is de Geschillencommissie van oordeel dat de bedrijfsarts onjuiste informatie heeft gegeven over de mogelijkheid om een second opinion te vragen bij een Commissie van Drie die blijkens de informatie van verweerder nu al langer niet meer bestaat omdat dit een alternatief was in de tijd dat men nog geen Deskundigenoordeel



konden aanvragen bij het UWV. Het aanbod van verweerder om een “tweede” oordeel te vragen aan een Commissie van Drie had dus geen officiële status en kende ook geen wettelijke grondslag. Tevens acht de Geschillencommissie het in het verlengde hiervan aannemelijk dat in dit geval de bedrijfsarts klager ten onrechte niet heeft gewezen op de mogelijkheid van het vragen van een Deskundigenoordeel bij het UWV.

Wat betreft de onjuiste vermelding in het medisch dossier dat de echtgenote van klager is overleden. Ter zitting bleek dat dit een aantekening in het medisch dossier is uit 2004, waarvan klager pas nu kennis kon nemen omdat hij zijn hele medisch dossier heeft opgevraagd. In het dossier dat echter voorafgaand aan de hoorzitting werd verstrekt, werd de indruk gewekt dat het een aantekening van de bedrijfsarts betrof naar aanleiding van een recent spreekuurcontract. Alhoewel een dergelijke opmerking in het medisch dossier buitengewoon kwalijk is en ook niet kan worden afgedaan als “dat daarvoor waarschijnlijke een onschuldige verklaring voor is” zoals namens verweerder tijdens de zitting werd gesteld, is de Geschillencommissie van mening dat dit klachtonderdeel weliswaar gegrond is maar dat verweerder dit klachtonderdeel feitelijk al gegrond heeft verklaard door het maken van excuus voor deze ernstige fout. De klacht over de opmerking van de bedrijfsarts dat klager snel weer een nieuwe baan zou vinden, wordt niet gegrond verklaard door de Geschillencommissie. De bedrijfsarts heeft tijdens de hoorzitting voldoende aannemelijk gemaakt door de context van het gesprek te schetsen dat deze opmerking bedoeld was als hart onder de riem, niet zeker als een steek onder water.

De Geschillencommissie heeft in het dossier geen aanwijzingen kunnen vinden dat verweerder tijdens de verzuimbegeleiding partijdig heeft gehandeld of dat de bedrijfsarts zich bij beoordeling alleen heeft laten leiden door informatie die door de werkgever werd verstrekt. Wel werd uit het dossier pijnlijk duidelijk dat de werkgever erg snel gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden die door een aantal pijnlijke vergissingen van verweerder werden geboden. Zo heeft de werkgever de doorbetaling van de bezoldiging gestaakt, omdat verweerder ten onrechte aan de werkgever communiceerde dat klager twee maal zonder afmelding niet op het spreekuur van de bedrijfsarts was verschenen. Het is (de administratie van) verweerder toe te rekenen dat de correcte afmelding van klager op 15 oktober 2010, die pas op 18 oktober 2010 werd gescand, niet direct tot actie heeft geleid en ervoor heeft zorg gedragen dat voorkomen zou worden dat de werkgever op 19 oktober 2010 een no-show brief werd gestuurd. De werkgever heeft immers direct per brief d.d. 20 oktober 2010 aan verweerder gemeld dat de doorbetaling van de bezoldiging zou worden stopgezet n.a.v. de brief van d.d. 19 oktober 2010 over het niet verschijnen op het spreekuur. Inmiddels is klager weer werkzaam bij zijn werkgever.



De onjuiste informatieverstrekking van verweerder over het vragen van een “second opinion” bij een Commissie van Drie in plaats van te wijzen op de mogelijkheid om een Deskundigenoordeel te vragen bij het UWV geeft aan dat verweerder een aantal belangrijke administratieve zaken niet op orde heeft en/of niet tijdig adequaat reageert.

De Geschillencommissie twijfelt daarbij niet aan de goede bedoelingen van de bedrijfsarts. Niet is door klager aangetoond, dan wel aannemelijk gemaakt dat verweerder in het algemeen en de bedrijfsarts in het bijzonder de oren heeft laten hangen naar de werkgever. De Geschillencommissie komt dan ook alles afwegende tot het oordeel de klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren omdat er een direct causaal verband is tussen de onjuiste berichtgeving van verweerder en het stopzetten van de doorbetaling van de bezoldiging van klager en verweerder en de onjuiste informatieverstrekking over de mogelijkheid tot het vragen van een “second opinion” bij een niet meer bestaande Commissie van Drie in plaats van te wijzen op de mogelijkheid van het vragen van een deskundigenoordeel bij het UWV. De Geschillencommissie komt niet tot het volledig gegrond verklaren van de klacht, omdat de klager weliswaar door het handelen van verweerder in zijn belang is getroffen maar dat dit direct is rechtgezet met een brief aan de werkgever en voor wat betreft de onjuiste informatie over het vragen van een “second opinion” klager daarvan aan de Geschillencommissie tijdens de zitting heeft aangegeven dat het hem allemaal teveel was geworden en hij daarvan geen gebruik wilde maken.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 24 augustus 2012



ADVIES 12.20

1 GESCHIL

Per brief d.d. 12 mei 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Op verzoek van de Geschillencommissie dient klager op 22 mei 2012 aanvullende stukken in.

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. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 28 juni 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 16 juli 2012 een hoorzitting gepland en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd. Klager heeft zich op 16 juli 2012 om gezondheidsredenen moeten afmelden. In overleg met verweerder is besloten de behandeling van de zaak aan te houden. De Geschillencommissie heeft partijen opnieuw uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 september 2012. Aanvankelijk heeft klager zich per e-mail met bijlage wederom afgemeld voor de hoorzitting. De Geschillencommissie heeft klager geïnformeerd dat de hoorzitting desondanks doorgang zou vinden. Op 23 september 2012 heeft klager de Geschillencommissie geïnformeerd dat hij toch bij de hoorzitting aanwezig zou kunnen zijn.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 11 oktober 2010 meldt klager zich arbeidsongeschikt bij de werkgever vanwege een longontsteking. Klager en bedrijfsarts spreken elkaar voor het eerst tijdens het spreekuur van 9 november 2010. De bedrijfsarts meldt in het medisch dossier dat er sprake is van "radiculopathie".
- 2.2 Op 9 november 2010 wordt er door verweerder aan de werkgever een antwoordformulier voor het opstellen van een Plan van Aanpak gestuurd. Op 24 november 2010 zendt verweerder een herinnering.
- 2.3 Op 23 december 2010 zien klager en bedrijfsarts elkaar opnieuw tijdens het spreekuur. Op 3 januari 2011 neemt de bedrijfsarts telefonisch contact op met klager. Op 7 februari 2011 blijkt dat klager geen oproep heeft ontvangen voor het op die dag geplande spreekuur.



- 2.4 Op 14 februari 2011 is er contact tussen klager en bedrijfsarts tijdens een tweede spreekuur. De bedrijfsarts noteert het volgende in het medisch dossier: "Uiting klachten is nogal extreem, conversie?"
- 2.5 Op 14 maart 2011 vindt er een sociaal medisch teamoverleg (SMT) plaats, een overleg waarbij zowel de bedrijfsarts als de werkgever aanwezig zijn.
- 2.6 Op 17 maart 2010 stelt de bedrijfsarts een periodieke evaluatie op, naar aanleiding van telefonisch contact tussen de bedrijfsarts en klager.
- 2.7 Op 11 april 2011 legt de werkgever een huisbezoek bij klager af. Klager verzoekt de bedrijfsarts op 5 mei 2011 geen informatie meer met de werkgever te delen. Dit verzoek wordt door de bedrijfsarts opgenomen in het medisch dossier.
- 2.8 Begin mei 2011 ontvangt klager een foutief geadresseerde factuur d.d. 30 april 2011 van verweerder aan de werkgever voor de deelname van de bedrijfsarts aan het SMT, waaruit blijkt dat de bedrijfsarts en werkgever nog contact hebben. Op 1 augustus 2011 vindt een volgend SMT plaats.
- 2.9 Op 4 augustus 2011 zien bedrijfsarts en klager elkaar opnieuw tijdens een spreekuur.
- 2.10 Op 27 september 2011 neemt klager telefonisch contact op met de bedrijfsarts. De bedrijfsarts belt terug, maar klager vraagt of hij op een ander tijdstip teruggebeld kan worden. De bedrijfsarts besluit hem uit te nodigen voor een spreekuur. Op 30 september 2011 meldt klager telefonisch dat hij vanwege ziekenhuisopname niet kan verschijnen. De afspraak wordt verzet naar 5 oktober 2011.
- 2.11 Op 3 oktober 2011 hebben bedrijfsarts en klager telefonisch contact over de oproep voor het spreekuur van 5 oktober 2011 om de periodieke evaluatie te bespreken. Op 5 oktober 2011 vraagt klager het medisch dossier op bij de bedrijfsarts, omdat klager twijfels heeft over de correcte verslaglegging van de bedrijfsarts. In een persoonlijk gesprek bespreken klager en bedrijfsarts de klachten. Op 20 oktober 2011 neemt klager een afschrift van het medisch dossier in ontvangst.
- 2.12 Op 25 oktober 2011 wordt de Eerstejaarsevaluatie opgesteld door de bedrijfsarts, maar er heeft geen persoonlijk contact plaatsgevonden tussen klager en bedrijfsarts. In dit document is



- opgenomen dat het volgende spreekuurcontact op 3 november 2011 is gepland. Op 26 oktober 2011 wordt klager vervolgens door de bedrijfsarts gemist op het spreekuur.
- 2.13 Op 30 oktober 2011 formuleert klager zijn opmerkingen ten aanzien van de periodieke evaluatie schriftelijk voor aan de bedrijfsarts. Op 3 november 2011 legt hij zijn klachten nogmaals schriftelijk aan de bedrijfsarts voor.
- 2.14 Op 3 november 2011 neemt de bedrijfsarts telefonisch contact op met klager, omdat hij niet was verschenen op het spreekuur. Klager was op dat moment echter opgenomen in het ziekenhuis en had geen oproep ontvangen. Op 3 november 2011 stelt klager een brief op aan de bedrijfsarts over de oproep voor het spreekuur diezelfde dag.
- 2.15 Op 8 november 2011 stelt de bedrijfsarts de periodieke evaluatie op. In dit document is opgenomen dat de bedrijfsarts de begeleiding beëindigd. Verweerder stelt hiervan klager niet direct met redenen omkleed schriftelijk op de hoogte. Ook wordt in het medisch dossier melding gemaakt van een oproep voor een spreekuur, in de periodieke evaluatie is het volgende vermeld: *"geen spreekuurcontact mogelijk.(...) Klager is tot 3 x toe niet verschenen op de oproepen voor spreekuur (26/10, 3/11 en 8/11) (...). Verzuimbegeleiding en arbeidsongeschiktheidsbeoordeling zijn niet meer mogelijk door toedoen van [klager]. Een deskundigenoordeel kan aangevraagd worden bij het UWV ter toetsing van de re-integratie-inspanning. Wij beëindigen de begeleiding van de Wet Poortwachter."*
- 2.16 Op 11 november 2011 stuurt klager een aangetekende brief aan de bedrijfsarts met zijn opmerkingen over de periodieke evaluatie, omdat hij nog geen reactie op zijn klachten heeft ontvangen.
- 2.17 Op 23 november 2011 ontvangt klager antwoord van de bedrijfsarts, waarin de bedrijfsarts aangeeft dat er sprake is van een vertrouwensbreuk en dat daarom de begeleiding wordt beëindigd. Tevens biedt de bedrijfsarts in deze brief zijn excuses aan voor het delen van zijn mogelijke verklaringen van de klachten, in casu het vermoeden van conversie.
- 2.18 Op 19 december 2011 stuurt verweerder een uitnodiging voor een spreekuur op 3 januari 2012. De bedrijfsarts en klager ontmoeten elkaar wederom tijdens dit spreekuur.
- 2.19 Op 16 januari 2012 dient klager zijn klacht via de website van verweerder in. Verweerder bevestigt de ontvangst van de klacht diezelfde dag.



- 2.20 Bij brief d.d. 6 januari 2012 stuurt verweerder een uitnodiging voor een spreekuur. Op 19 januari 2012 bespreken klager en de heer B. de klachten in een persoonlijk gesprek. Op 7 februari 2012 stuurt de heer B. een schriftelijke reactie naar aanleiding van het klachtbehandelingsgesprek.
- 2.21 Per brief d.d. 22 februari 2012 dient klager een schriftelijke klacht in bij de Klachtencommissie van verweerder. Vervolgens vindt er een gesprek plaats tussen klager en de klachtenmanager.
- 2.22 Op 27 maart 2012 stuurt verweerder een machtigingsformulier, zodat de klachtenmanager het medisch dossier kan inzien. Op 31 maart 2012 retourneert klager het ondertekende formulier. Op 6 april 2012 meldt de klachtenmanager echter dat klager bij het indienen van de klacht automatisch een machtiging heeft afgegeven.
- 2.23 Op 28 maart 2012 wordt klager uitgenodigd voor een spreekuur met bedrijfsarts C. op 10 april 2012.
- 2.24 Per brief d.d. 20 april 2012 stuurt verweerder een schriftelijke reactie naar aanleiding van het persoonlijk contact tussen de klachtenmanager en klager. Door middel van deze brief is de klachtbehandeling bij verweerder afgerond. In de brief wordt verwezen naar de Geschillencommissie.
- 2.25 Op 3 mei 2012 ontvangt klager een nieuwe spreekuuroproep voor 21 mei 2012. Op 9 mei 2012 stuurt verweerder opnieuw een uitnodiging.
- 2.26 Op 21 mei 2012 hebben klager en een vervangend bedrijfsarts, de heer C., contact tijdens een spreekuur. Aan de hand van deze informatie stelt de heer C. een Plan van Aanpak op, waarin wordt vermeld dat het voor de bedrijfsarts niet mogelijk is een Functionele Mogelijkheden Lijst (FML) op te stellen. De bedrijfsarts stuurt een terugkoppeling van dit spreekuur naar de werkgever en klager.
- 2.27 Op 31 mei 2012 verneemt klager van de werkgever dat hij onvoldoende informatie zou hebben gegeven voor het opstellen van de FML. Op 15 juni 2012 verneemt klager dat de loondoorbetaling wordt gestaakt.



3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder onbehoorlijk zijn geweest, bij de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld en of klager door de handelswijze van verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen.
- 3.2 Klager is van mening dat er fouten zijn gemaakt in de verzuimbegeleiding. Klager stelt dat de bedrijfsarts hem sterk heeft benadeeld door het stellen van een onjuiste en voorbarige diagnose van conversie, welke diagnose klager vervolgens gedurende het gehele re-integratie en revalidatie proces is blijven achtervolgen. Het is klager opgevallen dat ook andere zaken in het medisch dossier niet correct zijn weergegeven. Vanaf het eerste contact met de bedrijfsarts, op 9 november 2010, denkt de bedrijfsarts dat klager een buitendienstfunctie bekleedt. Pas tijdens een SMT op 1 augustus 2011 wordt de bedrijfsarts gecorrigeerd.

Klager geeft aan dat hij geen toestemming heeft gegeven om informatie te delen met een andere arts, de heer A., die door de werkgever werd ingehuurd. De machtiging die hij gaf om informatie bij specialisten op te vragen, gold niet voor de heer A., aangezien klager geen enkele relatie met deze arts heeft. Klager geeft aan dat hij niet op de hoogte was van het bestaan van het SMT. Pas na ontvangst van een verkeerd geadresseerde factuur, wordt hij op de hoogte gesteld van het bestaan van dit overleg. Tijdens bezoeken aan de bedrijfsarts is dit overleg niet aan de orde gekomen. Op navraag van klager wie het SMT bemensen, krijgt hij verschillende antwoorden. Klager is van mening dat de informatieverstrekking van verweerder zeer summier verloopt en dat daarbij onjuiste informatie wordt gegeven. Er zijn door de bedrijfsarts geen aantekeningen van het overleg gemaakt, vandaar dat het niet duidelijk is welke (medische) informatie er met de werkgever is gedeeld. Wel staat volgens klager vast dat de bedrijfsarts en de heer A. medische informatie delen en beiden betrokken zijn bij zijn dossier. Ook nadat hij de machtiging aan de bedrijfsarts heeft ingetrokken, blijft er contact tussen de bedrijfsarts en de heer A. plaatsvinden.

Klager geeft aan dat hij na het opvragen van het medisch dossier in 2011 niet meer is opgeroepen voor een spreekuur. De eerstvolgende uitnodiging ontvangt hij voor het spreekuur van 3 januari 2012. In de periodieke evaluatie van 8 november 2011 wordt echter gesteld dat hij niet is verschenen op oproepen van 26 oktober 2011, 3 november 2011 en 8 november 2011 en is de verzuimbegeleiding vervolgens beëindigd. Wel is in het medisch dossier opgenomen dat hij op 20 oktober 2011 en 25 oktober 2011 aanwezig was tijdens het spreekuur, wat niet waar is. De heer B. heeft reeds vastgesteld dat klager niet was opgeroepen voor spreekuren op 20 en 25 oktober 2011. In de periodieke evaluatie staat opgenomen dat het eerstvolgend



contact op 3 november 2011 zal plaatsvinden, terwijl hier volgens klager geen uitnodiging voor is verzonden. Vervolgens is de verzuimbegeleiding beëindigd, omdat hij volgens verweerder voor de derde maal verstek had laten gaan tijdens een spreekuur.

Ondanks de mededeling van de bedrijfsarts van 23 november 2011 dat er sprake is van een vertrouwensbreuk, wordt klager alsnog op 19 december 2011 opgeroepen voor een spreekuur bij de bedrijfsarts. Klager geeft aan dat hij aan de werkgever gevraagd heeft welke bedrijfsarts de taken zou overnemen, omdat hij in de veronderstelling was een andere bedrijfsarts te ontmoeten. Het spreekuur van 3 januari 2012 wordt echter door de reguliere bedrijfsarts gevoerd. Volgens klager geeft de bedrijfsarts aan dat hij had verwacht dat klager het spreekuur vanwege de vertrouwensbreuk zou afzeggen. Klager is van mening dat de handelswijze van de bedrijfsartsen van verweerder niet correct is geweest en dat hij door de vele fouten die door verweerder zijn gemaakt direct in zijn belangen is geschaad.

- 3.3 Verweerder geeft aan dat zij van mening is dat zij correct heeft gehandeld gedurende de verzuimbegeleiding van klager. Tijdens de klachtafhandeling zijn verschillende onderdelen reeds gegrond verklaard. Zo is gebleken dat de gang van zaken rondom het verzenden van de uitnodigingen voor de spreekuren niet op orde is. Wat betreft de handelswijze van bedrijfsarts, toen hij zijn diagnose deelde, geeft verweerder aan dat de bedrijfsarts formeel toestemming van klager had om overleg te plegen met andere specialisten. Tijdens een dergelijk overleg mag de bedrijfsarts zijn visie op de problematiek geven. Wel heeft de bedrijfsarts inmiddels excuses aangeboden over zijn (achteraf gezien) foutieve diagnose conversie.

Verweerder stelt zich op het standpunt dat er geen medische informatie met de werkgever is gedeeld. De heer A. is als 'company doctor' verbonden aan de werkgever.

De werkgever is volgens verweerder primair verantwoordelijk voor het SMT, niet de arbodienst. Het is volgens verweerder de taak van de werkgever om werknemer te informeren over het bestaan en de samenstelling van deze overlegvorm. Daarnaast gevraagd door de Commissie geeft de bedrijfsarts aan dat hij met de heer A. meer heeft besproken, dan hij met de afdeling P&O besproken zou hebben. Hij erkent meer informatie te hebben gedeeld met de heer A. dan de informatie die hij aan een leek zou hebben verstrekt. Ter aanvulling merkt de bedrijfsarts nog op dat hij geen medische informatie heeft verstrekt, maar dat hij wel meer informatie heeft gegeven dan hij onder normale omstandigheden zou hebben gedaan.

Wat betreft de data waarop klager volgens verweerder niet is verschenen, te weten 26 oktober, 3 november en 8 november, merkt verweerder op dat klager zich de eerste twee maal wel heeft afgemeld, maar niet binnen 24 uur voor de afspraak, waardoor verweerder zich genoodzaakt zag kosten bij de werkgever in rekening te brengen. De laatste datum is klager niet verschenen, zonder afmelding. Verweerder stelt zich op het standpunt dat hieromtrent door



hen geen fouten zijn gemaakt en dat de werkgever hierover terecht is ingelicht. Het besluit de verzuimbegeleiding aan de hand van de no-shows te beëindigen is niet juist geweest, verweerder heeft dit klachtonderdeel reeds gegrond verklaard. Op 3 januari 2012 is klager toch nog een keer bij de bedrijfsarts geweest en zijn bedrijfsarts en klager tot de conclusie gekomen dat er geen basis was om de begeleiding voort te zetten. De bedrijfsarts heeft diezelfde dag nog een terugkoppeling aan de werkgever verzonden, de periodieke evaluatie. Verweerder is van mening dat in de verzuimbegeleiding op de overige klachtelementen geen fouten zijn gemaakt en dat de klachtafhandeling uiteindelijk op een juiste manier vorm heeft gekregen.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. De klachten die zijn geuit ten aanzien van de diagnose van de bedrijfsarts, kunnen niet door de Geschillencommissie beoordeeld worden, aangezien dit de medische beoordeling van de arts betreft. De Geschillencommissie behandelt deze klachtelementen derhalve niet.

De vraag voor de Geschillencommissie blijft wel waarom de bedrijfsarts uiteindelijk heeft besloten een excuusbrief te zenden naar klager met betrekking tot het stellen van deze diagnose, waarmee de bedrijfsarts erkent dat deze klacht gegrond is. In een later stadium van de klachtafhandeling besluit de klachtenmanager de klachten rondom de diagnose toch ongegrond te verklaren, dit ondanks de excuses van de bedrijfsarts. Het moge duidelijk zijn dat dergelijke tegenstrijdige conclusies het voor klager niet helpt het vertrouwen in de arbodienst te herstellen. Het gegeven dat de specialisten zich hebben laten leiden door berichtgeving van de bedrijfsarts is echter niet aan de bedrijfsarts te verwijten maar kan daarvan wel een gevolg zijn. Opmerkelijk daarbij is dat de (eerste) diagnose van de bedrijfsarts zo'n grote rol blijft spelen.

Vast is komen te staan dat klager een machtiging heeft afgegeven aan de bedrijfsarts om informatie in te winnen en informatie te delen met de curatieve sector. Deze machtiging gold echter niet voor het delen van informatie met de arts de heer A., die zich niet bezig hield met de behandeling van klager, maar enkel bij het dossier betrokken is in de hoedanigheid van adviseur van de werkgever. De Geschillencommissie vindt de gang van zaken rondom het overleg met de werkgever opmerkelijk. De rol die de heer A. speelt in het SMT en de samenwerking die tussen de bedrijfsarts en deze arts is ontstaan, bevordert de mogelijkheid dat er sneller dan gebruikelijk en misschien ongemerkt medische gegevens en informatie van werknemers tijdens het overleg worden gedeeld. De opmerkingen van de bedrijfsarts tijdens de hoorzitting bevestigen dit beeld. Nu de bedrijfsarts heeft aangegeven dat hij meer informatie heeft gedeeld dan gebruikelijk is in een dergelijke situatie, kan de Geschillencommissie vaststellen dat er vertrouwelijke (medische) informatie is gewisseld met de werkgever, in casu de heer A. Uiteraard is het aan de werkgever te besluiten wie hij betreft in de bedrijfsvoering. Toch kan de Geschillencommissie zich niet aan de indruk onttrekken dat de heer A. zijn rol veel



te ruim heeft ingevuld toen hij besloot contact te leggen met de behandelend specialisten van klager. De vraag is uiteraard hoe deze arts zich zowel richting klager als de buitenwereld heeft gemanifesteerd. Al heeft de Geschillencommissie ernstige twijfels over de correcte handelswijze van deze arts, enig verwijt dient niet bij verweerder maar bij de werkgever te worden geuit, aangezien de persoon in kwestie door de werkgever wordt ingeschakeld en niet door verweerder. Desondanks had de bedrijfsarts zich moeten realiseren dat hij de heer A. geen (medische) informatie had mogen geven omdat hij ervan op de hoogte was dat de heer A. niet de huisarts was van klager. De Geschillencommissie is overigens wel van mening dat klager onvoldoende door verweerder werd ingelicht over de informatievoorziening van de bedrijfsarts aan de werkgever. Zorgvuldigheid in informatievoorziening zowel aan werkgever als werknemer dient altijd een prioriteit te zijn.

Wat betreft het proces rondom het verzenden van uitnodigingen en overige communicatie over de spreekuren, constateert de Geschillencommissie op basis van de stukken en nadere toelichting dat de administratie bij verweerder administratief niet op orde is. Ook is gebleken dat er sprake was van een communicatieprobleem tussen de werkgever en verweerder. De werknemer wordt geheel niet op de hoogte gesteld van de afspraken die met de bedrijfsarts worden gemaakt. De verwarring die naar aanleiding van het al dan niet verzenden van de spreekuroproepen is ontstaan, is in ieder geval niet te wijten aan klager. Het administratief systeem bevat ofwel grote slordigheden, of het systeem wordt door verweerder niet correct gebruikt. Er zou sprake moeten zijn van een sluitend systeem. Gezien de onduidelijkheden die in dit dossier zijn ontstaan, is het duidelijk dat er op dit moment geen sprake is van een sluitend systeem waarin de foutmarge tot een minimum wordt beperkt.

Over de klachtafhandeling merkt de Geschillencommissie het volgende op. Het bevreemdt de Geschillencommissie dat de klachtafhandeling, die namens verweerder door verschillende personen is uitgevoerd, zo slordig is verlopen. Zo worden de klachten in eerste instantie mondeling gegrond verklaard, om deze uitspraak vervolgens niet schriftelijk te bevestigen. Er ontstaat daarna een ingewikkelde brij aan informatie, waarin geen logica meer te ontdekken valt. Ook de brief die de bedrijfsarts stuurde, waarin excuses worden gemaakt voor het stellen van de diagnose conversie, strookt niet met de klachtafhandelingsbrief, waarin de klachten ongegrond worden verklaard.

In het totaal aan informatie dat de Geschillencommissie van klager en verweerder ontving, is de Geschillencommissie van mening dat klager direct in zijn belangen is geschaad. Met name de houding van verweerder, die geen inspanningen heeft verricht de door hen gemaakte fouten (direct) te herstellen, of de positie van klager te beschermen, terwijl verweerder bekend was met de penibele situatie waarin klager zich bevond, neemt de Geschillencommissie verweerder



Geschillencommissie Arbodiensten

kwalijk. Gelet op de samenhang van de diverse elementen, komt de Geschillencommissie dan ook tot de conclusie dat de klacht gegrond is .

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 16 oktober 2012



ADVIES 12.27

1 GESCHIL

Per e-mail d.d. 18 juni 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 31 juli 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 13 augustus 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd. Op 13 augustus 2012 heeft klager direct voorafgaande aan de zitting aanvullende informatie ingediend. De Geschillencommissie heeft, mede omdat verweerder geen kennis heeft kunnen nemen van de inhoud, besloten de reactie geen onderdeel te laten zijn van de klacht en niet toe te voegen aan het dossier. Klager heeft de inhoud van het zijn aanvullende reactie mondeling tijdens de hoorzitting meegenomen in zijn betoog.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager meldt zich arbeidsongeschikt op 1 augustus 2011.
- 2.2 Op 7 september 2011 zien de bedrijfsarts en klager elkaar tijdens een ziekteverzuim spreekuur. De bedrijfsarts stelt naar aanleiding van dit contact een consultrapportage op. In de rapportage is opgenomen dat klager klachten heeft met name door spanningen tussen werkgever en werknemer en dat er strikt medisch gezien geen sprake is van ziekte of gebrek en hij derhalve volledig arbeidsgeschikt is.
- 2.3 Op 23 september 2011 zien de bedrijfsarts en klager elkaar opnieuw tijdens een spreekuur. Afsluitend wordt gesproken over de informatie die de bedrijfsarts bij de huisarts zal opvragen. Direct na het spreekuur stelt de bedrijfsarts een consultrapportage aan de werkgever op. In de rapportage staat het volgende opgenomen: *“Op basis van ons gesprek op 23-09-2012 adviseer ik u en uw werkgever: In afwachting van overleg met betrokkene zijn huisarts zal*



mede op basis van deze bevindingen een beoordeling worden gedaan. Betrokkene zal daartoe zijn huisarts machtigen. Eind volgende week zal dit binnen zijn."

- 2.4 Op 26 september 2011 stuurt de huisarts een factuur naar verweerder naar aanleiding van de opgevraagde schriftelijke informatie. De huisarts verklaart schriftelijk dat zij haar schriftelijke bevindingen bij deze factuur heeft gesloten. De factuur is door verweerder op 2 november 2012 voldaan.
- 2.5 Op 11 oktober 2011 stelt de bedrijfsarts een nieuwe consultrapportage op naar aanleiding van een dringend telefonisch verzoek daartoe van de werkgever. Hierin wordt een (medische) beoordeling gegeven, zonder dat er contact is geweest tussen de bedrijfsarts en de huisarts en/of klager. In deze rapportage is het volgende opgenomen: *"De afspraak was dat betrokkene voor 30 september zou laten weten de huisarts gemachtigd te hebben. Tot op heden heb ik niets van betrokkene vernomen."* Naar aanleiding van deze rapportage meldt de werkgever schriftelijk dat is besloten klager te ontslaan.
- 2.6 Op 10 februari 2012 dient klager een klacht in bij verweerder. Op 2 april 2012 maakt klager zijn onvrede over de reactie van verweerder kenbaar. Op 5 maart 2012 reageert verweerder opnieuw.
- 2.7 Op 26 april 2012 spreken klager en de landelijke klachtenbehandelaar elkaar. Op 21 mei 2012 stuurt verweerder een schriftelijke weergave van dit gesprek. Klager is na dit gesprek ontevreden over de klachtafhandeling en besluit zijn klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en/of verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager is van mening dat er fouten zijn gemaakt in de verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft de werkgever onjuist geïnformeerd, is zijn afspraken wat betreft het contact met de huisarts niet nagekomen en heeft rapportages opgesteld waarin foutieve informatie staat opgenomen die voor hem vergaande consequenties hebben gehad. Klager vindt dat de bedrijfsarts de rapportages zeer onzorgvuldig heeft opgesteld. De rapportages van de bedrijfsarts zijn daarbij vaag en veelal op verschillende manieren te interpreteren. Ook de



eerste verzuimdag is slordig in de rapportages opgenomen; zo wordt zowel 1 augustus 2011 als 8 februari 2011 als eerste verzuimdag gehanteerd.

Verder is klager van mening dat de bedrijfsarts is afgeweken van de procedure die gangbaar is bij het raadplegen van de huisarts. Afgesproken was ook dat de bedrijfsarts zou wachten met het geven van zijn arbeids(on)geschiktheidsoordeel totdat hij informatie van de huisarts had ontvangen. De bedrijfsarts heeft er echter voor gekozen zonder deze informatie en zonder nader contact met klager zijn oordeel aan de werkgever te communiceren.

Klager is van mening dat de bedrijfsarts had moeten kiezen voor de gangbare procedure bij het opvragen van informatie aan derden; dat had kunnen voorkomen dat er onduidelijkheid was ontstaan. De bedrijfsarts had de machtiging door klager ter plekke moeten laten ondertekenen en had zelf contact met de huisarts moeten leggen. De afspraak, die werd gemaakt, was echter dat klager zelf naar zijn huisarts zou gaan om de machtiging af te geven. Klager heeft de machtiging direct na het spreekuur, dus op 23 september 2011, bij de huisarts afgegeven. De huisarts heeft de gewenste informatie op 26 september 2011, samen met de bijbehorende factuur in één enveloppe aan verweerder verzonden. De factuur is inmiddels door verweerder betaald. Hiermee is volgens klager komen vast te staan dat verweerder de door de bedrijfsarts gevraagde informatie in bezit heeft.

Klager verwijt de bedrijfsarts dat hij geen enkele poging heeft gedaan om aan klager kenbaar te maken dat hij de gevraagde informatie van de huisarts om welke reden dan ook niet had ontvangen. Vooral omdat de bedrijfsarts op de hoogte was van de spanningen tussen klager en de werkgever, had hij hier rekening mee moeten houden. Nu meldt de bedrijfsarts pas dat hij niets had ontvangen in de rapportage ten behoeve van de werkgever d.d. 11 oktober 2011: "*De afspraak was dat betrokkene voor 30 september zou laten weten de huisarts gemachtigd te hebben. Tot op heden heb ik niets van betrokkene vernomen.*"

Klager is van mening dat de bedrijfsarts een zeer escalerende rol heeft gespeeld in de gang van zaken. Door talloze fouten en onzorgvuldigheden is klager nu ontslagen bij zijn werkgever.

- 3.3 Verweerder reageert als volgt op de klachtonderdelen. Wat betreft de machtiging voor de informatie van de huisarts, merkt verweerder op dat de bedrijfsarts vanuit zijn deskundigheid bevoegd is een beoordeling te geven over de belastbaarheid ten aanzien van de werksituatie en hiervan niet afhankelijk is van derden. Klager heeft de bedrijfsarts echter zeer dringend verzocht contact te leggen met de huisarts, omdat hij het niet eens was met de beoordeling. De bedrijfsarts heeft hem in de gelegenheid gesteld om de informatie van de huisarts bij het oordeel van de bedrijfsarts te betrekken. Klager was er zelf verantwoordelijk voor om na te gaan in hoeverre de informatie bij de bedrijfsarts bekend was. De bedrijfsarts heeft op 23 september 2011 aan de werkgever aangegeven in afwachting te zijn van de bevindingen van de huisarts.



De bedrijfsarts is na het spreekuur telefonisch bij klager nagegaan of er informatie van de huisarts zou komen. Klager gaf aan dat de informatie op korte termijn door de huisarts zou worden toegezonden. Toen er geen informatie van de huisarts werd ontvangen, heeft de bedrijfsarts het oordeel op basis van zijn eigen bevindingen opgesteld en geen contact opgenomen met klager alvorens het oordeel aan de werkgever uit te brengen. Achteraf was het beter geweest als de bedrijfsarts zijn bevindingen direct had gerapporteerd aan de werkgever, zonder de deur open te houden voor aanvullende informatie van de huisarts. De zoektocht naar informatie van de huisarts heeft overigens niets opgeleverd, de informatie van de huisarts heeft de bedrijfsarts in ieder geval nooit bereikt en ook staat niet onomstotelijk vast dat de informatie wel is ontvangen. Wat betreft de werkwijze van de bedrijfsarts bij de machtiging voor de huisarts is het volgens verweerder niet ongebruikelijk dat de werknemer zelf zorg draagt dat de medische informatie bij de bedrijfsarts komt. Dit is een snellere werkwijze dan het per post toezenden van een informatieformulier aan de betreffende behandelaar. Verweerder geeft aan dat klager er tijdens het spreekuur al op is gewezen dat hij een Deskundigenoordeel bij het UWV kon aanvragen, aangezien hij het niet eens was met de beoordeling van de bedrijfsarts.

Wat betreft de foutieve informatie in de spreekuurrapportages merkt verweerder op dat er per abuis een verkeerde datum van de eerste verzuimdag is opgenomen. Het is niet bekend waarom hier een verkeerde datum is opgenomen, aangezien de eerste verzuimdag automatisch door het administratief systeem in de rapportages geplaatst wordt. Het betreft dus een misverstand waarbij het naar het oordeel van verweerder voor eenieder duidelijk was dat het hier ging om het verzuim sinds 1 augustus 2011.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. De Geschillencommissie merkt op dat er volgens klager door verweerder op twee belangrijke onderdelen verwijtbare fouten zijn gemaakt: het communiceren van het oordeel van de bedrijfsarts, zonder te wachten op berichtgeving van de huisarts en de foutieve datum op een van de probleemanalyses. Van beide fouten heeft klager gevolgen ondervonden. Hij is direct naar aanleiding van het arbeids(on)geschiktheidsoordeel van de bedrijfsarts ontslagen en bij het uitspreken van het ontslag heeft de Rechter zijn foutieve, door verweerder aangeleverde, gegevens als de eerste verzuimdag mee laten wegen bij zijn oordeel.

Partijen betwisten niet dat is afgesproken dat de bedrijfsarts met het communiceren van zijn medisch oordeel zou wachten tot de informatie van de huisarts was ontvangen. Tijdens de hoorzitting gaf de bedrijfsarts aan dat hij op dringend verzoek van de werkgever zijn oordeel (toch) heeft verzonden. Door de waan van de dag was hem de afspraak, die hij twee weken eerder met klager had gemaakt, ontschoten. De gevolgen van dit besluit waren echter voor



klager erg nadelig. Volgens de Geschillencommissie is het evident dat een werknemer er op mag vertrouwen dat een bedrijfsarts zijn afspraken nakomt. Daarom is de Geschillencommissie van mening dat de bedrijfsarts in dit geval wel erg makkelijk de wensen van de werkgever inwilligde, toen de bedrijfsarts het oordeel onverwijld aan de werkgever communiceerde zonder de werknemer hiervan vooraf op de hoogte te stellen. Aangezien de bedrijfsarts ook op de hoogte was van het arbeidsconflict is deze keuze opmerkelijk te noemen. De bedrijfsarts heeft de belangen van de werknemer in dit verband ten onrechte niet meegewogen en daardoor zijn belang onvoldoende behartigd. Het had in ieder geval op de weg van de bedrijfsarts gelegen om klager van zijn definitief oordeel en zijn voornemen de werkgever hierover te informeren op de hoogte te stellen. Op het moment dat de bedrijfsarts besloot om klager een opening te geven om de mening van de huisarts te betrekken bij het oordeel, had hij ook als zodanig moeten handelen. Alhoewel niet is gebleken dat de intentie van de bedrijfsarts in dit geval niet goed was, is er door deze manier van opereren niet alleen veel verwarring ontstaan, maar is ook het belang van klager geschaad.

Volgens de Geschillencommissie mag redelijkerwijs worden aangenomen dat de brief met medische informatie over klager door de huisarts aan verweerder is verzonden. De ontvangst van de brief staat weliswaar niet onomstotelijk vast, maar volgens de Geschillencommissie mag met een zekerheid grenzende waarschijnlijkheid worden aangenomen dat de medische verklaring, die de huisarts verzonden heeft, door verweerder is ontvangen. De factuur is door verweerder ontvangen en is ook betaald. Daarenboven heeft de huisarts verklaard dat zij de informatie gelijktijdig en in één enveloppe aan verweerder stuurde en het is niet aannemelijk dat de verklaring van de huisarts onwaar is. Het standpunt van verweerder dat de berichtgeving van de huisarts wellicht niet is ontvangen, is volgens de Geschillencommissie dan ook in het geheel niet aannemelijk gemaakt. Aangezien klager direct na de berichtgeving van de bedrijfsarts is ontslagen en in de brief van de werkgever aan klager d.d. 11 oktober 2011 ook rechtstreeks wordt verwezen naar en in verband wordt gebracht met het oordeel, heeft klager voldoende aannemelijk gemaakt dat er een causaal verband is tussen de informatie van de bedrijfsarts, het door hem gegeven medisch oordeel en het op grond van een dringende reden ontslag aan klager werd aangezegd.

Het is daarenboven opmerkelijk dat klager tijdens de hoorzitting aangeeft dat hij door het UWV arbeidsongeschikt werd geacht op 23 september 2011, de in het geding zijnde datum. De bedrijfsarts bevestigde ter zitting dat hij ook door het UWV van deze informatie op de hoogte is gesteld. De bedrijfsarts oordeelde echter tegenovergesteld en is nog steeds dezelfde mening toegedaan. Alhoewel de Geschillencommissie zich niet zal mengen in de discussie over het al dan niet arbeidsgeschikt zijn van klager, had het volgens de Geschillencommissie op de weg van de bedrijfsarts gelegen zorgvuldiger met de communicatie rondom het oordeel om te gaan.



Gezien de afspraak, het niet nakomen van deze afspraak en de verstreckende gevolgen die dit voor klager heeft gehad, is de Geschillencommissie van mening dat de bedrijfsarts in deze weliswaar niet opzettelijk, maar wel verwijtbaar heeft gehandeld. De houding van verweerder ten aanzien de ontvangst van de documentatie van de huisarts is eveneens opmerkelijk te noemen. Het blijven ontkennen van de ontvangst van de informatie van de huisarts, terwijl toch met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid mag worden aangenomen, ook al gezien de schriftelijke verklaring van de huisarts, dat de stukken zijn ontvangen en vervolgens bij verweerder in onmin geraakt zijn. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is het gevoel van machteloosheid bij klager daardoor alleen maar versterkt. Van zorgvuldig handelen en begeleiding, ook richting klager, lijkt in dit geval nauwelijks sprake. De relatie tussen de werkgever en de werknemer is door deze werkwijze op zijn minst negatief beïnvloed. Dit geldt tevens voor het opnemen van een foutieve verzuimdatum. Verweerder heeft de foutieve datum op één van de rapportages niet kunnen verklaren. De excuses die ten aanzien hiervan door verweerder zijn aangeboden, staan niet in verhouding tot de hinder die door klager is ervaren, nu kennelijk ook de Rechter bij zijn oordeel daar waarde aan gehecht heeft.

De Geschillencommissie acht de klacht dan ook gegrond omdat door het onzorgvuldig handelen, alsmede de beslissing van verweerder, klager in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling ook niet erg zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 3 september 2012



ADVIES 12.32

1 GESCHIL

Per brief d.d. 19 juli 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. Het geschil is tijdig aanhangig gemaakt en de Geschillencommissie heeft besloten het geschil in behandeling te nemen en heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 12 oktober 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 29 oktober 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 1 augustus 2010 treedt klager in dienst als docent in het Voortgezet Onderwijs. Na het in dienst treden van een nieuwe leidinggevende per 1 oktober 2010 verslechtert de arbeidsrelatie. In januari 2011 meldt klager bij zijn werkgever dat hij het handelen van zijn leidinggevende niet accepteert en dat de leidinggevende zijn functioneren negatief beïnvloedt. Klager meldt zich op het arbeidsomstandighedenspreekuur van de bedrijfsarts A. dat door klager is aangevraagd.
- 2.2 Op 11 maart 2011 meldt klager zich arbeidsongeschikt vanwege een naar zijn zeggen burnout.
- 2.3 Op 21 april 2011 en 26 mei 2011 zien klager en bedrijfsarts B. elkaar tijdens het spreekuur. Op 1 juni 2011 wordt vervolgens een probleemanalyse opgesteld.
- 2.4 Op 6 juni 2011 en 18 juli 2011 tekent klager schriftelijk bezwaar aan bij bedrijfsarts B. naar aanleiding van de inhoud van de door hem opgestelde probleemanalyse.
- 2.5 Het dienstverband wordt, tegen de verwachtingen van klager in, niet verlengd door de werkgever. Op 31 juli 2011 expireert het jaarcontract en wordt niet verlengd.



- 2.6 De probleemanalyse wordt op verzoek van klager door de bedrijfsarts op een aantal punten aangepast. Op 15 januari 2012 meldt klager dat hij niet tevreden is met de aanpassingen.
- 2.7 Op 30 januari 2012 besluit klager zich niet meer alleen te richten tot de bedrijfsarts. Hij dient zijn klacht daarom schriftelijk in bij verweerder. De heer C., operationeel manager en klager voeren vervolgens een persoonlijk gesprek.
- 2.8 Op 23 april 2012 dient klager zijn klachten schriftelijk bij de directie in. Op 4 juni 2012 spreken klager en de directie elkaar tijdens een persoonlijk gesprek. Op 21 juni 2012 stuurt verweerder een verslag van dit gesprek aan klager.
- 2.9 Klager kan zich niet verenigen met de klachtafhandeling en besluit het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder onbehoorlijk zijn geweest, bij de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld en of klager door de handelswijze van verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen.
- 3.2 Klager geeft aan van mening te zijn dat het handelen van de leidinggevende zijn uitval heeft veroorzaakt. De leidinggevende heeft volgens klager zeer onprofessioneel gehandeld. Na zijn uitval van 11 maart 2011 heeft klager tweemaal het spreekuur van de opvolger van de heer B. bezocht. Klager verwachtte steun te ontvangen van de bedrijfsarts tijdens het spreekuur ten aanzien van de situatie bij de werkgever. De bedrijfsarts onderbrak hem echter tijdens het gesprek. Klager erkent dat verweerder geen direct aanspreekpunt is voor zaken die tussen klager en de werkgever spelen. De bedrijfsarts heeft volgens klager echter niet voldoende informatie gevraagd ten aanzien van de werksituatie, waardoor een onwerkbaar situatie in stand werd gehouden. Het handelen van de werkgever wordt in de probleemanalyse in het geheel niet benoemd, terwijl dit juist de uitval heeft veroorzaakt. Zonder enige motivatie wordt door de bedrijfsarts gesteld dat het probleem bij klager ligt. De werkelijke reden van de uitval blijft nu volkomen onnodig en onwenselijk buiten beschouwing, aldus klager.

In de klachtafhandeling stelt verweerder zich op het standpunt dat de Stecr-richtlijnen correct zijn gevolgd en dat daarmee de klachten zijn afgedaan. Volgens klager was er op deze manier geen enkele de-escalatiemogelijkheid over, waardoor de situatie bleef zoals hij was. Door een optreden van verweerder had de uitval wellicht beperkt kunnen worden. Het is volgens klager



volkomen ondenkbaar dat een richtlijn in een dergelijke situatie het niet toestaat in te grijpen in de situatie op de werkvloer.

- 3.3 Verweerder reageert als volgt. Verweerder geeft aan dat de bedrijfsartsen geen steken hebben laten vallen tijdens de begeleiding van klager. Bedrijfsarts A. heeft klager voldoende in de gelegenheid gesteld zijn verhaal te doen. Wel heeft zij aangegeven dat zij geen oordeel geeft of kan geven over het handelen van de werkgever omdat zij daartoe niet bevoegd is, maar ook het instrumentarium daarvoor niet heeft. Het gesprek duurde langer dan 30 minuten, waaruit blijkt dat klager ruimschoots in de gelegenheid is gesteld zijn verhaal te doen.

Bedrijfsarts B. heeft vervolgens het advies gegeven om op korte termijn gesprekken aan te gaan met de werkgever om de situatie op te lossen, een interventieperiode in te lassen en met mediation aan de slag te gaan. Dit advies is ook geheel conform de Stecr-richtlijn. Hij heeft daarmee de verantwoordelijkheid voor de oplossingen van het conflict bij de werkgever en de werknemer gelegd. Op 26 mei 2011 vindt opnieuw een spreekuur plaats. In de terugkoppeling daarvan refereert de bedrijfsarts aan de keuze van klager om ander werk te zoeken en geeft in dat verband het advies aan de werkgever om klager vrij te stellen van werkzaamheden. Zo kan klager zijn energie en aandacht besteden aan het vinden van een andere baan. De werkgever nam dat advies ook over. De verzuimperiode liep nog door en op verzoek van de werkgever is alsnog een probleemanalyse opgesteld. Daarin werd melding gemaakt van een conflict tussen werkgever en werknemer. Klager wilde dit aangepast zien en de term "conflict" laten verwijderen. Verweerder concludeert dat beide bedrijfsartsen zich professioneel en geheel conform de geldende Sterc-richtlijn hebben gehandeld en geadviseerd. Verweerder heeft de positie van klager en de oorzaken van de problemen bij de werkgever bij de werkgever aan de orde gesteld, binnen de ruimte die een bedrijfsarts hiervoor heeft.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Aan de orde is een conflict tussen een leidinggevende en een werknemer, waarbij de werknemer het arbeidsomstandighedenspreekuur bezoekt en advies van de bedrijfsarts vraagt. Klager verwacht in dezen dat de bedrijfsarts ingrijpt in de gerezen situatie. De vraag is of verweerder (pressie)middelen heeft om te kunnen ingrijpen in het arbeidsconflict. Door de huidige handelwijze van de bedrijfsarts, door direct te verwijzen naar de Stecr-richtlijnen, wordt bij klager de indruk gewekt dat er juist door de arbodienst een deken over het conflict wordt gelegd en de werkgever op deze wijze niet wordt aangesproken op het gedrag een werknemer in dienst van de werkgever. Verweerder echter stelt zich op het standpunt dat deze richtlijnen houvast bieden, dat het van belang is om de communicatie tussen partijen open te houden en dat de bedrijfsarts de verbinding met werkgever en werknemer moet zoeken.

De Geschillencommissie heeft op basis van de voorliggende stukken en het ter zitting naar voren gebrachte geen aanwijzingen gekregen waaruit blijkt of aannemelijk is gemaakt dat de



bedrijfsarts in dit geval niet zorgvuldig gehandeld zou hebben. Dit zou slechts anders kunnen zijn, indien de bedrijfsarts in het geheel niets zou hebben gedaan, waaronder in het SMT aandacht te vragen voor de situatie waarin klager is komen te verkeren. De Stecr-richtlijnen zijn juist opgesteld om in dergelijke gevallen te kunnen voorzien. Dat de werkgever er uiteindelijk voor heeft gekozen geen actie te ondernemen om het conflict op te lossen, is niet verwijtbaar aan verweerder. Tijdens de zitting van de Geschillencommissie kon door verweerder niet worden aangegeven of in het SMT de situatie van klager is besproken en daarvoor aandacht is gevraagd. De Geschillencommissie heeft om die reden verweerder in de gelegenheid gesteld hier alsnog nader onderzoek naar te doen en de Geschillencommissie daarover schriftelijk te informeren. Uit de nagezonden reactie van verweerder blijkt dat de situatie in het SMT wel aan de orde is gesteld en de werkgever op de hoogte was van de situatie van klager, maar dat zij er desondanks voor hebben gekozen geen verdere actie te ondernemen. Verweerder heeft tijdens de verzuimbegeleiding de middelen ingezet die op dat moment konden worden ingezet. Toch is het conflict tussen klager en de werkgever geëscaleerd, met als gevolg dat de arbeidsovereenkomst niet verlengd werd en klager op zoek moest naar een nieuwe werkgever. De Geschillencommissie had van verweerder overigens wel verwacht dat zij niet direct externe escalatiemogelijkheden aan klager hebben aangeboden om klager handvatten te geven om een oplossing in het conflict te bewerkstelligen.

De Geschillencommissie komt op basis van de stukken, de mondelinge toelichting van partijen en de schriftelijke verklaring van verweerder omtrent het SMT, tot het oordeel de klacht ongegrond te verklaren. Voor de Geschillencommissie is voldoende vast komen te staan dat de betrokken bedrijfsartsen de middelen hebben ingezet die zij op dat moment ter beschikking hadden. Wel had het op de weg van verweerder gelegen klager te wijzen op mogelijkheden voor een externe escalatiemogelijkheid. Dit is echter niet zodanig dat het eindoordeel van de Geschillencommissie tot een gegrond verklaring zou moeten leiden.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 19 november 2012

ADVIES 12.34

1 GESCHIL

Per brief d.d. 12 augustus 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest, bij de daarop volgende klachtbehandeling niet zorgvuldig heeft gehandeld en klager door de handelwijze van verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. Beide partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 oktober 2012. Klager heeft de Geschillencommissie verzocht de hoorzitting op een andere datum doorgang te laten vinden. Beide partijen zijn vervolgens uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 november 2012. De Geschillencommissie heeft de verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft per brief d.d. 19 oktober 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager heeft op 20 december 2011 het spreekuur van bedrijfsarts A., bezocht. De bedrijfsarts rapporteert als volgt: *"Medewerker is bekend met gezondheidsklachten. De klachten zijn echter geen beperking voor het werken in onregelmatige diensten. Medewerker is het niet eens met mijn bevindingen en advies. Ik heb hem gewezen op de mogelijkheid van een deskundigenoordeel bij het UWV."*
- 2.2 Op 13 maart 2012 bezoekt klager een spoedconsult bij de bedrijfsarts. De werkgever heeft het spoedconsult aangevraagd, omdat klager zich één dag eerder arbeidsongeschikt heeft gemeld. De bedrijfsarts neemt onder andere het volgende op in het advies: *"Medewerker heeft beperkingen voor staan en lopen. (...) Er zijn wel benutbare mogelijkheden voor passende werkzaamheden zonder urenbeperking waarbij rekening wordt gehouden met de beperkingen."* Dezelfde dag besluit klager een klacht bij verweerder in te dienen over het handelen van de bedrijfsarts.
- 2.3 Op 20 maart 2012 dient klager opnieuw een klacht in. Op 21 maart 2012 hebben klager en bedrijfsarts B. telefonisch contact om de klachten te bespreken. Op 26 maart 2012 stuurt



verweerder een schriftelijke weergave van de afspraken in het telefoongesprek en een reactie op de klachten.

- 2.4 Klager stuurt op 20 april 2012 een brief aan verweerder, waarin hij aangeeft niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling.
- 2.5 Op 22 juni 2012 zien klager en klachtenmanager elkaar tijdens een persoonlijk gesprek ten kantore van verweerder.
- 2.6 Op 18 juli 2012 geeft verweerder een schriftelijke reactie op de klachten. Klager kan zich niet verenigen met de klachtafhandeling en besluit op 12 augustus 2012 zijn klachten voor te leggen aan de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder onbehoorlijk zijn geweest, bij de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld en of klager door de handelwijze van verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen.
- 3.2 Klager is van mening dat er fouten zijn gemaakt in de verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts. Na jaren in dagdiensten gewerkt te hebben, wordt klager door zijn werkgever gedwongen om nu in onregelmatige diensten te gaan werken. Aangezien klager van mening is dat hij, vanwege zijn medische beperkingen, niet in onregelmatige diensten kan werken, werd de bedrijfsarts door de werkgever ingeschakeld om hierover een advies te geven. De bedrijfsarts beschikte volgens klager tijdens het eerste spreekuur niet over een (medisch) dossier, las geen informatie van andere behandelaars die hij had meegebracht en weigerde contact op te nemen met de huisarts om verdere informatie te achterhalen. Toch had de bedrijfsarts binnen vijf minuten het oordeel gereed; hij zou arbeidsgeschikt zijn, omdat er geen sprake was van (medische) beperkingen. Klager is van mening dat de bedrijfsarts hem niet correct heeft behandeld. Zo heeft de bedrijfsarts tijdens het spreekuur geen interesse getoond in zijn medische beperkingen. Daarbij heeft de bedrijfsarts, ondanks dat klager direct aangaf het niet eens te zijn met zijn oordeel, zijn advies aan de werkgever niet aangepast. Klager heeft toen besloten een klacht tegen de bedrijfsarts in te dienen. Op het moment dat klager zich vanwege medische klachten had ziek gemeld, heeft de werkgever hem gedwongen te verschijnen op een spoedconsult bij de bedrijfsarts. Klager heeft zich tijdens dit gesprek geïntimideerd en bedreigd gevoeld, onder andere omdat de bedrijfsarts tot drie maal toe gevraagd heeft waarom er een klacht tegen hem was ingediend.



Aangezien de bedrijfsarts hem geschikt heeft geacht voor onregelmatige diensten, werkt hij op dit moment met zijn medische beperkingen in onregelmatige diensten. Zijn gezondheid verbetert hierdoor echter niet en klager voelt zich door de handelswijze van de bedrijfsarts benadeeld. Klager geeft aan dat hij na ontvangst van het advies van de Geschillencommissie zijn bezwaar zal voorleggen aan het UWV en een deskundigenoordeel te vragen, om zo te kunnen aantonen hoe er door verweerder met mensen wordt omgegaan.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten. Het “conflict” tussen de werkgever en klager is ontstaan op het moment dat de werkgever heeft besloten dat ook klager in onregelmatige diensten moest gaan werken. Klager maakte om medische redenen bezwaar tegen dit besluit. De werkgever heeft op dat moment de bedrijfsarts ingeschakeld, zodat de bedrijfsarts kon vaststellen of er medische beperkingen aanwezig waren die het werken in onregelmatige diensten beletten. Voorafgaand aan het spreekuur van 20 december 2011 is de bedrijfsarts door de werkgever geïnformeerd dat er mogelijk meer medewerkers op het spreekuur zouden komen voor een medische indicatie om vrijgesteld te worden van wisselende diensten. Met andere woorden om niet in onregelmatige diensten te hoeven werken. Ook is er voorafgaand aan het spreekuur telefonisch contact geweest tussen de bedrijfsarts en de leidinggevende. De stelling van klager dat de bedrijfsarts niet op de hoogte was van de situatie wordt daarom niet door de feiten gestaafd.

Het spreekuur heeft uiteindelijk ruim drie kwartier in beslag genomen. De bedrijfsarts heeft ervoor gekozen de nadruk van het spreekuur te leggen op de mondelinge toelichting van klager op zijn beperkingen. Het dossier, dat klager had meegenomen, is kort gescreend door de bedrijfsarts, zodat hij op de hoogte was van de medische inhoud. Het eigen verhaal van klager stond echter tijdens het gesprek centraal. Verweerder is achteraf van mening dat de bedrijfsarts tijdens het spreekuur meer aandacht aan de schriftelijke informatie van klager had kunnen besteden. Dit klachtonderdeel is reeds gegrond verklaard en behoeft daarom geen verdere behandeling. De opvatting van verweerder heeft de Geschillencommissie overigens wel wat verbaasd, mede op grond van hetgeen de bedrijfsarts ook tijdens de zitting verklaarde over de wijze waarop hij is omgegaan met de door klager meegebrachte schriftelijk (medische) informatie, dat de stafarts tot het oordeel heeft kunnen komen dat hij van mening is dat de bedrijfsarts er serieuze aandacht aan had kunnen besteden, daarmee suggererend dat zulks niet gedaan is. De Geschillencommissie heeft op basis van de overgelegde stukken en de nadere mondelinge toelichting juist de indruk gekregen dat de bedrijfsarts daaraan voldoende aandacht heeft besteed. Dat laat ook onverlet dat de bedrijfsarts ook zonder de informatie van klager tot zijn oordeel kon komen. De bedrijfsarts is, ongeacht de adviezen van andere behandelaars, zelf bevoegd om zelfstandig tot een oordeel te komen over de arbeids(on)geschiktheid van klager. De bedrijfsarts herkent zich ook in het geheel niet in het beeld dat door klager over het tweede spreekuur wordt geschetst. De bedrijfsarts heeft hem in



geen geval onder druk willen zetten, maar vond het wel van belang de klacht, die tegen hem was ingediend, direct bij aanvang van het gesprek even aan de orde te stellen. Ook op dat moment heeft de bedrijfsarts kenbaar gemaakt dat klager bij het UWV terecht kon voor een deskundigenoordeel als hij het niet eens was met het oordeel van de bedrijfsarts. Het verbaast verweerder ook ten zeerste dat klager nog geen deskundigenoordeel bij het UWV heeft aangevraagd, aangezien hij alleen daar terecht kan voor een herziening van het oordeel van de bedrijfsarts.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. De kern van de klacht is te vinden in het medisch oordeel dat de bedrijfsarts ten aanzien van de vraag of klager (medische) beperkingen heeft die het werken in onregelmatige diensten onmogelijk maken. De Geschillencommissie zal zich echter niet buigen over het oordeel van de bedrijfsarts, aangezien zij hiertoe niet is bevoegd. Indien klager hierover een oordeel wenst, dient hij zich te wenden tot het UWV voor een deskundigenoordeel.

Ook het handelen van de bedrijfsarts is door klager aan de kaak gesteld. Klager geeft aan dat hij zich geïntimideerd heeft gevoeld en dat het oordeel van de bedrijfsarts op een ongefundeerde wijze tot stand is gekomen. Anders dan wat klager heeft geïnterpreteerd, blijkt volgens de Geschillencommissie uit de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, voldoende aannemelijk gemaakt dat de bedrijfsarts voldoende kennis heeft genomen van het medisch dossier en de door klager naar het spreekuur meegenomen stukken om zijn oordeel daarop (mede) te baseren. De bedrijfsarts heeft immers in zijn advies aan werkgever teruggekoppeld dat er wel degelijk sprake is van beperkingen, maar dat deze beperkingen er niet toe leiden dat werken in onregelmatige diensten niet mogelijk is.

De Geschillencommissie heeft de indruk gekregen dat de bedrijfsarts zich tijdens de twee spreekuurcontacten uiterst correct heeft gedragen. Dit geldt ook voor de benadering waar de bedrijfsarts voor koos op het moment dat duidelijk was dat klager een klacht over hem had ingediend.

De Geschillencommissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de aanleiding van het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie enkel het oordeel van de bedrijfsarts betreft waarmee klager zich niet kan verenigen. Dat er sprake zou zijn van intimidatie ofwel het negeren van de medische klachten en beperkingen, heeft de Geschillencommissie nergens uit kunnen afleiden en is door klager ook niet aannemelijk gemaakt. De Geschillencommissie komt daarom tot de conclusie dat klager door het handelen van verweerder niet in zijn belangen is geschaad en verklaart de klacht dan ook ongegrond. De Geschillencommissie adviseert klager, indien hij bezwaar wil maken tegen het advies van de bedrijfsarts, zijn bezwaarschrift in te dienen bij het UWV en daar een deskundigenoordeel te vragen.



Wellicht ten overvloede adviseert de Geschillencommissie verweerder teneinde verwarring te voorkomen, correspondentie en reacties in het kader van de klachtenprocedure toe te spitsen op hetgeen door klagers aan de orde wordt gesteld en niet te voorzien van adviezen en stellingen die geen relatie hebben met de klacht(en), zoals bijvoorbeeld in dit geval een uiteenzetting over de werkzaamheid van het gebruik van voedingssupplementen.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 6 december 2012



ADVIES 12.43

1 GESCHIL

Per brief d.d. 1 oktober 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Op verzoek van de Geschillencommissie dient klager op 10 oktober en 23 oktober 2012 aanvullende stukken in. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest, dat verweerder bij de daarop volgende klachtbehandeling niet zorgvuldig heeft gehandeld en klager door de handelwijze van verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. Verweerder heeft op 28 november 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 4 december 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Vanwege de arbeidsongeschiktheid van klager vindt er op 10 februari 2012 een spreekuur plaats tussen klager en de bedrijfsarts. De bedrijfsarts koppelt zijn bevindingen per brief terug aan de werkgever. De bedrijfsarts acht klager per 13 februari 2012 arbeidsgeschikt. In de terugkoppelingsbrief wordt verwezen naar de mogelijkheid van het aanvragen van een deskundigenoordeel bij het UWV of in plaats daarvan een oordeel vragen van een Commissie van Drie geneeskundigen (open voor Rijksambtenaren) indien klager het niet eens is met dit oordeel. Een oordeel van een De Commissie van Drie kan voor niet rijksambtenaren ook mogelijk zijn indien dit in hun rechtspositiebesluit is opgenomen.
- 2.2 Op 14 februari 2012 verzoekt klager om een oordeel van de Commissie van Drie, omdat hij zich niet kan verenigen met de uitspraak van de bedrijfsarts.
- 2.3 De bedrijfsarts stuurt na ontvangst van het verzoek een schriftelijke reactie d.d. 6 maart 2012. De bedrijfsarts wijst klager erop dat hij moet nagaan of er in de cao een regeling is vastgesteld bij zijn werkgever op basis waarvan er een oordeel bij de Commissie van Drie kan worden aangevraagd.



- 2.4 Op 18 maart 2012 verzoekt klager verweerder om zo spoedig mogelijk een Commissie van Drie samen te stellen. Verweerder beschouwt deze brief als een klacht en stelt de klachtenprocedure in werking.
- 2.5 Uit de reactie van 13 april 2012 van de manager bij verweerder, blijkt dat de mogelijkheid tot een oordeel van de Commissie van Drie niet voor klager openstaat. Voor een second opinion kan klager zich wenden tot het UWV.
- 2.6 Klager maakt op 11 mei 2012 bezwaar tegen de afhandeling van de klacht.
- 2.7 Op 21 juni 2012 spreken klager en de Landelijk Klachtenbehandelaar elkaar tijdens een persoonlijk gesprek. Per brief d.d. 22 juni 2012 stuurt de klachtenbehandelaar de schriftelijke verslaglegging van dit gesprek. Hierin wordt enerzijds aangegeven dat de klachtenbehandelaar bereid is de casus voor te leggen aan de Commissie van Drie, maar deze dan geen formele status heeft. Voor dat laatste zou hij zich moeten weden tot het UWV. Omdat een Commissie van Drie nogal veel van het goede is, stelt de klachtenbehandelaar vervolgens voor als alternatieve optie voor de casus voor te leggen aan een senior bedrijfsarts waarmee klager instemde. Tevens wordt aangekondigd dat hij een uitnodiging voor een gesprek met een senior bedrijfsarts op 26 juni 2012 tegemoet kan zien. Nadat de afspraak een aantal maal wordt verzet, vindt het gesprek op 28 augustus 2012 plaats. Op 3 september 2012 stuurt de klachtenbehandelaar een schriftelijke terugkoppeling.
- 2.8 Klager kan zich niet verenigen met het besluit van verweerder en besluit op 1 oktober 2012 het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager richt zich zijn klacht op twee onderdelen: het handelen van de bedrijfsarts en het handelen van verweerder ten aanzien van de Commissie van Drie. Wat betreft het eerste klachtonderdeel stelt klager zich op het standpunt dat de handelswijze van de bedrijfsarts schofferend en onprofessioneel is geweest. Volgens klager heeft de bedrijfsarts onvoldoende geluisterd en heeft hij onvoldoende aandacht besteed aan zijn medische beperkingen. Hij geeft aan onvoldoende steun en begrip van de bedrijfsarts te hebben ervaren. Klager vindt het



opmerkelijk dat verweerder weigert om excuses aan te bieden ten aanzien van het handelen van de bedrijfsarts.

Het tweede klachtonderdeel betreft de handelswijze van verweerder rondom de toegang tot de Commissie van Drie. Op de consultrapportage van de bedrijfsarts stond duidelijk aangegeven dat hij een beroep kon doen op het advies van een Commissie van Drie geneeskundigen. De bedrijfsarts heeft in zijn brief van 6 maart 2012 verwezen naar de cao van de werkgever of daar een regeling in is vastgesteld voor een oordeel van een Commissie van Drie. Klager is van mening dat de bedrijfsarts hem opzettelijk in de war heeft willen brengen. Klager stelt zich op het standpunt dat hij het recht op het oordeel van de Commissie van Drie wil laten gelden en verzoekt alsnog om een oordeel van deze commissie. Dit oordeel is voor klager een laatste redmiddel om het aantal werkuren te laten aansluiten bij het aantal uren dat hij zichzelf in staat acht te werken.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachtonderdelen. Wat betreft het handelen van de bedrijfsarts merkt verweerder op dat de bedrijfsarts en klager elkaar troffen tijdens het spreekuur naar aanleiding van een recent deskundigenoordeel. Klager was ingeroosterd op een aantal lesuren dat hij te hoog vond. Na de vaststelling dat dit al een beslissing betrof op een bezwaar en de bedrijfsarts had vastgesteld dat er geen reden was het oordeel te herzien, heeft de bedrijfsarts geoordeeld dat klager geschikt was te werken tijdens de uren die aan hem waren toebedeeld. Verweerder heeft geen enkele aanleiding om aan te nemen dat de bedrijfsarts tijdens dit gesprek onvoldoende aandacht heeft besteed aan de beperkingen van klager of zich schofferend richting klager zou hebben uitgelaten.

Wat betreft de klacht over de toegang tot de Commissie van Drie merkt verweerder op dat er tijdens het spreekuur door de bedrijfsarts niet is verwezen naar de Commissie van Drie. Deze verwijzing is enkel opgenomen in de terugkoppelingsbrief die klager heeft ontvangen. Hierin is de passage over de Commissie van Drie als volgt weergegeven: *“Indien u en uw werkgever het met elkaar niet eens zijn, kunt u een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV.*

Rijksambtenaren kunnen ook binnen vijf dagen bij [verweerder] verzoeken om een oordeel van een commissie van drie geneeskundigen in plaats van een deskundigenoordeel. Ook voor niet Rijksambtenaren kan die mogelijkheid in hun rechtspositiebesluit zijn opgenomen.”

Verweerder geeft aan dat klager ook op basis van zijn arbeidsovereenkomst geen recht heeft op een oordeel van de Commissie van Drie. Voor een second opinion moet hij zich daarom wenden tot het UWV. Aan dit beleid is door verweerder niet te tornen. Wel is klager de mogelijkheid geboden een oordeel te verkrijgen van een senior bedrijfsarts. Dit oordeel zou echter geen formele status hebben, omdat de officiële route via een deskundigenoordeel van het UWV dient te lopen. Verweerder had verwacht dat met het gesprek met de senior



bedrijfsarts de klachten zouden zijn weggenomen. Klager voelt zich echter nog niet voldoende gehoord, aangezien hij de klacht heeft voortgezet. Verweerder is echter van mening dat zij al het mogelijke hebben gedaan om de klachten weg te nemen.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Wat betreft het handelen van de bedrijfsarts, merkt de Geschillencommissie op dat niet is gebleken dat de bedrijfsarts onheus zou hebben gehandeld richting klager. De bedrijfsarts geeft in zijn positie een onafhankelijk oordeel over de inzetbaarheid van een werknemer. De Geschillencommissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat klager ontevreden is gebleven, omdat de bedrijfsarts niet conform de verwachtingen van klager handelde. Dit betekent uiteraard niet dat de bedrijfsarts, indien het oordeel niet overeenkomt met de wensen van een werknemer, onzorgvuldig zou hebben gehandeld. De Geschillencommissie heeft ook niet de indruk gekregen dat de bedrijfsarts klager tijdens het spreekuur incorrect heeft bejegend.

Verweerder lijkt door haar wijze van communiceren - onder andere door de schriftelijke correspondentie en het aanbod van een deskundigen oordeel bij een senior bedrijfsarts - de onduidelijkheid over de bevoegdheden van de Commissie van Drie gevoed te hebben. Ook blijft het partijen verdeeld houden of de bedrijfsarts in het gesprek met klager wel of niet zou hebben gezegd dat hij een oordeel zou kunnen vragen aan een Commissie van Drie als alternatief voor het aanvragen van een deskundigenoordeel bij het UWV.

Door de terugkoppelingsbrief van 10 februari 2012 is bij klager op zijn minst de indruk gewekt dat deze Commissie van Drie een oordeel over zijn arbeids(on)geschiktheid zou kunnen geven. De Geschillencommissie kan zich voorstellen dat klager zich op het verkeerde been gezet voelt. De Commissie van Drie was voor klager het orgaan, waaruit hij nog enige hoop putte om het aantal uren dat hij volgens de bedrijfsarts moest werken, naar beneden bij te stellen en daarmee in lijn te brengen met de door hem ervaren fysieke gesteldheid. Verweerder heeft echter niet de taak het deskundigenoordeel van het UWV te beoordelen of te weerleggen en kan daarom ook geen Commissie van Drie inschakelen om toch een oordeel over het deskundigenoordeel te vellen.

Verweerder heeft ter zitting aangegeven de passage over het oordeel van de Commissie van Drie niet meer standaard op te zullen nemen in de terugkoppelingsbrieven van de bedrijfsarts omdat dit inderdaad tot verwarring kan leiden. De Geschillencommissie onderschrijft deze oplossing, maar adviseert daarbij om duidelijk te blijven communiceren over de beroepsmogelijkheden die werknemers hebben nadat zij het advies van de bedrijfsarts hebben ontvangen.



Het bovenstaande overwegende, is voor de Geschillencommissie niet vast komen te staan dat klager in zijn belangen is geschaad door de handelswijze van verweerder. De Geschillencommissie heeft derhalve besloten de klacht ongegrond te verklaren.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 27 december 2012



ADVIES 12.45

1 GESCHIL

Per brief d.d. 5 november 2012 verzoekt de heer X. (verder: klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest, dat verweerder bij de daarop volgende klachtbehandeling niet zorgvuldig heeft gehandeld en klager door de handelwijze van verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen. De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. Verweerder heeft op 29 november 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 4 december 2012 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 15 maart 2012 wordt door bedrijfsarts A. een functionele mogelijkhedenlijst (FML) van klager opgesteld. Klager is het niet eens met de inhoud en vraagt een nieuw oordeel aan van de bedrijfsarts.
- 2.2 Op 29 maart 2012 stelt bedrijfsarts A. het advies op. De bedrijfsarts oordeelt dat klager vanaf 2 april 2012 arbeidsgeschikt is voor aangepaste werkzaamheden voor 2 maal 2 uur per week.
- 2.3 Klager dient bezwaar in tegen het advies van de bedrijfsarts en verzoekt om een second opinion van de Commissie van Drie. Op 26 april 2012 heeft de Commissie van Drie klager gezien voor een hernieuwd onderzoek.
- 2.4 Op 1 mei 2012 geeft de Commissie van Drie een advies aan de werkgever. *“Volgens de FML kan klager minder dan een kwartier achtereen zitten. Wij achten een terugkerende autorit van ongeveer 45 minuten 2x per werkdag dan ook te lang.”*
“Samenvattend: Naar oordeel van de Commissie van Drie is [klager] niet geschikt voor de voorgestelde werkzaamheden Wij achten hem wel geschikt voor aangepaste werkzaamheden voor 2x 2 uur per week die voldoen aan de volgende voorwaarden:



- *Maximale reisafstand van 15 tot 20 minuten (meerijden in de auto of zelf met de fiets);*
- *(...).*”

- 2.5 Op 21 mei 2012 zendt de werkgever een schriftelijke reactie aan de bedrijfsarts waarin de werkgever het standpunt inneemt ten onrecht niet in de gelegenheid te zijn gesteld om zijn visie te geven over de voorgestelde re-integratie van klager en het oordeel van de Commissie van Drie niet zorgvuldig tot stand is gekomen.
- 2.6 Op 24 mei 2012 meldt de werkgever dat de re-integratie inspanningen worden opgepakt. Door werkgever is het tweede spoor ingezet, wat betekent dat er naar werkzaamheden wordt gezocht op een andere locatie. De meest dichtbij zijnde werklocatie is X. Dit betekent dat er wordt verwacht dat klager hier twee maal twee uren werkzaamheden zal verrichten. Hij zal per taxi naar deze locatie worden vervoerd.
- 2.7 Op 2 juni 2012 meldt klager aan werkgever dat de reisduur naar X. te belastend is en strijdig is met het advies van de bedrijfsarts en de Commissie van Drie.
- 2.8 In juni en juli 2012 corresponderen de werkgever en klager met regelmaat over de uit te voeren werkzaamheden en de reisafstand. Aangezien de reisduur niet conform het advies van de bedrijfsarts is, meldt klager zich niet bij de werkzaamheden. Op 12 juli 2012 stopt de werkgever dientengevolge de loondoorbetaling.
- 2.9 Op 19 juli 2012 reageert de bedrijfsarts op de brief van de werkgever d.d. 21 mei 2012. Hierin wordt door de bedrijfsarts aangegeven dat zij van mening is dat het oordeel van de Commissie van Drie zorgvuldig tot stand is gekomen.
- 2.10 Klager wenst een afspraak met de bedrijfsarts, omdat de werkgever wil dat hij naar X. reist. De reistijd is meer dan 15 minuten, de maximale periode dat hij kan zitten. Op 30 juli 2012 hebben klager en bedrijfsarts B. telefonisch contact. De bedrijfsarts deelt klager mee dat hij geen advies kan geven, aangezien hij als lid van de commissie, die betrokken is geweest bij het advies van de Commissie van Drie. Er wordt een afspraak gemaakt bij een andere bedrijfsarts, de heer C. Klager en de heer C. hebben op 30 juli 2012 nog telefonisch contact.
- 2.11 Op 1 augustus 2012 heeft de Voorzieningenrechter een uitspraak gedaan over de aangevraagde voorlopige voorziening tegen het stopzetten van de loondoorbetaling. De voorzieningenrechter is van oordeel dat de uitspraak van de Commissie van Drie kan worden uitgelegd als dat er tevens een reisafstand van 30 minuten mogelijk is, mits de rit wordt onderbroken na 15 minuten.



- 2.12 Op 10 augustus 2012 stelt klager een aantal vragen over de interpretatie van het advies van de Commissie van Drie. Op 17 augustus en 20 augustus 2012 stuurt klager een reminder aan de heer B. om een reactie over de wijze waarop de voorzieningenrechter de uitspraak van de Commissie van Drie heeft geïnterpreteerd.
- 2.13 Op 22 augustus 2012 reageert de heer B. als volgt: “de taak van de Commissie van Drie is een uitspraak te doen binnen haar taakstelling. De uitspraak van 1 mei 2012 is helder; voldoet aan de gestelde eisen en behoeft geen toelichting. Nadere uitleg doet hieraan afbreuk en dient dan ook achterwege te blijven.”
- 2.14 Op 20 september 2012 dient klager een klacht in tegen de Commissie van Drie bij de heer D., landelijk klachtenbehandelaar van verweerder.
- 2.15 Op 9 oktober 2012 vindt een persoonlijk gesprek tussen klager en de landelijk klachtenbehandelaar plaats. Op 29 oktober 2012 stuurt verweerder een schriftelijke terugkoppeling, waarin zowel een verslag van het gesprek alsook een terugkoppeling van het gesprek tussen de heer D. en de heer B. wordt gegeven.
- 2.16 Op 29 oktober 2012 deelt de landelijk klachtenbehandelaar mede dat de Commissie van Drie in de ogen van verweerder correct heeft gehandeld.
- 2.17 Klager kan zich niet verenigen met de klachtafhandeling door verweerder en besluit het dossier op 5 november 2012 voor te leggen aan de Geschillencommissie.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager verzoekt om een uitspraak van de Geschillencommissie, omdat verweerder weigert nadere uitleg te geven over het medisch oordeel van de bedrijfsarts en de Commissie van Drie. Op de vraag wat het woord “maximaal” betekent in het advies van de bedrijfsarts, wordt in het geheel geen antwoord gegeven. De Commissie van Drie draait volgens klager om de hete brij heen en probeert allerlei uitvluchten en excuses te bedenken om het gegeven oordeel over de “maximale reistijd” niet expliciet nader toe te lichten en te beschrijven. Aanleiding van de klacht



is de uitspraak van de voorzieningenrechter die het oordeel zo heeft geïnterpreteerd dat de reisafstand verder dan 15 minuten kan zijn, mits de reis wordt onderbroken, zodat hij zich kan verpozen. Klager vindt het onterecht dat verweerder geen verantwoordelijkheid wil nemen voor de medische beoordeling die is gegeven.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klacht over de uitleg van de medische beoordeling. Verweerder stelt zich op het standpunt dat zowel het advies van de bedrijfsarts, als het advies van de Commissie van Drie helder en duidelijk zijn geformuleerd. Vervolgens is tussen de werkgever en klager een discussie ontstaan hoe het advies moest worden “vertaald”. Die vertaling heeft uiteindelijk geleid tot een procedure, waarbij de Voorzieningenrechter de feitelijke invulling, die de werkgever aan de beperkingen gaf, correct achtte. De enige plaats, waar klager kon re-integreren, was op 30 minuten taxi afstand gelegen, dus langer dan het maximaal aantal minuten dat klager kon zitten. De werkgever heeft aangeboden de taxi te betalen, alsmede klager in de gelegenheid te stellen - als de reistijd dat vergt – om tussentijds de reis te onderbreken, een pauze in te lassen, zodat klager zich kon vertreden, alvorens verder te reizen.

Voorafgaand aan het gesprek van 9 oktober 2012 heeft de landelijk klachtbehandelaar contact gehad met bedrijfsarts B. De heer B. heeft aangegeven dat er geen aanvullingen zijn op de conclusie die is gegeven door de Commissie van Drie. Op grond van de deskundigheid van de leden van de Commissie is men tot de inschatting gekomen. De Commissie van Drie kan geen nuance aanbrengen aan haar eerder uitgebrachte uitspraken. Verweerder is, na intern onderzoek door de Klachtenbehandelaar, tot de conclusie gekomen dat de Commissie van Drie correct heeft gehandeld.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Wat betreft de klachtenafhandeling, merkt de Geschillencommissie op dat verweerder dit proces zeer uitvoerig heeft uitgevoerd. Diverse personen werkzaam bij verweerder hebben zich bezig gehouden met de klacht. Helaas hebben deze inspanningen er niet toe hebben geleid dat de klachten konden worden weggenomen. Verweerder heeft geconstateerd dat er binnen de organisatie geen fouten zijn gemaakt. De Geschillencommissie is op basis van de informatie uit dossier en de informatie, die tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen, tot dezelfde conclusie gekomen.

Wat betreft de uitleg van de beoordeling, werkgever en werknemer dienen de adviezen zo te interpreteren dat het re-integratietraject vormgegeven kan worden. Nu de Voorzieningenrechter is ingeschakeld, is duidelijk dat partijen hier onderling niet in zijn geslaagd. De Voorzieningenrechter heeft het advies van de bedrijfsarts zo geïnterpreteerd dat klager kon starten met de re-integratie in X., de locatie waarvoor klager zo min mogelijk zou hoeven te



reizen. De voorzieningenrechter heeft hierbij de door de bedrijfsartsen geconstateerde beperkingen in ogenschouw genomen en overweegt voor zover hier van belang: “De voorzieningenrechter overweegt dat zij onvoldoende aanknopingspunten heeft om te oordelen dat de reis naar X. voor verzoeker niet haalbaar is. De Voorzieningrechter is van oordeel dat de door de Commissie van Drie artsen voor verzoekster vastgestelde reisafstand van 15 tot 20 minuten als volgt dient te worden uitgelegd. Zij stelt vast dat uit het rapport van voormelde commissie afdoende blijkt dat de beperking voor de reisafstand enkel het gevolg is van verzoekers beperking voor het zitten. Zoals blijkt uit de functionele mogelijkhedenlijst (FML) van 15 maart 2012 is verzoeker slechts in staat om minder dan een kwartier achtereen te zitten. Naar het oordeel van de Voorzieningenrechter heeft verweerder met deze beperking afdoende rekening gehouden door verzoeker in staat te stellen de taxirit te onderbreken, zodat hij zich even kan vertreden. Gelet op deze mogelijkheid ziet de Voorzieningenrechter niet in dat verzoeker een reisafstand van ongeveer 30 minuten niet zou kunnen overbruggen. Immers, op geen enkele wijze wordt verzoekers beperking voor het zitten overschreden”.

De Geschillencommissie stelt vast dat de kern van de klachten niet gelegen is in de interpretatie van de reisafstand of reistijd, zoals deze in het advies van de Commissie van Drie is opgenomen. De tekst als zodanig in dit advies is namelijk niet op meerdere wijzen uit te leggen. Wel is dit advies wel op verschillende wijzen toepasbaar. De werkgever heeft op eigen wijze toepassing gegeven aan het advies van de Commissie van Drie en de Voorzieningenrechter heeft dat beoordeeld en op eigen wijze een uitleg gegeven van de toepassing die de werkgever heeft gegeven aan het advies van de Commissie van Drie en zo een “oplossing” bereikt in het conflict tussen werkgever en werknemer over de reisafstand, zodat klager alsnog kon starten met de re-integratie. De bedrijfsartsen kan in deze niets worden verweten. In de ogen van de Geschillencommissie hebben de bedrijfsartsen door middel van de adviezen, die zij hebben opgesteld, de belangen van klager willen behartigen. Hoe de werkgever vervolgens met deze adviezen is omgegaan valt buiten de invloedssfeer van verweerder. De Geschillencommissie is van mening dat verweerder niet verwijtbaar heeft gehandeld en verklaart de klachten daarom ongegrond.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 27 december 2012