

Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten

2015



Geschillencommissie Arbodiensten

INHOUDSOPGAVE

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



1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2015 van de Geschillencommissie Arbodiensten. Kon de commissie in 2014 al melden dat ten opzichte van 2013 (28) het aantal ingediende klachten geleidelijk is afgenomen (25) ziet de commissie in 2015 dat het aantal ingediende klachten enigszins gelijk blijft. In 2015 zijn 27 klachten ingediend waarvan er 13 daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. Ook de aard van de klachten toont een trend ten opzichte van voorgaande jaren. De klachten zijn in toenemende mate werk gerelateerd. Het gaat dan met name om spanningen met de werkgever die een rol spelen in de verzuim/ziekte casus van de cliënt. Het belang van de juiste hantering van de zogenaamde STECR Richtlijn door de bedrijfsarts neemt toe. De onafhankelijkheid van de bedrijfsarts in dit spanningsveld is dan ook van groot belang, maar ook de wijze van toepassing. Het is ook vaak de achtergrond van ingediende klachten bij de Geschillencommissie, omdat dan de rol van de bedrijfsarts voor de klager niet geheel duidelijk is.

Opvallend in 2015 was ook het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de manier waarop zij behandeld zijn door de bedrijfsarts. In veel klachten wordt onder meer de nadruk op gelegd dat zij niet met respect behandeld worden, of dat klagers zich niet serieus genomen voelen door de bedrijfsarts. De geschillencommissie heeft hier geen directe verklaring voor. Het subjectieve aspect van deze klachtsoort bemoeilijkt de beoordeling door de Geschillencommissie wanneer niet uit de klacht en verweer blijkt en tijdens de hoorzitting duidelijk wordt hoe het contact met de bedrijfsarts is verlopen. De hoorzittingen geven in de praktijk vaak een extra mogelijkheid om informatie te krijgen van klager en verweerder en zijn daarmee voor de Geschillencommissie bijna altijd noodzakelijk om tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen. Daarnaast is het opvallend dat veel klachten niet ontvankelijk zijn, omdat de Arbodienst geen lid is van Oval.

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

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2015 ook nu weer kan bijdragen aan de kwaliteit en professionaliteit van arbodienstverlening. Dat is naast het doen van uitspraken ook een zeer belangrijke doelstelling van de Geschillencommissie en de branchevereniging OVAL.

Dank gaat ook uit naar onze secretaris van de Geschillencommissie, mw. mr. Elly Huijs van Wissenraet Van Spaendonck (Tilburg) en het secretariaat voor de voortreffelijke ondersteuning van de Geschillencommissie in 2015.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten,

drs. J.J.A.H. (Hans) Klein Breteler, Voorzitter
Mei 2016

2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE

2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten

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

Na ontvangst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie beoordeeld of de klacht ontvankelijk is. Het belangrijkste criterium hierbij is dat een klacht eerst in behandeling kan worden genomen als de interne klachtenprocedure bij de betrokken arbodienst is afgerond en/of de klacht binnen de daarvoor gestelde termijn is ingediend. Niet ontvankelijk op grond van het reglement van de Geschillencommissie zijn geschillen die ook al bij de rechter aanhangig zijn gemaakt, zich richten tegen het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts of zich richten tegen het handelen van de bedrijfsarts als arts. Klachten die worden ingediend teneinde een financiële tegemoetkoming of compensatie te verkrijgen, worden evenmin behandeld; hiervoor is de burgerlijke rechter de aangewezen instantie. Indien de klacht ontvankelijk is wordt deze in behandeling genomen. Indien dit het geval is, wordt de klacht doorgestuurd naar de arbodienst waartegen de klacht zich richt. Zowel klager als de arbodienst worden geïnformeerd over een mogelijke datum waarop een hoorzitting zal plaatsvinden, waarbij zowel klager als de arbodienst een nadere toelichting op hun standpunt kunnen geven en vragen van de Geschillencommissie kunnen beantwoorden. De arbodienst krijgt tevens het verzoek een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Van deze reactie ontvangt de klager een afschrift.

In beginsel wordt voor (vrijwel) elke klacht een hoorzitting georganiseerd, aangezien de Geschillencommissie heeft ervaren dat bij bijna alle behandelde klachten, de gehouden hoorzittingen toegevoegde waarde blijken te hebben. Deze hoorzittingen zijn niet openbaar.

Partijen worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord. Soms worden partijen bijgestaan door een gemachtigde. De Geschillencommissie stelt het op prijs – vaak is het ook van belang voor de volledigheid van haar onderzoek – dat naast de klachtbehandelaar van verweerder, tevens degene tegen wie de klacht is gericht, bijvoorbeeld de betrokken bedrijfsarts, ter zitting aanwezig is.

Verweerders zijn van dit standpunt van de Geschillencommissie op de hoogte en nagenoeg alle arbodiensten houden hier dan ook rekening mee.

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

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

2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten

De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2015 als volgt:

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

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de Geschillencommissie verzorgd door mr. G. Schikhof en mr. E. Huijs, beide werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck die het secretariaat van de Geschillencommissie voert.

3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2015 werden 27 klachten ingediend bij de Geschillencommissie. In de navolgende grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Na de piek in 2003 toen in totaal 77 klachten werden ontvangen, is het aantal klachten afgenomen tot 2008. Na een geleidelijke maar minimale stijging van het aantal klachten, met een piek in 2012, blijft na een daling het aantal klachten vanaf 2013 enigszins gelijk. De oorzaak van de piek is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 27 ingediende klachten in 2015 heeft de Geschillencommissie 13 klachten in behandeling genomen. De overige 14 klachten zijn om verschillende redenen niet in behandeling genomen. De meest voorkomende redenen zijn:

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

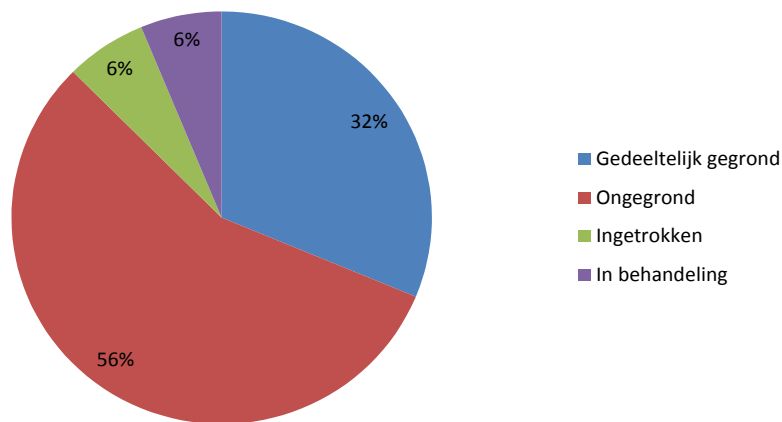
3.3 Behandeling van de geschillen

In 2015 zijn in totaal drie klachten behandeld, die in 2014 waren ingediend en ten tijde van de totstandkoming van het jaarverslag 2015 nog bij de Geschillencommissie in behandeling waren. Van deze drie klachten is één klacht door klager ingetrokken, één klacht niet in behandeling genomen en één klacht gedeeltelijk gegrond verklaard.

Van de dertien in 2015 ingediende klachten die de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen, heeft naar aanleiding van twaalf klachten een hoorzitting plaatsgevonden. De twaalfde klacht is ten tijde van de totstandkoming van dit jaarverslag nog in behandeling en zal in het jaarverslag van 2016 worden meegenomen. Van deze klachten heeft de Geschillencommissie negen klachten ongegrond en vijf klachten gedeeltelijk gegrond verklaard.

In de navolgende figuur is aangegeven welke uitspraak de Geschillencommissie ten aanzien van de behandelde klachten heeft gedaan. In deze figuur zijn tevens de uitspraken in de vier openstaande zaken uit 2014 betrokken. Dit leidt tot de volgende verdeling:

- Vijf klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard
- Negen klachten zijn ongegrond verklaard
- Één klacht is door klager ingetrokken
- Één klacht wordt in 2016 behandeld



Afbeelding 2: verdeling van adviezen van de Geschillencommissie

3.4 Karakter van de geschillen

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

- De bedrijfsarts en/of arbodienstverlener is of gedraagt zich onvoldoende onafhankelijk;
- De klacht betreft de inzet en/of zorgvuldigheid van de bedrijfsarts;
- De bedrijfsarts heeft geen contact opgenomen met huisarts of specialist, terwijl klager daar wel om verzocht;
- Er is onenigheid over de schriftelijke terugkoppeling van een spreekuur;
- De klacht betreft de bejegening van de bedrijfsarts en/of een andere medewerker van de arbodienst;
- De klacht betreft de informatievoorziening door de bedrijfsarts over de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV;
- Klager is ontevreden over de klachtenbehandeling door de arbodienstverlener;
- De bedrijfsarts heeft meer en/of onjuiste informatie verstrekt dan noodzakelijk, waarmee onder meer de privacy van klager is geschonden;

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aan de hand van de in 2015 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie tot de volgende aandachtspunten:

4.1 Arbeidsconflicten

De Geschillencommissie merkt op dat bij een aantal ingediende klachten een arbeidsconflict tussen werknemer en werkgever speelt. Vaak staan de zienswijze van werknemer en werkgever haaks op elkaar en het is dan aan de arbodienstverlener om een onafhankelijke positie te waarborgen en zorgvuldig te handelen. Daarbij dient niet de indruk te worden gewekt dat de arbodienstverlener partijdig is. Wanneer de arbodienstverlener wordt betrokken bij het arbeidsconflict, is zorgvuldigheid derhalve geboden. Inschakeling van mediation kan daarbij gewenst zijn.

4.2 Handelwijze bedrijfsarts

Een alsmaar terugkerend onderwerp betreft het aantal ingediende klachten omtrent het handelen van de bedrijfsarts. Naar verwachting zal dit onderwerp ook de komende jaren terugkomen. De bejegening van de betrokken bedrijfsarts, waarbij er vaak over wordt geklaagd dat klagers niet met respect worden behandeld, ze niet serieus worden genomen of zich onvoldoende onderzocht voelen, is een terugkerend onderwerp. Zo wordt in een geval bijvoorbeeld geklaagd over het feit dat vrijwel alle contacten tussen bedrijfsarts en cliënt telefonisch hebben plaatsgevonden en dat zij elkaar maar eenmaal per jaar hebben gezien. In de meeste gevallen wordt door de arbodienstverlener de wijze betreurd, waarop het contact tussen klager en de bedrijfsarts is verlopen. Excuses worden aangeboden, maar uiteraard kunnen excuses worden voorkomen door proactief te handelen op het advies van voorgaande jaren.

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

4.3 Klachtenbehandeling

Aanvullend en net als voorgaande jaren acht de Geschillencommissie het van belang dat klachten in een vroeg stadium worden opgepakt. Daarmee kan in veel gevallen escalatie van het geschil worden voorkomen. Het aan het begintraject van de interne klachtenprocedure reeds besteden van aandacht aan een zorgvuldige klachtenbehandeling kan de kans verkleinen dat de klacht in een later stadium op

directieniveau nogmaals behandeld moet worden. Hoewel de klachtafhandeling op directieniveau vaak adequaat plaatsvindt, blijkt het in de praktijk lastig de klacht op dat moment nog weg te nemen omdat het vertrouwen daarin weg is. De Geschillencommissie adviseert de arbodiensten daarom, net als voorgaande jaren, de interne klachtenprocedure binnen de eigen organisatie duidelijk en met regelmaat onder de aandacht te brengen en te evalueren.

4.4 – Communicatie

Opvallend is dat cliënten veel klachten hebben over de wijze hoe bepaalde informatie is verstrekt. Dit kan ervoor zorgen dat zij verward raken, niet goed behandeld voelen of het idee hebben dat hun privacy wordt geschonden. Hoewel niet al deze klachten door de geschillencommissie gegrond zijn verklaard, adviseert de geschillencommissie dat zowel bedrijfsartsen als arbodienstverleners helder communiceren en geen onjuiste/onvolledige informatie te verstrekken, om zo deze klachten te voorkomen.



Geschillencommissie Arbodiensten

BIJLAGEN:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

14.23

1. GESCHIL

Bij brief d.d. 10 november 2014 heeft mevrouw A. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

Omdat de interne klachtenprocedure nog niet was doorlopen is klager in eerste instantie terugverwezen naar verweerder. Vervolgens is de interne klachtenprocedure bij verweerder doorlopen en heeft klager bij de Geschillencommissie aangegeven dat zij haar klacht alsnog door de Geschillencommissie behandeld wilde zien. De Geschillencommissie neemt het geschil in behandeling en nodigt klager en verweerder uit voor een hoorzitting op 18 mei 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 4 mei 2015 een verweerschrift ingediend. Op 13 mei 2015 heeft klager een schriftelijke reactie op het verweerschrift gegeven. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is op 21 juli 2014 op het spreekuur gezien door bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.2. Naar aanleiding van de door klager ingediende klacht heeft op 1 december 2014 een gesprek plaatsgevonden tussen klager en vestigingsarts. Vervolgens heeft op 18 december 2014 een driegesprek plaatsgevonden tussen klager, vestigingsarts en bedrijfsarts. Ten slotte heeft op 16 maart 2015 een gesprek plaatsgevonden tussen klager, vestigingsarts en directeur verweerder.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar

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

- 3.2. Klager geeft aan dat bedrijfsarts tijdens het spreekuur d.d. 21 juli 2014 niet naar haar heeft geluisterd, haar verhaal niet serieus heeft genomen en klager zonder respect heeft behandeld. Ook heeft hij verkeerde data opgenomen in het verslag dat hij daarna heeft opgesteld. Toen klager hierover contact met hem wilde opnemen, kreeg zij geen reactie. Klager verzoekt de Geschillencommissie bedrijfsarts aan te spreken op zijn gedrag.
- 3.3. In reactie op de klacht geeft verweerder aan wat zij heeft gedaan om op serieuze en gedegen wijze met de klacht om te gaan. Verweerder betreurt de wijze waarop het contact tussen klager en bedrijfsarts is verlopen, heeft daarvoor haar excuses aangeboden en heeft aangegeven de zaak ook op directieniveau met bedrijfsarts te zullen bespreken. Op verzoek van de Geschillencommissie heeft verweerder op 21 mei 2015 een brief nagezonden waaruit blijkt dat het gesprek tussen de directie van verweerder en bedrijfsarts inmiddels heeft plaatsgevonden. Verweerder erkent dat zaken niet goed zijn gelopen, maar meent dat met de klachtenbehandeling (inclusief gesprekken) op juiste wijze en recht is gedaan aan de klachten. Verweerder geeft voorts aan dat de klacht gericht is op het functioneren van bedrijfsarts, niet op de wijze waarop verweerder met de klacht is omgegaan. Het is voor verweerder, mede gelet op het feit dat zij al haar excuus heeft aangeboden niet helder waartegen zij zich in deze procedure verder nog moet verweren. Bedrijfsarts is niet aanwezig op de hoorzitting omdat verweerder van mening is dat de klacht zich richt tegen verweerder als verantwoordelijke organisatie voor haar werknemers, waaronder de bedrijfsarts, en niet de bedrijfsarts als functionaris. De Geschillencommissie geeft daarop aan dat dit een verkeerde en te enge interpretatie is van de functie van de Geschillencommissie. Weliswaar is verweerder verantwoordelijk en aansprakelijk voor haar werknemers, waaronder in casu de bedrijfsarts, maar de klacht kan zich wel degelijk richten tegen de professional en dan is het in het kader van het feitenonderzoek en hoor en wederhoor wenselijk en soms ook noodzakelijk dat de werknemer ook aanwezig is tijdens een hoorzitting omdat deze de enige kan zijn die uitspraken kan doen over hetgeen is voorgevallen. Verweerder geeft aan dat zij de opvatting van de Geschillencommissie voor de toekomst ter harte zal nemen.
- 3.4. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Uit de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, blijkt dat partijen het over een aantal zaken eens zijn. Zowel klager als verweerder is van mening dat het spreekuurcontact op 21 juli 2014 niet goed is verlopen. Verweerder heeft hier conform haar interne klachtenprocedure actie op ondernomen. Er heeft een driegesprek plaatsgevonden tussen klager, vestigingsarts en bedrijfsarts. Daarna is, gelet op de aard van de klacht, ook de directie van verweerder een persoonlijk gesprek met bedrijfsarts aangegaan om



de klacht van klager te bespreken met de daaruit af te leiden leerpunten. Ook is de klacht meegenomen in het proces van kwaliteitsverbetering door samen met een analyse van andere klachten, deze klacht geanonimiseerd te bespreken in het periodieke artsenoverleg. Ten slotte heeft verweerder haar verontschuldiging aangeboden voor het feit dat klager het contact met bedrijfsarts als niet respectvol heeft ervaren.

- 3.5. Partijen verschillen echter van mening over de acties die tegen bedrijfsarts ondernomen zouden moeten worden. Klager is van mening dat bedrijfsarts niet op de juiste stoel zit om cliënten tijdens ziekte te begeleiden en dat er sancties opgelegd zouden moeten worden om hem een halt toe te roepen. Verweerder is van mening dat zij met de klachtenbehandeling (inclusief de gesprekken, waaronder die tussen de directie en bedrijfsarts) op de juiste wijze recht heeft gedaan aan de klachten van klager. De Geschillencommissie is niet bevoegd om een oordeel te geven over de vraag of een professional in dienst van een arbodienst wel of niet op de juiste plaats zit en of er in dat kader sancties moeten worden opgelegd. Dat is een verantwoordelijkheid van in casu verweerder in de relatie werkgever/werknemer en daar mag de Geschillencommissie niet in treden. Als klager meent dat het gedrag van bedrijfsarts als bedrijfsarts moet worden getoetst en in dat kader een sanctie moet worden opgelegd dan zal zij zich moeten wenden tot het Tuchtcollege omdat dat daarvoor de aangewezen rechtelijke instantie is. Naast het feit dat klager ook aangeeft dat hetgeen verweerder met bedrijfsarts bespreekt, haar verder niet aan gaat, is de Geschillencommissie, zoals gezegd, ook niet bevoegd om een oordeel te geven over de arbeidsrechtelijke verhouding tussen verweerder en haar medewerkers (waaronder bedrijfsartsen). Op dit klachtonderdeel is de klacht derhalve niet ontvankelijk.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie constateert dat partijen het voor wat betreft de klachtafhandeling met elkaar eens zijn en dat het klachtonderdeel waarover partijen nog verdeeld zijn – de (arbeidsrechtelijke) acties die tegen bedrijfsarts ondernomen zouden moeten worden – niet voor behandeling door de Geschillencommissie in aanmerking komt omdat de Geschillencommissie daarvoor niet bevoegd is. Dit klachtonderdeel is derhalve niet ontvankelijk.

14.24

1. GESCHIL

Bij brief d.d. 10 november 2014 heeft mevrouw mr. A. zich namens mevrouw X. (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 december 2014. Op verzoek van verweerder wordt de hoorzitting uitgesteld naar 21 januari 2015 in verband met ziekenhuisopname van de betrokken arts, mevrouw B.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 18 december 2014 een verweerschrift ingediend. Op 15 januari 2015 heeft mevrouw A. de Geschillencommissie telefonisch geïnformeerd dat zij niet aanwezig zal zijn bij de hoorzitting en dat mevrouw X. in verband met ziekte niet in staat is de hoorzitting bij te wonen. Aangeboden wordt de hoorzitting nogmaals uit te stellen, zodat mevrouw X. op een later tijdstip de hoorzitting kan bijwonen. Mevrouw A. heeft de Geschillencommissie bij faxbericht d.d. 19 januari 2015 geïnformeerd dat mevrouw X. er de voorkeur aan geeft de hoorzitting zonder haar aanwezigheid doorgang te laten vinden.

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

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is sinds 1 juli 2013 arbeidsongeschikt. De re-integratie wordt begeleid door mevrouw B., arts bij verweerder.
- 2.2. Klager heeft diverse klachten ingediend maar is niet tevreden met de klachtafhandeling zoals in de brief d.d. 12 oktober 2014 van de heer C. (stafarts, klachtenmanager bij verweerder) verwoord.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. De klacht van klager bestaat uit vier klachtonderdelen:
1. De tekst in een periodieke evaluatie d.d. 27 februari 2014;
 2. De vraag of schriftelijke terugkoppeling aan de werkgever vooraf met klager besproken en door haar geaccordeerd had moeten worden;
 3. De klachtafhandeling en gang van zaken bij verweerder;
 4. De bejegening door mevrouw B.
- 3.3. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel geeft klager aan dat mevrouw B. in de periodieke evaluatie d.d. 27 februari 2014 informatie heeft opgenomen die daar op basis van privacywetgeving niet in mag staan. Opgenomen is namelijk dat klager bij mevrouw B. aangegeven zou hebben dat de reistijd per openbaar vervoer in geen verhouding zou staan tot de tijd die zij op kantoor zou zijn. Volgens klager heeft zij dit niet gezegd en is dit informatie die de bedrijfsarts volgens de geldende richtlijnen niet aan de werkgever mag verstrekken. Zij heeft namelijk alleen aangegeven dat het reizen met het openbaar vervoer voor haar extra belastend was en zij maar energie had voor 2 uur per dag. Mevrouw B. zou hierop aangegeven hebben dat zij niet begreep waarom de werkgever daar geen rekening mee hield. Maar bovendien, zo geeft klager aan, al had zij het wel zo gezegd, dan had mevrouw B. dit niet in de evaluatie mogen opnemen omdat die informatie in vertrouwen tijdens het spreekuur gedeeld zou zijn en daarom onder het medisch beroepsgeheim zou vallen. Alleen noodzakelijke gegevens mogen worden opgenomen in de evaluatie. De informatie zou volgens klager alleen invloed op de re-integratie hebben als het een oordeel van een arts zou zijn geweest, maar in casu betreft het een weergave van een mening die klager zou hebben geuit. Bovendien staat in de begeleidende brief bij de evaluatie dat de werkgever van klager geen inhoudelijke en/of medische informatie over het spreekuur ontvangt van verweerder. Aanvullend op hetgeen onder 3.1 is gesteld verzoekt klager derhalve aanpassing van de evaluatie. Ook het privacybeleid van verweerder schrijft voor dat een werkgever geen inhoudelijke en/of medische informatie krijgt over het gesprek met een professional van verweerder. Klager is niet meer onder begeleiding bij verweerder en kan zich derhalve met dit verzoek niet meer tot een behandelend arts van verweerder wenden.
- 3.4. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel is klager van mening dat de periodieke evaluatie met haar besproken had moeten worden voordat deze werd teruggekoppeld aan haar



werkgever, conform de Code gegevensverkeer en samenwerking bij arbeidsverzuim en re-

integratie van de KNMG. Dat de terugkoppeling niet tijdens het spreekuur, maar pas na overleg met de werkgever wordt opgesteld, vindt klager ook niet zuiver. Aanvullend op hetgeen onder 3.1 is gesteld verzoekt klager de Geschillencommissie om verweerder te adviseren in de toekomst alle terugkoppelingen aan de werkgever vooraf met klager te bespreken en door haar te laten accorderen.

- 3.5. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel geeft klager aan dat zij de klachtafhandeling van verweerder onder de maat vindt. Verweerder heeft zich bijvoorbeeld niet aan de afhandelingstermijnen gehouden. Het uitstel dat de heer C. aan klager heeft verleend, betrof slechts 5 dagen en staat daarmee in geen verhouding tot de maanden die de klachtafhandeling door verweerder in beslag heeft genomen. Ook heeft verweerder klager tot heden niet duidelijk gemaakt waarom de begeleiding van haar re-integratie zonder overleg en voorafgaande kennisgeving is overgedragen aan een andere bedrijfsarts.
- 3.6. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel is klager van mening dat mevrouw B. om diverse redenen een gebrek aan professionaliteit en deskundigheid heeft getoond. Dit is volgens klager de voornaamste reden dat de contacten tussen mevrouw B. en klager niet goed verliepen. Toch was er geen gebrek aan vertrouwen aan de zijde van klager. Klager geeft echter wel aan dat mevrouw B.:
- al een mening over klager had voordat zij haar gezien had;
 - zich niet heeft ingeleefd in de kwetsbare positie van klager;
 - geen diagnose heeft kunnen stellen, terwijl zij dit wel had kunnen doen als zij de juiste vragen had gesteld, ongeacht of het medisch dossier van klager ontbrak;
 - geen bedrijfsarts is, dat ook door verweerder wordt erkend. Klager is niet eerder dan met het verweerschrift van de heer C. geïnformeerd over het onder supervisie werken van mevrouw B. van een geregistreerde bedrijfsarts.
 - legitieme vragen van klager onbeantwoord heeft gelaten.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.7. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel geeft de heer C. aan dat er twee lezingen tegenover elkaar staan en dat waarheidsvinding helaas niet mogelijk is. De redenering dat de tekst in de periodieke evaluatie onjuist is kan hij niet volgen. Wel had de formulering daarvan professioneler gekund, omdat een periodieke evaluatie de analyse en het advies van de arts bevat. Het was sterker geweest als mevrouw B. in de evaluatie had opgenomen wat zij zelf van de situatie vond. Dit is met haar besproken en zij kan zich hierin ook vinden en zal dit in de toekomst meenemen. De heer C. geeft voorts aan dat op het medisch beroepsgeheim uitzonderingen mogelijk zijn. Omdat de reistijd van invloed is op de re-integratie mocht mevrouw



B. daarover in de evaluatie wel degelijk melding van maken, ook nu deze opmerking wel de mening van mevrouw B. betreft.

Volgens de heer C. gaat de Geschillencommissie niet over de inhoud van het werk van een bedrijfsarts en kan het verzoek van klager om aanpassing van de evaluatie derhalve niet worden toegewezen door de Geschillencommissie. De heer C. geeft wel aan dat klager zich met het verzoek tot haar huidige behandelend arts kan wenden. Dan zal de passage worden aangepast, dan wel zal een aantekening in het medisch dossier worden gemaakt dat klager om aanpassing heeft verzocht en zondig gemotiveerd aangegeven worden waarom die aanpassing niet wordt doorgevoerd. Ter zitting geeft de heer D. (arts bij verweerder) aan dat hij zal waarborgen dat er een nieuwe periodieke evaluatie wordt verzonden waarin de zinsnede waarover discussie bestaat wordt aangepast, dan wel dat hierover een aantekening in het medisch dossier wordt gemaakt.

- 3.8. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel geeft de heer C. aan dat de terugkoppeling van het spreekuur tot stand komt na kennis te hebben genomen van het verhaal van de werknemer en in een aantal gevallen van de werkgever. Het betreft de professionele visie van een bedrijfsarts op de te nemen stappen voor re-integratie en is derhalve geen consensusdocument. De arts is verplicht de werknemer te informeren dat er een terugkoppeling aan de werkgever wordt gezonden met de strekking van de inhoud, maar goedkeuring daarvoor van de werknemer is niet verplicht.
- 3.9. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel geeft de heer C. aan dat de klachtafhandeling weliswaar vertraging heeft opgelopen, maar dat dit niet geheel aan zijn kant heeft gelegen. Een verzoek om uitstel van klager is door de heer C. direct gehonoreerd. De heer C. geeft aan dat hij liever kiest voor zorgvuldigheid dan voor snelheid en dat de afhandeling van de klacht wellicht sneller had gekund, maar dat hij altijd de communicatie met klager open heeft gehouden en de reden(en) van vertraging bij haar heeft aangegeven. In de brief d.d. 12 oktober 2014 heeft de heer C. bovendien aangegeven dat verweerder concrete maatregelen heeft genomen om vertraging in de klachtafhandeling te voorkomen en heeft hij aangegeven dat hij er spijt van heeft dat het in haar geval niet is gelukt.
- 3.10. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel geeft de heer C. aan dat het eerste spreekuur inderdaad niet goed is verlopen. Ook mevrouw B. heeft aangegeven dit vervelend te vinden. Zij heeft er in haar beleving alles aan gedaan om het spreekuur in goede banen te leiden en het vertrouwen van klager te winnen. De heer C. geeft aan dat hij geen oordeel kan vellen over de beleving van klager van de twee consulten bij mevrouw B., maar dat hij geen aanwijzingen/bewijs heeft gevonden voor de diskwalificaties van mevrouw B. zoals die door klager worden aangedragen. De heer C. geeft aan dat er altijd de mogelijkheid bestaat het gevoel van klager nog een keer door te spreken met mevrouw B., waarbij de heer C. ook aanwezig kan zijn.



De heer C. geeft ten slotte aan dat mevrouw B. inderdaad geen bedrijfsarts is, maar net als alle andere artsen die geen registratie als bedrijfsarts hebben, onder supervisie van een bedrijfsarts werken, maar dat dit niet betekent dat een dergelijke arts niet met een redelijke mate van zelfstandigheid de verzuimbegeleiding mag voeren.

- 3.11. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Het is de Geschillencommissie opgevallen dat klager een groot aantal klachten heeft ingediend en dat uit de correspondentie blijkt dat van deze klachten er in eerdere instantie al 8 gegrond en 1 gedeeltelijk gegrond zijn verklaard. Ofschoon de reeds gegrond verklaarde klachten geen verdere behandeling meer behoeven, geeft het groot aantal klachten en het aantal gegrond verklaarde daarbij wel aan dat in deze zaak wel een aantal zaken verkeerd zijn gelopen. Ten aanzien van de nu nog “openstaande” klachten kan de Geschillencommissie op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen met betrekking tot het eerste klachtonderdeel niet vaststellen of mevrouw X. de mededeling waarover discussie bestaat daadwerkelijk heeft gedaan. In zoverre doet dit echter ook niet ter zake, omdat de formulering die mevrouw B. heeft gebruikt in ieder geval minimaal de suggestie wekt dat het een waardeoordeel of mening van de werknemer betreft en niet een oordeel van de arts. Omdat de arts zich volgens de geldende richtlijnen moet beperken tot gerichte informatie c.q. advies aan de werkgever m.b.t. de werkzaamheden waartoe de werknemer nog wel/niet in staat is, de verwachte duur van het verzuim en de eventuele aanpassingen of werkvoorzieningen die de werkgever in het kader van de re-integratie moet treffen en hieraan niet wordt voldaan acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel gegrond. Ter zitting heeft verweerder toegezegd alsnog tegemoet te willen komen aan het verzoek van mevrouw X. door een nieuwe periodieke evaluatie te verzenden waarin de zinsnede waarover discussie bestaat wordt aangepast en hierover ook een aantekening in het medisch dossier te maken.
- 3.12. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel overweegt de Geschillencommissie dat een periodieke evaluatie tijdens het spreekuur wordt gevormd en ook met de werknemer wordt besproken. Het is niet noodzakelijk en ook niet ongebruikelijk dat de terugkoppeling niet direct tijdens het spreekuur wordt uitgetypt, maar dat de arts dit na het spreekuur opstelt. Het staat een arts daarbij ook vrij om – uiteraard binnen de wettelijke kaders en geldende richtlijnen – informatie op te vragen bij de werkgever. De Geschillencommissie stelt voorts vast dat er geen wettelijke bepalingen dan wel voor de beroepsbeoefenaar geldende richtlijnen zijn waaruit blijkt dat een werknemer een instemmingsrecht heeft ten aanzien van een periodieke evaluatie die wordt verstuurd aan de werkgever. Dit is ook ongewenst omdat dat zou betekenen dat er altijd een consensus zou moeten worden bereikt over de rapportage. Indien een werknemer het niet eens is met het (medisch) oordeel van de (bedrijfs) arts staat daarvoor de weg open van het aanvragen van een deskundigenoordeel bij het UWV. De Geschillencommissie acht het tweede klachtonderdeel derhalve ongegrond.



- 3.13. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel stelt de Geschillencommissie vast dat de heer C. het merendeel van de klachten die op dit onderdeel betrekking hebben reeds gegrond heeft verklaard. De heer C. heeft aangegeven dat de klachtafhandeling sneller had moeten en dat hij mevrouw X. beter op de hoogte had moeten houden.
- 3.14. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel is het de Geschillencommissie gebleken dat zowel mevrouw X. als mevrouw B. het contact op enig moment niet als prettig hebben ervaren. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is naar het oordeel van de Geschillencommissie echter niet vast komen te staan dat de primaire oorzaak hiervan bij mevrouw B. zou liggen, noch dat mevrouw B. een gebrek aan professionaliteit en deskundigheid getoond zou hebben. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het feit dat mevrouw B. geen bedrijfsarts zou zijn, stelt de Geschillencommissie vast dat niet uit de stukken en hoorzitting is gebleken dat is gesuggereerd dat mevrouw B. bedrijfsarts zou zijn en dat een arts, zoals door de heer C. aangegeven, inderdaad onder supervisie van een bedrijfsarts kan werken. De Geschillencommissie verklaart het vierde klachtonderdeel derhalve ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht met betrekking tot het verstrekken van de informatie aan de werkgever als onder 3.12 beschreven gegrond en de overige klachten ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 17 februari 2015

15.01

1. GESCHIL

Bij brief d.d. 13 januari 2015 heeft mevrouw A. zich namens mevrouw X. (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 februari 2015, die twee maal wordt uitgesteld, naar respectievelijk 4 maart 2015 en 26 maart 2015. Klager heeft haar klacht aangevuld bij brief d.d. 5 februari 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 19 februari 2015 een verweerschrift ingediend.

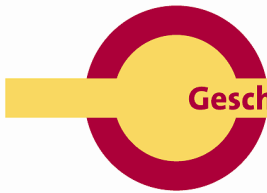
Naar aanleiding van de hoorzitting is de zaak vier weken aangehouden. Er is afgesproken dat verweerder binnen die termijn zal terugkomen op de vraag van de Geschillencommissie of zij alsnog naar aanleiding van het dossier een brief kan sturen waarin een uitspraak wordt gedaan over de relatie tussen de klachten waarmee klager zich tot de bedrijfsarts heeft gewend en de werkrelatie van klager. Naar aanleiding daarvan ontvangt de Geschillencommissie van verweerder een brief d.d. 10 april 2015 en een reactie daarop van klager d.d. 27 april 2015, waarin alsnog verzocht wordt om een advies van de Geschillencommissie.

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. Vanaf juli 2008 lijdt klager aan rugklachten. Per september 2013 is klager volledig arbeidsongeschikt verklaard en ontvangt zij een uitkering krachtens de IVA.
- 2.2. Vanaf in ieder geval 17 december 2009 werd klager gedurende perioden van arbeidsongeschiktheid begeleid door verweerder.



- 2.3. Klager heeft zich tot verweerder gewend met het verzoek om bepaalde medische informatie. Naar aanleiding van de behandeling van dat verzoek heeft klager zich bij brieven d.d. 10 oktober 2014 en 12 december 2014 tot de directie van verweerder gewend. Een reactie op deze brieven is gegeven bij brief d.d. 19 december 2014 van de heer B. (financieel directeur van verweerder).

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager is van mening dat haar rugklachten veroorzaakt zijn door de fysieke aspecten van haar werkzaamheden. Klager heeft twee probleemanalyses overgelegd van bedrijfsarts A. bij verweerder, gedateerd op 12 december 2011 en 23 januari 2012. In de probleemanalyse d.d. 12 december 2011 wordt iedere relatie tussen de klachten en de werkzaamheden ontkend, terwijl deze relatie in de probleemanalyse d.d. 23 januari 2012 wel wordt gelegd en nader beargumenteerd. Volgens klager heeft zij beide exemplaren overhandigd gekregen tijdens haar bezoeken aan verweerder, maar is het laatste exemplaar in overeenstemming met de werkelijkheid. Volgens klager handelt verweerder niet zorgvuldig en is zij niet actief ter zake van het oplossen van deze door haar zelf veroorzaakte kwestie. Volgens klager had het tenminste op de weg van verweerder moeten liggen om bij bedrijfsarts A. om opheldering te verzoeken. Bovendien heeft klager de behandeling van haar verzoek om informatie door verweerder als traag, onvolledig en onduidelijk ervaren.
- 3.3. De heer B. geeft in zijn brief d.d. 19 december 2014 aan dat verweerder voor 17 december 2009 niet betrokken was bij klagers ziekteverzuim omdat de werkgever van klager nog geen klant bij verweerder was. Klager legt bij haar brief d.d. 5 februari 2015 echter een door verweerder opgesteld overzicht over, waaruit blijkt dat verweerder wetenschap had van in ieder geval twee perioden van ziekte vóór 23 november 2009. Dit lijkt volgens klager op zijn minst in tegenspraak tot hetgeen de heer B. schrijft in zijn brief d.d. 19 december 2014. In het verweerschrift geeft verweerder aan dat er sprake zou zijn van twee werkgevers. Dit is volgens klager onjuist. Klager heeft maar één werkgever gehad.
- 3.4. De heer C. geeft in zijn brief van 23 juli 2014 aan dat hij kan antwoorden op de vraag of de klachten van klager werkgerelateerd waren. Klager heeft het antwoord hierop nooit ontvangen. Naar aanleiding van de brief van verweerder d.d. 10 april 2015 geeft klager aan dat in deze



brief een duidelijke uitspraak wordt gedaan in de vorm van “*Het dossier bekijkend is het op basis van de anamnese waarschijnlijk dat de klachten geluxeed kunnen zijn door de tijdelijke tilwerkzaamheden*”, maar dat daarop gesteld wordt dat er geen informatie is vastgelegd over deze arbeidsomstandigheden. Dat is niet juist, onder meer nu verweerder naar aanleiding van het bezoek van klager d.d. 25 juli 2008 als anamnese genoteerd heeft dat klager enkele weken voor de ziekmelding veel pallets heeft moeten tillen op het werk en dat de klachten veroorzaakt zijn door biomechanische overbelasting. Klager verzoekt verweerder haar medische kaart dan ook te corrigeren, in die zin dat consequent als cas code oorzaak arbeidsgerelateerde biomechanische overbelasting wordt aangegeven.

- 3.5. Klager ontvangt nog steeds aanmaningen die betrekking hebben op kosten voor het opvragen van het medisch dossier van klager. Met verweerder is echter afgesproken dat de betreffende nota gecrediteerd zou worden omdat de rekening ten onrechte werd gestuurd omdat het medisch dossier namens klager werd opgevraagd en klager niet kan worden beschouwd als een derde. Dit is tot heden nog steeds niet gebeurd.
- 3.6. Verweerder heeft als volgt op de klacht gereageerd. Verweerder geeft aan dat in het medisch dossier van klager slechts één probleemanalyse aanwezig is, namelijk het exemplaar gedateerd op 12 december 2011. Verweerder merkt op dat in het dossier geen spreekuurcontact voorkomt op of rond 23 januari 2012. Een probleemanalyse wordt gemaakt aan de hand van het gehouden spreekuur. Op 12 december 2011 heeft aan spreekuur plaatsgevonden. De eerstvolgende spreekuren waren op 16 januari 2012 en 13 februari 2012. Op of rond 23 januari 2012 is geen spreekuurcontact geweest. Verweerder merkt daarnaast op dat in de versie van 23 januari 2012 op diverse plekken medische termen worden gebruikt. Onder punt 4 wordt bijvoorbeeld gesproken over hernia's en aangebrachte pijnblokkades. In de versie van 12 december 2011 ontbreken die termen en dat is ook terecht omdat een probleemanalyse mede bestemd is voor de werkgever en als zodanig geen medische termen mag bevatten. Grootste verschil tussen de versies is echter de beoordeling onder punt 4.3 en 4.4 over de relatie van de ziekmelding met het werk. In de versie van 12 december 2011 is daar 'nee' ingevuld, terwijl in de versie van 23 januari 2012 'ja' is ingevuld en daar ook een beschrijving is gegeven. Waar echter de probleemanalyse verder vanuit het perspectief van de arts is beschreven is deze passage geschreven als eigen tekst van de werknemer (namelijk in de 'ik'-vorm). Deze twee constatering maken, tezamen met het feit dat op de versie van 23 januari 2012 het logo van verweerder ontbreekt, dat verweerder grote twijfels heeft of de van de zijde van klager ingebrachte probleemanalyse van 23 januari 2012 daadwerkelijk afkomstig is van (een arts van) verweerder. Er is geen navraag gedaan over deze kwestie bij bedrijfsarts A., omdat hij al enige tijd niet meer werkzaam is bij verweerder.



- 3.7. Bedrijfsarts B. ontdekte pas begin 2015 dat er twee medische dossiers van klager bestonden in het systeem. Die dossiers waren gescheiden omdat het (vermoedelijk) om verschillende werkgevers ging. Hij heeft toen direct opdracht gegeven om de stukken die eerder niet aan klager waren toegezonden, alsnog aan klager toe te sturen. Als verweerder eerder had geweten dat er twee medische dossiers waren dan had zij de betreffende informatie uiteraard eerder aan klager toegezonden. Er is dus geen sprake geweest van onwil.
- 3.8. Verweerder geeft aan dat in een medisch dossier niet exact kan worden teruggezien wat de omstandigheden van een bepaalde zaak zijn geweest. Uit het medisch dossier van klager kan opgemaakt worden dat klager wel een link legt tussen haar arbeidsongeschiktheid en bepaalde werkzaamheden, maar niet of er naar het oordeel van de bedrijfsarts een causaal verband bestaat. Alleen de betreffende bedrijfsarts zou dit kunnen beoordelen. Naar aanleiding van de vraag van de Geschillencommissie of de heer C. wel een objectieve verklaring zou kunnen geven over hetgeen in het medisch dossier wordt gesteld over de relatie tussen de arbeidsongeschiktheid en de werkzaamheden van klager in de periode dat bedrijfsarts A. de bedrijfsarts was, ontvangt de Geschillencommissie een brief d.d. 10 april 2015 waarin wordt aangegeven dat de heer C. hierover het volgende heeft opgemerkt:
- “Het dossier bekijken is het op basis van de anamnese waarschijnlijk dat de klachten geluxeed kunnen zijn door de tijdelijke tilwerkzaamheden. Er is geen informatie vastgelegd over deze arbeidsomstandigheden. Anamnestic is een causaal verband is mogelijk, maar is geen directe bewijslast. Hiervoor is nader onderzoek nodig. Dit is niet de expertise van de bedrijfsarts en zal onderzocht moeten worden middels een expertise.”*
- 3.9. Voor wat betreft de aanmaningen die klager ontvangt geeft verweerder aan dat deze onterecht zijn verzonden en dat ervoor gezorgd wordt dat de gemaakte afspraak dat de betreffende nota gecrediteerd zou worden (alsnog) wordt nagekomen.
- 3.10. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten aanzien van de waarheidsgetrouwheid van de probleemanalyse d.d. 23 januari 2012 staan klager en verweerder lijnrecht tegenover elkaar. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie geen uitspraak doen over de echtheid van die probleemanalyse. De Geschillencommissie acht het niet overtuigend aangetoond dat de bedrijfsarts een verkeerde probleemanalyse zou hebben toegezonden. In zoverre is de klacht naar het oordeel van de Geschillencommissie derhalve ongegrond. Maar, gezien het belang dat klager had c.q. heeft bij een duidelijke uitspraak over haar medische klachten, is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder meer had kunnen c.q. moeten doen om hierover uitsluitel te geven. Gezien dat belang van klager acht de Geschillencommissie de acties die verweerder heeft ondernomen om in contact te komen met de betreffende bedrijfsarts en de vragen van klager te (kunnen)



beantwoorden niet voldoende. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft verweerder dus niet adequaat gereageerd op de vragen van klager. Hoewel verweerder naar aanleiding van de hoorzitting alsnog een aanvullende verklaring heeft gezonden, had die verklaring, ook mede gezien het belang van klager, duidelijker geformuleerd kunnen c.q. moeten worden, of had het op de weg van verweerder kunnen c.q. moeten liggen om de betreffende bedrijfsarts te benaderen om de authenticiteit van de probleemanalyse d.d. 23 januari 2012 vast te kunnen stellen.

4. UITSpraak

Omdat de Geschillencommissie het op basis van de onderliggende stukken en hetgeen ter zitting door partijen is ingebracht niet overtuigend aangetoond acht dat de betreffende bedrijfsarts een verkeerde probleemanalyse heeft toegezonden, maar zij wel van oordeel is dat het op de weg van verweerder had moeten liggen om meer actie te ondernemen om de klachten van klager weg te nemen, verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond voor zover het de klacht betreft over de probleemanalyse en gegrond voor zover het gaat om de actie die verweerder had moeten ondernemen om de klachten van klager weg te nemen.

Geschillencommissie Arbodiensten, 18 mei 2015



15.03

1. GESCHIL

Bij brief d.d. 12 maart 2015 heeft de heer A. zich namens zijn zoon, de heer X. (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (verder: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van 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 en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 april 2015. Bij brief d.d. 25 maart 2015 zendt klager een nadere argumentatie en onderbouwing van de klacht.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 14 april 2015 een verweerschrift ingediend.

Na de hoorzitting heeft klager de Geschillencommissie per e-mail d.d. 22 april 2015 aanvullende informatie toegezonden. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van 15 februari 2014 tot en met 14 augustus 2014 werkzaam geweest bij werkgever.
- 2.2. Op 27 mei 2014 is klager arbeidsongeschikt geraakt door een arbeidsongeval.
- 2.3. Op 1 juli 2014 heeft klager het spreekuur van bedrijfsarts A. bij verweerder bezocht.
- 2.4. Op 8 augustus 2014 heeft klager het spreekuur van bedrijfsarts B. bezocht. Klager is daarvoor uitgenodigd door verweerder bij brief d.d. 6 augustus 2014 en werkgever had klager over die uitnodiging op 6 augustus 2014 reeds telefonisch en per e-mail geïnformeerd.
- 2.5. Naar aanleiding van het spreekuur van 8 augustus 2014 heeft de bedrijfsarts aangegeven dat de beperkingen geleidelijk afnemen en heeft hij geadviseerd klager met ingang van het einde van het dienstverband weer beter te melden.
- 2.6. Klager heeft namens klager bij brief d.d. 2 september 2014 een klacht ingediend bij verweerder. Op die klacht is na een schriftelijk rappel d.d. 12 oktober 2014 bij brief d.d. 16 oktober 2014 uitspraak gedaan. Tegen die uitspraak heeft klager bij brief d.d. 12 november 2014 bezwaar



aangetekend. Op dat bezwaar is na een schriftelijk rappel d.d. 20 januari 2015 en een mailwisseling met de stafarts bij brief d.d. 13 februari 2015 gereageerd.

3. BEOORDELING GESCHIL

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

Klager kan zich in de klachtafhandeling niet vinden voor wat betreft de volgende vijf punten (klachtonderdelen) uit de brief van de stafarts d.d. 13 februari 2015:

- 1) Onafhankelijkheid arbodienst
- 2) Spreekuur 8 augustus
- 3) Miskenning
- 4) Einde dienstverband
- 5) Datum einde contract.

Over deze klachtonderdelen wordt het volgende aangegeven:

- 1) Volgens klager is de schijn gewekt van niet onafhankelijk handelen van de arbodienst/bedrijfsarts, doordat klager voor het spreekuur van 8 augustus 2014 is uitgenodigd door werkgever. Daarbij is door werkgever ook de uitnodigingsbrief van verweerder meegezonden, terwijl daar duidelijk "vertrouwelijk" op staat vermeld. Deze brief had niet met de werkgever gedeeld mogen worden. Dat verweerder stelt dat zij niet verantwoordelijk wil zijn voor de tijdigheid van een oproep, vindt klager een onjuiste taakopvatting.
- 2) Volgens klager is hij tijdens het spreekuur van 8 augustus 2014 niet serieus onderzocht. Dat het onderzoek gericht zou moeten zijn op beperkingen en mogelijkheden in relatie tot de bedongen arbeid lijkt klager inderdaad juist, maar van zo'n onderzoek is geen sprake geweest. Klager geeft in dit kader aan dat slechts een paar weken na het betreffende spreekuur de arts van het UWV klager arbeidsongeschikt heeft verklaard. Klager had de indruk dat de bedrijfsarts niet echt naar hem luisterde. De bedrijfsarts heeft geen contact gehad met de huisarts of behandelend fysiotherapeut, terwijl klager expliciet heeft aangegeven dat volledig herstel nog wel enkele weken zou kunnen duren. Klager heeft per e-mail d.d. 22 april 2015 aanvullende informatie aan de Geschillencommissie toegestuurd, die de stelling van klager dat het spreekuur slechts enkele minuten heeft geduurd, ondersteunt.
- 3) In de brief van 16 oktober 2014 van de heer B. (regiomanager verweerder) wordt onder andere vermeld: "*Het hebben van klachten alleen is geen grond voor doorlopende*



arbeidsongeschiktheid en *“terug kwam om aan te geven dat hij graag ziek uit dienst wilde”*. Dit zijn wrange woorden, waarmee de aard van de (medische) klachten van klager volledig miskend worden. Het wekt ook de indruk dat klager “graag” ziek uit dienst wilde. Klager maakt bezwaar tegen de betreffende zinnen omdat die geen recht doen aan de feitelijke situatie.

Ook geeft de heer B. in zijn brief niet zijn eigen opvatting, maar die van de bedrijfsarts weer, waardoor die onjuiste opvatting nu ook nog doorwerkt in de klachtafhandeling.

- 4) Klager vermoedt dat bedrijfsarts B. tijdens het spreekuur van 8 augustus 2014 primair is uitgegaan van de gegevens uit het medisch dossier en de verwachting van bedrijfsarts A. dat klager medio juli 2014 zijn eigen werk weer volledig zou kunnen hervatten.

De bedrijfsarts heeft druk uitgeoefend op klager om zich voor het einde van de contractdatum beter te melden, onder meer door te zeggen dat klager makkelijker vanuit de WW weer aan werk zou kunnen komen en over een tijdje toch hersteld zou zijn. De bedrijfsarts adviseerde klager om zich bij zijn werkgever beter te melden en zich vervolgens bij het UWV opnieuw ziek te melden. De bedrijfsarts heeft ook werkgever geadviseerd om klager niet ziek uit dienst te laten gaan, maar met ingang van het einde van het dienstverband hersteld te melden.

Met dit advies heeft de bedrijfsarts de werkgever van klager een dienst bewezen. Omdat er geen plan van aanpak was, bestond er namelijk een reële kans dat het UWV de kosten van de ZW-uitkering op de werkgever zou verhalen als klager aanspraak zou maken op een ZW-uitkering.

Klager heeft dan ook de indruk dat de bedrijfsarts gevolg heeft gegeven aan een verzoek van de werkgever van klager om klager per de 14^e augustus 2014 arbeidsgeschikt te verklaren. Dit blijkt volgens klager ook uit de bewoordingen van de bedrijfsarts in zijn advies: *“weer beter te melden, dus niet ziek uit dienst”*. Ook blijkt dit uit de gedeeltelijke herstelmeldingen die werkgever blijkbaar heeft gedaan, terwijl daarvan in de praktijk geen sprake was, nu klager geen werkzaamheden werden aangeboden die hij met zijn arbeidsongeschiktheid zou kunnen uitvoeren.

De bedrijfsarts heeft hiermee niet onafhankelijk, niet zelfstandig en in strijd met het uitgangspunt dat advisering van bedrijfsartsen gericht moet zijn op bescherming van de gezondheid van de werknemer, gehandeld.

- 5) Klager vindt het een onjuiste werkwijze om, hoe praktisch dat wellicht ook mag zijn, uit te gaan van de einddatum van een contract bij een datum van herstel. De einddatum zou geen rol mogen spelen in de beoordeling van de arbeidsgeschiktheid.

3.2. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachtonderdelen:

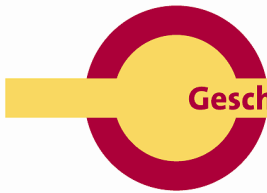
- 1) In de rapportage van 1 juli 2014 van de bedrijfsarts bedrijfsarts A. stond een verwachte hersteld datum medio juli 2014, maar verweerder ontving slechts gedeeltelijke hersteld meldingen. Op 5 augustus 2014 heeft een medewerker van verweerder de werkgever van



klager er op gewezen dat gezien het nadere einde van het dienstverband er een spreekuurbeoordeling zou moeten plaatsvinden om de arbeidsgeschiktheid te beoordelen en om een re-integratieverslag op te stellen mocht klager toch arbeidsongeschikt uit dienst gaan. In verband met de korte termijn tot 15 augustus 2014 is het spreekuur ingepland op 8 augustus 2014 en is de werkgever van klager ingeschakeld om klager (ook) uit te nodigen. Verweerder wil namelijk niet verantwoordelijk zijn voor de tijdigheid van een oproep. Volgens de stafarts wordt met deze gang van zaken de onafhankelijke positie van de bedrijfsarts niet in de waagschaal gezet. Bovendien is het uitnodigen voor een spreekuur geen vertrouwelijke mededeling en valt deze derhalve niet onder het medisch beroepsgeheim ondanks dat de aantekening “vertrouwelijk” wordt gehanteerd.

- 2) De stafarts geeft aan dat de verslaglegging van het spreekuur van 8 augustus 2014 bij hem niet de indruk wekt dat de bedrijfsarts niet naar klager zou hebben geluisterd. De stafarts betreurt het dat klager het gevoel heeft gehad dat hij niet serieus is genomen. De rapportage betreffende het lichamelijk onderzoek had inderdaad uitgebreider gekund. Een onderzoek van een bedrijfsarts is niet diagnosestellend (waar dat mogelijk is natuurlijk wel), maar vooral gericht op de beperkingen en mogelijkheden in relatie tot de bedongen arbeid. Dat is een andere insteek dan die van de huisarts, medisch specialist of fysiotherapeut. Het hebben van klachten houdt niet in dat iemand dan ook arbeidsongeschikt is. Daarom deelt de stafarts de conclusie van klager niet dat klager op het spreekuur van 8 augustus 2014 niet juist is onderzocht en het spreekuur niet slechts een paar minuten heeft geduurd, althans kan dat volgens hem niet uit het dossier worden afgeleid.
- 3) De zinnen “Het hebben van klachten alleen is geen grond voor doorlopende arbeidsongeschiktheid. Hersteld melden in dit vakgebied is niet hetzelfde als klachtenvrij zijn” uit de brief van de heer B. d.d. 16 oktober 2014 waartegen klager bezwaar maakt, zijn op zich correct, maar de stafarts kan zich voorstellen dat het wrang over komt, al is het zo niet bedoeld. Als klager zich hierdoor gegriefd voelt dan is dat niet goed.
- 4) Verweerder benadrukt dat er geen verzoek van de werkgever is geweest om klager per einde dienstverband beter te melden. De bedrijfsarts heeft met klager gesproken over de mogelijkheid van een ziekmelding in de WW, maar heeft dit niet geadviseerd. Volgens de stafarts betrof dit een voorlichting omdat klager na het spreekuur aangaf dat hij graag ziek uit dienst wilde. De bedrijfsarts heeft toen aangegeven dat hij daar niet in mee kon gaan en dat klager zich opnieuw ziek zou moeten melden (maar dan bij het UWV) als hij na 15 augustus 2014 arbeidsongeschikt zou zijn.

Voorts is het de bedrijfsarts die bepaalt of iemand arbeidsgeschikt is. Bij twijfel kan overleg worden gepleegd, bijvoorbeeld met de behandelend huisarts, medisch specialist of fysiotherapeut, maar die twijfel bestond er blijkbaar niet. De toevoeging “dus niet ziek uit dienst” vindt de stafarts wel ongelukkig. Beter was geweest “arbeidsgeschikt per...”. De stafarts onderschrijft de stelling dat de bedrijfsarts klager in de kou heeft laten staan niet.



- 5) De conclusie van de bedrijfsarts dat klager per einde dienstverband arbeidsgeschikt zou zijn, zou niet anders zijn geweest als er geen einde dienstverband was geweest op dat moment. Ook dan zou de bedrijfsarts tot de conclusie zijn gekomen dat klager arbeidsgeschikt was maar wellicht met een andere datum. Van primair belang is de inhoudelijke beoordeling. Als die 'arbeidsgeschikt' luidt, wordt bij een aflopend dienstverband bijna altijd de einddatum van het contract gekozen omdat dit een praktische oplossing is.
- 3.3. Ten aanzien van de klachtonderdelen overweegt de Geschillencommissie als volgt:
- 1) Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel wordt gesteld en niet door verweerder weerlegd dat de werkgever van klager klager telefonisch en per e-mail heeft geïnformeerd over de uitnodiging van verweerder aan klager om op het spreekuur te verschijnen. Volgens klager wekt verweerder hiermee de schijn van niet onafhankelijk handelen. De Geschillencommissie deelt deze opvatting niet. Het is in de praktijk niet ongebruikelijk en ook niet onwenselijk dat een werkgever op de hoogte is van (uitnodigingen voor) een spreekuur en dat de werkgever zich waar nodig ook inspant om de werknemer (tijdig) op de hoogte stellen van die uitnodiging. Sterker nog, het staat de werkgever vrij om aan de bedrijfsarts te verzoeken iemand uit te nodigen voor een spreekuur. Het handelen van verweerder in casu kan naar het oordeel van de Geschillencommissie dan ook niet als (de schijn van) niet onafhankelijk worden beschouwd. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.
- 2) Het tweede klachtonderdeel wordt in samenhang met het vierde klachtonderdeel behandeld. Deze klachtonderdelen hebben betrekking op het spreekuur van 8 augustus 2014. Ten aanzien van de gang van zaken, het onderzoek en hetgeen tijdens en na dat spreekuur op de gang door partijen is gezegd, staan klager en verweerder lijnrecht tegenover elkaar. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie geen oordeel geven over welke zienswijze op waarheid berust. Partijen zullen hierover verdeeld blijven. Echter, uit de aanvullende informatie van klager die hij per e-mailbericht d.d. 22 april 2015 aan de Geschillencommissie heeft gezonden en die de stelling van klager, dat het spreekuur slechts enkele minuten heeft geduurd moet ondersteunen wordt wel aannemelijk gemaakt dat het spreekuur inderdaad slechts een zeer korte tijd heeft kunnen duren, tenzij de bedrijfsarts klager ruim voor het afgesproken tijdstip heeft binnengeroepen, waarvan in casu niet is gebleken en hetgeen ook niet is betoogd door de bedrijfsarts. Voor zover dit klachtonderdeel zich richt tegen de gevolgde (gebruikelijke) procedure als een bedrijfsarts een persoon voor het eerst ziet en hetgeen in redelijkheid mag worden verwacht acht de Geschillencommissie deze klacht gegrond, maar zij wil hierbij uitdrukkelijk opmerken dat zij hiermee geen oordeel geeft over de medisch inhoudelijke conclusie van de bedrijfsarts om te komen tot het oordeel arbeidsgeschikt omdat zij daartoe niet bevoegd is.



De Geschillencommissie wenst een aantal punten wel aandacht te geven. Klager stelt dat de bedrijfsarts geen contact heeft gehad met de huisarts of behandelend fysiotherapeut. De Geschillencommissie merkt naar aanleiding daarvan op dat een bedrijfsarts zelfstandig tot een medisch oordeel mag komen indien hij daarvoor voldoende informatie heeft en hij aanvullende informatie van een huisarts of behandelend arts niet nodig acht.

Voorts deelt de Geschillencommissie de opvatting van de stafarts dat de toevoeging “dus niet ziek uit dienst” ongelukkig is gekozen. Dit betekent echter nog niet dat de bedrijfsarts hiermee niet onafhankelijk en/of niet zelfstandig zou hebben geoordeeld. Dat de datum hersteld door de bedrijfsarts op de datum van einde dienstverband is gesteld is weliswaar opvallend, maar naar het oordeel van de Geschillencommissie is niet gebleken dat de werkgever invloed heeft gehad op deze beslissing.

De discussie heeft echter in hoofdzaak betrekking op het medisch oordeel van de bedrijfsarts en zoals hierboven nogmaals expliciet aangegeven is de Geschillencommissie niet bevoegd daar een oordeel over te geven. Wel merkt de Geschillencommissie op dat het op de weg van bedrijfsarts B. had moeten liggen om klager te informeren over de mogelijkheid een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen op het moment dat hij begreep dat klager het niet eens was met zijn medisch oordeel.

- 3) De Geschillencommissie merkt op dat het derde klachtonderdeel voornamelijk betrekking heeft op het gevoel (van miskenning) dat bij klager en klager is ontstaan. De Geschillencommissie heeft wel begrip voor dat gevoel maar kan het helaas niet wegnemen. Daarvoor is nu juist de interne klachtafhandeling bij de arbodienst van belang. Een gevoel van onvrede of miskenning kan in een gesprek met de arbodienst worden besproken en kan dan ook wellicht worden weggenomen. Dit gesprek heeft in casu niet plaatsgevonden. De Geschillencommissie staat positief tegenover het voorstel van de stafarts om alsnog een gesprek te arrangeren en zou het klager dringend willen adviseren op dit voorstel in te gaan.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie is niet bevoegd om te oordelen voor zover de klacht betrekking heeft op het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts. Voor zover het klachtonderdeel zich richt tegen de gevolgde (en gebruikelijke) procedure als een bedrijfsarts een persoon voor het eerst ziet en hetgeen in redelijkheid mag worden verwacht acht de Geschillencommissie de klacht gegrond voor zover het betreft de duur van het spreekuur waarbinnen de bedrijfsarts tot een oordeel moest komen. Maar zij merkt hierbij uitdrukkelijk op dat zij hiermee geen oordeel geeft over de medisch inhoudelijke conclusie van de bedrijfsarts om te komen tot het oordeel arbeidsgeschikt omdat zij daartoe niet bevoegd is. De overige klachtonderdelen verklaart de Geschillencommissie ongegrond.



1. GESCHIL

Op 31 maart 2015 heeft mevrouw A. (verder: klager) zich via Klachtregeling.nl tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

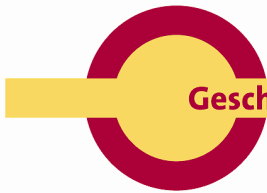
De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 mei 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 13 mei 2015 een verweerschrift ingediend. Op 21 mei 2015 heeft klager naar aanleiding van de hoorzitting via Klachtregeling.nl een aanvullend bericht gezonden en bij brief d.d. 29 mei 2015 heeft verweerder naar aanleiding van dat bericht en op verzoek van de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting aanvullende informatie toegezonden. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is vanaf 2012 tot eind 2014 onder begeleiding geweest bij de bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.2. Op 29 november 2013 heeft een psychiatrische expertise plaatsgevonden. Op 23 oktober 2014 heeft de bedrijfsarts een medisch advies uitgebracht waarin is aangegeven dat klager niet kon re-integreren in de eigen functie.
- 2.3. Klager heeft zich met haar klachten bij brief d.d. 27 november 2014 tot verweerder gewend. Bij brief d.d. 22 december 2014 heeft mevrouw B. (Team Manager Corporate bij verweerder) gereageerd op de klachten. Bij brief d.d. 19 januari 2015 heeft klager zich tot de Landelijk Klachtbehandelaar van verweerder gewend. Hij heeft bij brief d.d. 13 februari 2015 op de brief van klager gereageerd. Klager heeft zich vervolgens tot de Geschillencommissie gewend.



3. BEOORDELING GESCHIL

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

3.2. Klager beroept zich op de volgende klachtonderdelen:

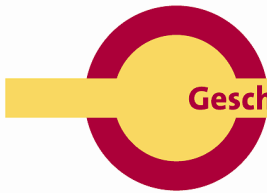
1. Bedrijfsarts heeft te weinig rekening gehouden met de belangen van klager

Klager geeft aan dat zij de bedrijfsarts herhaaldelijk heeft verteld dat haar ziekte vooral de angst voor haar leidinggevenden is, maar dat de bedrijfsarts hier geen rekening mee heeft gehouden. Ook de psycholoog heeft de bedrijfsarts uitleg gegeven over de ziekte van klager en de oorzaak daarvan. De bedrijfsarts had in de ogen van klager beter / duidelijker advies moeten geven aan haar leidinggevenden. Toen klager net was gestart met de re-integratie moest zij om de twee werkdagen een gesprek met haar afdelingshoofd hebben. Klager geeft aan dat zij dit psychisch niet aankon, dat dit haar herstel heeft belemmerd en dat de bedrijfsarts haar hiertegen had moeten beschermen. Dit had eenvoudig gerealiseerd kunnen worden door het aanstellen van een casemanager of een vertrouwenspersoon. De psycholoog heeft de bedrijfsarts ook geadviseerd om een coach aan te stellen die bij gesprekken aanwezig zou kunnen zijn, maar de bedrijfsarts heeft niets met dit advies gedaan. Klager vraagt zich af hoe de bedrijfsarts, gezien het ziektebeeld van klager, tot de conclusie kan komen dit advies niet op te pakken omdat er goede afspraken gemaakt zouden zijn tussen klager en haar werkgever.

De bedrijfsarts heeft ook aangegeven bij de psychiater van klager dat hij bij de werkgever van klager zou gaan informeren inzake de door klager gestelde vragen aan werkgever in het kader van de beoordeling uit 2006 dat in dit geval zo'n belangrijke rol speelt in het ziekteproces van klager. Toen klager hiernaar bij de bedrijfsarts informeerde, gaf hij aan dat klager dat zelf moest vragen aan haar leidinggevende, terwijl hij wist dat haar belastbaarheid onvoldoende was om die vragen aan haar leidinggevende te kunnen stellen. Dit gaf de bedrijfsarts ook aan op de vraag van klager of de bedrijfsarts actie had ondernomen naar aanleiding van het advies van de psycholoog of het mogelijk zou zijn dat de werkgever van klager excuses zou aanbieden.

2. Communicatie

Klager geeft aan dat misschien het grootste probleem met de bedrijfsarts de communicatie tussen hen is. Hij heeft haar niet geïnformeerd dat hij op cruciale punten de verzoeken van klager heeft besproken met haar werkgever en hij heeft verzuimd klager over de antwoorden en besproken actie van werkgever daarop te informeren.



3. Mindfulness

Klager geeft daarnaast aan dat de bedrijfsarts heeft aangegeven dat hij niet geloofde in de door de psycholoog geadviseerde training mindfulness. De bedrijfsarts heeft in de periode dat klager met deze training bezig was, diverse malen aangegeven dat er geen herstel plaatsvond. Klager is van mening dat een bedrijfsarts sturing en begeleiding moet geven in plaats van negatieve/ontmoedigende opmerkingen.

4. Vertraging re-integratie door psychiatrische expertise

Klager geeft aan dat, toen zij eenmaal aan de re-integratie kon beginnen, de bedrijfsarts eerst een psychiatrische expertise wilde laten uitvoeren met de vraag of klager bij haar huidige werkgever kon re-integreren. Klager leidt hieruit af dat de bedrijfsarts haar ziekte niet wilde/kon begrijpen. Klager geeft aan dat hierdoor de re-integratie met ruim twee maanden is vertraagd. Klager heeft alleen ingestemd met de psychiatrische expertise omdat zij het idee had dat het niet anders kon. Klager heeft aangegeven te willen starten met haar re-integratie.

5. Melding bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB)

Klager geeft voorts aan dat zij de bedrijfsarts op 4 september 2014 gevraagd heeft of hij haar beroepsgebonden depressie al had opgegeven bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB). De bedrijfsarts gaf daar op aan dat hij dat nog niet had gedaan omdat hij het verloop wilde afwachten. Klager verzoekt om haar ziekte alsnog bij het NCvB te melden, aangezien haar depressie in het verleden ligt en niet in de toekomst.

De psycholoog van klager heeft de bedrijfsarts gemaild dat haar PTSS veroorzaakt is door mobbing door een afdelingshoofd op het werk van klager. Volgens klager had het voor de bedrijfsarts derhalve al duidelijk moeten zijn dat de oorzaak hoofdzakelijk in het werk ligt. Klager vraagt zich af waarom de bedrijfsarts niet over gaat tot de melding. Deze taak ligt volgens klager bij de bedrijfsarts en niet bij haar nieuwe bedrijfsarts, omdat het gaat om een oude zaak die thans niet meer actueel is en waarmee de nieuwe bedrijfsarts niets te maken heeft.

6. Plaatsing geluidsschermen

Klager geeft aan dat zij om hulp heeft gevraagd met betrekking tot haar hyperacusis. De oplossing van de werkgever van klager is om haar op een andere etage te plaatsen. Op de vraag van klager of de bedrijfsarts ervaring had met het plaatsen van geluidsschermen zodat klager weer op haar oude etage kon gaan werken, antwoordde de bedrijfsarts dat dit onderzocht zou kunnen worden als klager weer structureel werk zou hebben. Klager geeft aan dat zij de geluidsschermen niet heeft gekregen omdat de bedrijfsarts het niet nodig vond, aangezien ze nog geen andere vaste werkplek had. Klager vraagt zich af waarom de bedrijfsarts het plaatsen van geluidsschermen niet meteen met haar werkgever heeft



besproken, maar wilde wachten tot klager weer een vaste plek had. Dit kan immers nog jaren duren in verband met het gebrek aan vaste functies bij de werkgever van klager. Het afgezonderd op een aparte etage werken is een middel dat ook bij mobbing wordt ingezet en niet bevorderlijk voor het herstel van klager.

7. Vragen over medisch advies

Klager vraagt zich af waarop het medisch advies d.d. 23 oktober 2014, dat zij niet kan terugkeren in haar functie, is gebaseerd. De bedrijfsarts geeft aan dat dit mede gebaseerd is op de resultaten van de psychiatrische expertise. Klager vraagt zich af waarop dit advies nog meer is gebaseerd.

Klager vraagt zich af waarom het hiervoor aangehaalde advies pas 11 maanden na de expertise (d.d. 29 november 2013) is gegeven. Klager geeft aan dat er na 29 november 2013 geen nieuwe informatie is bijgekomen. Zij vraagt zich daarom af wat de reden of de aanleiding is dat dit advies pas na 11 maanden gegeven wordt. Klager vindt antwoord op deze vraag belangrijk omdat de bedrijfsarts begin 2013 geweigerd heeft dit advies op te nemen.

8. Inzetbaarheidsprofiel

Klager geeft aan dat de bedrijfsarts weigerde het inzetbaarheidsprofiel aan te passen. Volgens klager werd zij hierin zwakker neergezet dan zij daadwerkelijk was. Ook stond onterecht in het profiel opgenomen dat klager vond dat zij niet meer kon terugkeren in eigen functie. Dit was juist de mening van de bedrijfsarts. Hij vond in tegenstelling tot de mening van klager dat klager niet kon terugkeren naar de locatie te Rotterdam.

3.3. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen.

1. Bedrijfsarts heeft te weinig rekening gehouden met de belangen van klager

Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts, naast het uitvoeren van eigen diagnostiek, nader medisch / diagnostiek onderzoek heeft laten uitvoeren door twee psychologen en een psychiater. Inzake de uitvoering van de re-integratie heeft de bedrijfsarts zich laten leiden door de medische mogelijkheden en beperkingen van klager, naast zijn eigen bevindingen en de mening van klager. Juist omdat er sprake was van een langer lopende voorgeschiedenis met de werkgever van klager is er, met als oogmerk het voorkomen van een hernieuwde periode van klachten en verzuim, een nader diagnostisch onderzoek uitgevoerd. Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts derhalve zorgvuldig een mening gevormd over de aard en achtergrond van de klachten en beperkingen van klager en conform geadviseerd over de re-integratie.

De bedrijfsarts heeft het advies van de psycholoog van klager over de casemanager of vertrouwenspersoon aan de werkgever van klager voorgelegd, maar deze nam dit advies niet over gezien de goede afspraken die klager samen met haar teamleider al had gemaakt.



Verweerder geeft aan, en heeft ook eerder aan klager al kenbaar gemaakt, dat klager mogelijk meer verwacht van een bedrijfsarts dan redelijkerwijs mogelijk is. De relatie tussen werkgever en werknemer bepaalt in hoge mate het succesvol zijn van een re-integratie. In welke mate de adviezen van een bedrijfsarts daarin kunnen ondersteunen wordt in ultimo door werkgever en werknemer bepaald.

2. Communicatie

De bedrijfsarts betreurt het dat klager de communicatie tussen hen als gebrekkig heeft ervaren. Dit is niet de ervaring van de bedrijfsarts en hij heeft zich ingespannen om klager goed te informeren. De bedrijfsarts heeft bij de werkgever wel aangedrongen op het aanbieden van excuses aan klager betreffende een werksituatie uit 2006, maar heeft ook aan klager aangegeven dat het aan de werkgever van klager is om te beslissen of hij hier iets mee doet of niet.

3. Mindfulness

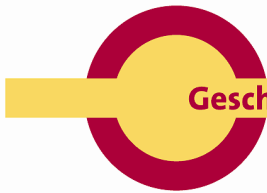
Verweerder geeft aan dat uit evaluatie van de status van klager blijkt dat de bedrijfsarts heeft geconcludeerd dat de mindfulness klager handvatten heeft gegeven en haar daadwerkelijk heeft geholpen. Er kan geen oordeel gevormd worden of de bedrijfsarts hierover de opmerking heeft gemaakt, zoals door klager aangegeven. Uit het dossier blijkt evenwel dat de bedrijfsarts een positief oordeel heeft ter zake. De bedrijfsarts betreurt dat klager zijn ondersteuning als onvoldoende heeft beschouwd, maar dat zijn ondersteuning daadwerkelijk onvoldoende is geweest blijkt niet uit de bevindingen van verweerder.

4. Vertraging re-integratie door psychiatrische expertise

Verweerder geeft voorts aan dat de uitgevoerde medische expertise de re-integratie inderdaad heeft vertraagd, maar dat hierbij zorgvuldigheid en preventie een hogere prioriteit hadden. De achtergrond van de expertise was namelijk preventief. Bovendien is de reden voor het onderzoek en zijn de vragen aan de specialist vooraf met klager besproken en is klager daarmee akkoord gegaan.

5. Melding bij het NCvB

Ten aanzien van de melding bij het NCvB geeft verweerder aan dat dit is voorbehouden aan artsen en niet aan cliënten. De bedrijfsarts heeft aan de hand van het zes stappenplan van het NCvB overwogen of bij klager sprake was van een beroepsziekte en is tot de conclusie gekomen dat dit niet het geval was. Nadat klager een klacht bij verweerder had ingediend, heeft de bedrijfsarts overleg gehad met het NCvB en zij deelde de mening dat er geen sprake was van een beroepsziekte.



6. Plaatsing geluidsschermen

In zijn re-integratieadvies heeft de bedrijfsarts bij de start van het re-integratietraject aangegeven dat klager een rustige werkplek nodig heeft. Daaraan heeft de werkgever van klager gehoor gegeven. In augustus 2014 legt klager het verzoek voor het plaatsen van de geluidsschermen voor. De bedrijfsarts heeft daarop aangegeven dat hij daarover een aanvullend advies zal geven wanneer klager een vaste werkplek heeft. De huidige werkplek is immers zo ingericht dat zij haar werkzaamheden kan uitoefenen. Uit niets is (tot het bericht van klager in augustus 2014) gebleken dat aanvullende maatregelen zoals het plaatsen van geluidsschermen nodig zouden zijn, omdat klager op advies van de bedrijfsarts al werkzaam was op een rustige werkplek. Dat klager door haar werkgever bewust wordt afgezonderd van haar collega's is de bedrijfsarts onbekend.

7. Vragen over medisch advies

De bedrijfsarts heeft op 6 december 2013 een re-integratieadvies gegeven en in januari 2014 een inzetbaarheidsprofiel opgesteld, nadat hij op 5 december 2013 het psychiatrische expertiserapport had besproken met klager en de daaruit voortvloeiende adviezen ook met haar werkgever waren besproken. Onjuist is derhalve dat de bedrijfsarts niet eerder dan op 23 oktober 2014 een re-integratieadvies heeft gegeven.

8. Inzetbaarheidsprofiel

Als reeds aangegeven bij klachtonderdeel 1 is de bedrijfsarts ook voor wat betreft het inzetbaarheidsprofiel zorgvuldig tot de daarin vermelde informatie/advies gekomen. De bedrijfsarts geeft bovendien aan dat klager zelf gedurende de gehele periode van begeleiding door hem heeft aangegeven dat zij niet wilde terugkeren in haar oude functie van managementassistente.

Dat besproken is dat onderzocht zou moeten worden of klager kon terugkeren op haar oude werkplek in Rotterdam, was ook het gevolg van uitlatingen van klager. De bedrijfsarts heeft nimmer de indruk willen wekken dat klager niet kon terugkeren naar haar oude werkplek, maar slechts aangegeven dat onderzocht zou moeten worden of haar klachten niet in de weg stonden om terug te keren naar haar oude werkplek.

- 3.4. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Naar aanleiding van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is bij de Geschillencommissie het vermoeden gerezen dat de rol van de bedrijfsarts voor klager vooral niet duidelijk is (geweest). Een bedrijfsarts is geen behandelend arts, maar geeft een oordeel over de arbeids(on)geschiktheid en de belastbaarheid van een werknemer. Een bedrijfsarts kan bovendien zelfstandig tot een medisch oordeel komen. Indien hij dat wenselijk acht, kan hij gegevens opvragen bij andere



artsen of behandelaars en nader onderzoek laten verrichten, maar hij is daartoe niet verplicht als hij die gegevens niet nodig acht voor het vaststellen van de arbeids(on)geschiktheid. De bedrijfsarts in casu heeft echter, naast het uitvoeren van eigen diagnostiek, nader medisch onderzoek laten uitvoeren door twee psychologen en een psychiater. Voorts is het de Geschillencommissie uit de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, gebleken dat de bedrijfsarts de adviezen omtrent het inschakelen van een coach, casemanager en/of vertrouwenspersoon met de werkgever van klager heeft gedeeld. Als ter zitting ook aangegeven houdt de rol van de bedrijfsarts daar op. Van de bedrijfsarts kon inhoudelijk niet meer verwacht worden dan dat hij in casu heeft gedaan. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft de bedrijfsarts in casu adequaat en zorgvuldig gehandeld door naast het uitvoeren van eigen diagnostiek ook nader onderzoek uit te laten voeren, de verschillende adviezen te delen met de werkgever van klager en zich ervoor in te spannen dat die adviezen door de werkgever ook werden opgevolgd. Ten aanzien van de mindfulness is de Geschillencommissie niet gebleken dat de bedrijfsarts zich hierover negatief heeft geuit, vooral ook niet omdat uit het dossier blijkt dat hij van oordeel is dat klager daardoor handvatten heeft gekregen. De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen die hierop betrekking hebben, zijnde de hiervoor als 1, 3, 4 en 8 genummerde klachtonderdelen, dan ook ongegrond.

- 3.5. Ten aanzien van het plaatsen van de geluidsschermen herhaalt de Geschillencommissie haar hiervoor verwoorde standpunt dat de bedrijfsarts zelfstandig tot een oordeel over de belastbaarheid kan komen en een advies kan geven over de gevolgen die dat zou moeten hebben voor (aanpassing van) de werkplek. Het is vervolgens aan werkgever om naar aanleiding van dat advies actie te ondernemen. Op het moment dat klager bij de bedrijfsarts informeerde naar de geluidsschermen, was klager reeds werkzaam op een rustige werkplek. De bedrijfsarts heeft daarom kennelijk geen reden gezien aanvullend onderzoek uit te voeren en/of zijn advies aan te passen.

Voor zover de klacht betrekking heeft op het medisch inhoudelijk oordeel of het noodzakelijk was een geluidsscherm te plaatsen in het kader van belasting en belastbaarheid van klager is de Geschillencommissie niet bevoegd om hierover een oordeel te geven. Maar voor zover klager meent dat de werkplek moet worden ingericht en de bedrijfsarts daartoe geen actie heeft ondernomen kan de Geschillencommissie het besluit van de bedrijfsarts billijken dat, vanwege het feit dat er een rustige werkomgeving was, dit onderdeel in eerste instantie niet met de werkgever is gecommuniceerd en acht zij de klacht voor zover deze hierop betrekking heeft ongegrond.



- 3.6. Als ter zitting reeds aangegeven is de Geschillencommissie niet bevoegd een oordeel te geven over de verplichting om tot melding over te gaan bij het NCvB. Dit is een (medische) beslissing van de bedrijfsarts en staat niet open voor toetsing door de Geschillencommissie.
- 3.7. Ten aanzien van de vragen van klager over het medisch advies d.d. 23 oktober 2014, stelt de Geschillencommissie naar tevredenheid vast dat deze vragen door verweerder ter zitting en in het schrijven d.d. 29 mei 2015 van verweerder zijn beantwoord.
- 3.8. Uit de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is de Geschillencommissie voorts niet gebleken dat de bedrijfsarts in onvoldoende mate met klager zou hebben gecommuniceerd. Uit diverse stukken blijkt dat de bedrijfsarts zich heeft ingespannen om klager goed te informeren en dat er ook contact is geweest tussen de bedrijfsarts en de werkgever om adviezen en/of verzoeken van klager te bespreken. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond, maar merkt daarbij wel op dat het op de weg van de bedrijfsarts had moeten liggen om de begeleiding van klager op een gegeven moment over te dragen aan een collega, dan wel klager te informeren over de mogelijkheid om om een andere bedrijfsarts te verzoeken dan wel haar, gezien haar psychische staat, te adviseren om iemand mee te nemen naar de spreekuren. Ook heeft de Geschillencommissie op basis van de stukken en behandeling van het geschil tijdens de hoorzitting, waaronder ook de na de zitting overgelegde stukken, twijfel of de bedrijfsarts wel op alle daarvoor in aanmerking komende gevallen tijdig de (onderdelen van de) adviezen en hetgeen met de werkgever werd besproken aan klager heeft teruggekoppeld. Echter, gebleken is dat de bedrijfsarts wel zeer frequent heeft teruggekoppeld naar klager en onvoldoende kan worden aangetoond op welke momenten en op welke onderdelen dan niet tijdig zou zijn teruggekoppeld, reden waarom de Geschillencommissie de mogelijke niet tijdige terugkoppeling van een enkel onderdeel niet van een zodanig gewicht acht dat de klacht om die reden gegrond moet worden verklaard.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie is niet bevoegd om over de klachtonderdelen, als hiervoor genummerd 5 en 6, te oordelen en verklaart de klacht voor het overige ongegrond, maar merkt daarbij wel op dat het op de weg van de bedrijfsarts had moeten liggen om de begeleiding van klager op een gegeven moment over te dragen aan een collega, dan wel klager te informeren over de mogelijkheid om een andere bedrijfsarts te verzoeken dan wel haar, gezien haar psychische toestand, te adviseren om iemand mee te nemen naar de spreekuren.

Geschillencommissie Arbodiensten, 15 juni 2015

15.05

1. GESCHIL

Bij brief d.d. 19 maart 2015 heeft mevrouw A. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

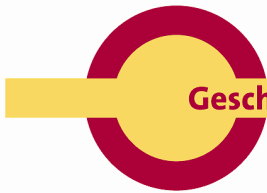
De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 28 mei 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 13 mei 2015 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Op 14 mei 2013 meldt klager zich ziek bij haar werkgever. Op 12 juni 2013 heeft klager het eerste consult bij verweerder. Op enig moment tijdens de ziekteperiode ontstaat er een arbeidsconflict tussen klager en haar werkgever.
- 2.2. Op 15 oktober 2014 dient klager een klacht in bij verweerder. Naar aanleiding van die klacht vindt op 14 november 2014 een gesprek plaats met klager en mevrouw B. (regiomanager bij verweerder) en ontvangt klager een kopie van haar medisch dossier. Per brief d.d. 2 februari 2015 geeft mevrouw B. haar reactie op de klacht. Bij brief d.d. 5 februari 2015 geeft klager aan zich met de klachtenbehandeling niet te kunnen verenigen en bij brief d.d. 16 februari 2015 licht zij haar klacht nader toe. Op 17 februari 2015 vindt een gesprek plaats met klager en de heer C. en bij brief d.d. 3 maart 2015 geeft de heer C. een schriftelijk antwoord op de klacht.
- 2.3. Bij brief d.d. 19 maart 2015 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.



3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Volgens klager heeft de bedrijfsarts bij verweerder tijdens de ziekteperiode van klager niet haar belang gediend en heeft hij haar privacy geschonden door het verstrekken van (onjuiste) privé-informatie aan het UWV. Klager onderbouwt dit als volgt.
- 3.3 Klager geeft aan dat haar werkgever na haar ziekmelding op 14 mei 2013 pas eind augustus 2013 voor het eerst contact met haar heeft opgenomen. De bedrijfsarts heeft op 24 juli 2013 toegezegd om de werkgever van klager te verzoeken contact met klager op te nemen. Op 21 augustus 2013 vindt een consult plaats waarin de bedrijfsarts aangeeft dat de werkgever heeft aangegeven dat klager voor haar onbereikbaar was. In het medisch dossier is hierover (negatieve en onjuiste) informatie opgenomen die verstrekt is door de werkgever van klager. De bedrijfsarts heeft de juistheid van deze informatie niet geverifieerd bij klager. Uit het medisch dossier blijkt voorts dat er op 3 en 12 september 2013 contact is geweest tussen verweerder en de werkgever van klager, waarin door de werkgever persoonlijke (en wederom deels onjuiste) informatie aan de bedrijfsarts is verstrekt. Ook wordt door de werkgever aan verweerder gevraagd een offerte op te stellen voor een begeleiding naar einde dienstverband per september 2014. Klager was hiervan niet op de hoogte en is van mening dat verweerder zich hierin niet onafhankelijk heeft opgesteld en is meegegaan met de werkgever door het uitbrengen van de offerte voor begeleiding van klager. Aan het belang en de ziekte van klager wordt door de bedrijfsarts voorbij gegaan. Klager geeft voorts aan dat zij, in tegenstelling tot hetgeen verweerder beweert, naar aanleiding van het advies van de bedrijfsarts om hulp te zoeken wel degelijk hulp heeft gezocht, hetgeen ook in het medisch dossier is verwoord. De informatie die hierover is doorgegeven aan het UWV (dat klager dit advies niet zou hebben opgevolgd) is derhalve onjuist. Op 30 januari 2014 vindt een gesprek plaats tussen de werkgever van klager en de bedrijfsarts waarover in het medisch dossier is terug te vinden dat er sprake is van een arbeidsconflict. Volgens klager wordt over het ziektebeeld en het re-integratietraject niet meer gesproken en hiermee verliest de bedrijfsarts wederom de belangen van klager uit het oog. Op 5 maart 2014 geeft klager aan dat er geen vertrouwen meer is om terug te keren bij haar werkgever. De wijze waarop de arbeidsrelatie zal eindigen moet nog worden overeengekomen. De bedrijfsarts geeft aan dat klager weer volledig arbeidsgeschikt is indien er overeenstemming is bereikt. Ook hier is de bedrijfsarts niet meer ingegaan op het ziektebeeld. Dat de bedrijfsarts niet het belang van klager, maar wel dat van de werkgever van



klager diende, blijkt volgens klager ook uit het gegeven dat zij op 9 april 2014 om een (spoedig) consult heeft gevraagd en dat dat pas op 1 mei 2014 kon worden ingepland, terwijl dat wel eerder, namelijk op 23 april 2014, kon worden ingepland toen haar werkgever daar om vroeg op 16 april 2014.

Voorts heeft klager op 30 juli 2014 een consult bij de bedrijfsarts, waarbij de bedrijfsarts anders dan bij de andere consulten het geval was, eerst met de werkgever wilde overleggen voordat hij een advies aan klager zou toesturen. In het consultadvies staat vervolgens opgenomen dat klager weer arbeidsgeschikt zou zijn, terwijl de bedrijfsarts klager tijdens het spreekuur niet over dit advies heeft geïnformeerd. Klager geeft aan tot op de dag van vandaag geen passend antwoord van de bedrijfsarts te hebben ontvangen op de vraag om een toelichting op dit advies.

- 3.4 Op 22 juli 2014 heeft het UWV naar aanleiding van een door klager aangevraagd deskundigenoordeel verzocht om van de bedrijfsarts bepaalde informatie te mogen ontvangen. De bedrijfsarts heeft daarop veel (onjuiste) privé informatie toegezonden, waarmee de privacy van klager is geschonden, terwijl het UWV slechts heeft gevraagd om “als er informatie van de behandelende sector beschikbaar is, deze mee te sturen”. Omdat klager niet onder behandeling van een specialist was, kon de bedrijfsarts deze informatie niet toesturen. Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts in deze heeft gehandeld zoals hij heeft gedaan in verband met een verslechterde sfeer in de contacten met klager. Klager repliceert daarbij dat in juli 2014 er echter nog geen verslechterde sfeer bestond. Dit is derhalve een onjuiste weergave van verweerder.
- 3.5 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten. Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts klager heeft begeleid toen zij zich in mei 2013 ziek meldde. Hierbij heeft hij zich gebaseerd op de informatie van klager en van haar werkgever, alsmede de informatie uit de behandelende sector. Dat hij noteert welke informatie hem verstrekt wordt en door wie, betekent niet dat hij uitgaat van de juistheid van deze informatie. Waar nodig onderzoekt hij dit. Onderdeel van de werkzaamheden van de bedrijfsarts is ook het geven van een re-integratieadvies en dat heeft hij ook gedaan. Daarop is ook een coach van verweerder ingeschakeld. Op enig moment gaf klager echter aan dat zij wilde stoppen met haar werkzaamheden voor haar werkgever. De gesprekken tussen klager en haar werkgever over de wijze waarop dit zou gebeuren verliepen niet soepel en daarom is er wederom een afspraak gemaakt voor een consult bij de bedrijfsarts. Hij constateerde vervolgens dat er sprake was van een arbeidsconflict en heeft onder toepassing van de STECR richtlijn mediation geadviseerd. Ook heeft hij klager advies gegeven om hulp te zoeken om het stagnerende herstel te doorbreken, maar klager heeft die hulp niet gezocht.



Omdat klager het niet eens was met het oordeel van de bedrijfsarts dat zij niet meer arbeidsongeschikt was door ziekte of gebrek, heeft de bedrijfsarts haar gewezen op de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV. De bedrijfsarts heeft zich derhalve in alle redelijkheid ingespannen om klager en haar werkgever te ondersteunen bij de ontstane problemen, heeft hierbij de belangen van klager niet uit het oog verloren en heeft zich een onafhankelijk oordeel gevormd over haar arbeidsgeschiktheid. Een afwijkend oordeel van het UWV over de arbeidsgeschiktheid van klager rechtvaardigt naar zijn oordeel niet de conclusie dat dit anders zou zijn. Door interpretatieverschillen is het mogelijk dat twee bedrijfsartsen tot een ander oordeel komen omtrent de mate van arbeidsgeschiktheid.

- 3.6 Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts de naar aanleiding van het aangevraagde deskundigenoordeel aan het UWV de verstrekte informatie mocht verstrekken zonder toestemming van klager. De informatie die de bedrijfsarts heeft verstrekt achtte hij van belang voor de beantwoording van de door het UWV geformuleerde vragen. Om de belastbaarheid te kunnen beoordelen, kunnen veel factoren van belang zijn. De bedrijfsarts heeft geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld te schetsen aan het UWV en heeft alle naar zijn oordeel relevante informatie verstrekt. Het betreft de bedrijfsarts dat hij, in afwijking van hetgeen gebruikelijk is, niet met klager heeft afgestemd welke informatie hij aan het UWV verstrekte. Achteraf gezien had de verslechterde sfeer in de contacten met klager hieraan niet in de weg mogen staan. De bedrijfsarts heeft zich voor deze ommissie verontschuldigd. Van het schenden van privacy is echter geen sprake geweest.
- 3.7 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is de Geschillencommissie niet gebleken van feiten of omstandigheden waaruit geconcludeerd kan worden dat de bedrijfsarts gedurende de ziekteperiode de belangen van klager heeft geschonden. Het is de Geschillencommissie niet gebleken dat de bedrijfsarts bij de begeleiding van klager gedurende haar ziekteperiode onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van klager. Toen er een arbeidsconflict ontstond, heeft de bedrijfsarts daar naar het oordeel van de Geschillencommissie adequaat op gereageerd door de STECR-richtlijn arbeidsconflicten toe te passen. Voorts acht de Geschillencommissie niet aannemelijk gemaakt dat de bedrijfsarts informatie die hij van de werkgever van klager heeft ontvangen, voor waar heeft aangenomen zonder deze te verifiëren, zoals onder andere ook blijkt uit de bewoordingen in het medisch dossier die ter hoorzitting zijn geciteerd. Als door verweerder aangegeven en in de overlegde stukken wordt bevestigd, heeft de bedrijfsarts bij het noteren van de aantekeningen over die informatie bewust die bewoordingen gekozen, waaruit bleek van welke partij de informatie afkomstig was, zonder daar een waardeoordeel over te geven. Overeenkomstig artikel 54 lid 1 en lid 3 sub c van de Wet SUWI als uitzondering op de Wet Bescherming Persoonsgegevens was de bedrijfsarts ook bevoegd informatie te



verstrekken om het UWV in staat te stellen een verzekeringsgeneeskundig oordeel te geven. Echter, het had wel op de weg van de bedrijfsarts moeten liggen om deze informatie ook met klager te delen. De Geschillencommissie stelt echter te dien aanzien ook vast dat bedrijfsarts dit ook erkent en hiervoor zowel in de overgelegde stukken als ter zitting zijn excuses over aanbiedt. De Geschillencommissie merkt voorts op dat het wel op de weg van de bedrijfsarts had gelegen de juistheid van de met het UWV gedeelde informatie bij klager te verifiëren en, indien die afweek van de informatie van de werkgever en indien dat relevant was voor het UWV, ook haar zienswijze met het UWV had gedeeld. Ook meent de Geschillencommissie dat het van (wat meer) empathie had gebleken indien de bedrijfsarts de informatie die gedurende de ziekteperiode door de werkgever aan de bedrijfsarts werd verstrekt en waarvan kon worden ingeschat dat klager daar een andere opvatting over zou kunnen hebben in het kader van hoor en wederhoor zou hebben geverifieerd bij klager. Echter, hoewel dit niet is gebeurd, kan hiervan niet worden gezegd dat de bedrijfsarts hiertoe verplicht was en wordt om die reden dit onderdeel van de klacht ongegrond geacht. Dit ware anders geweest indien de bedrijfsarts in het medisch dossier en bij de informatie die hij aan het UWV heeft verstrekt niet duidelijk zou hebben vermeld dat het de mening van de werkgever betrof.

- 3.8 Als ook ter zitting reeds aangegeven is de Geschillencommissie niet bevoegd een oordeel te geven over medisch inhoudelijk handelen van een bedrijfsarts. Voor zover de klacht van klager daar op betrekking heeft, onthoudt de Geschillencommissie zich derhalve over een oordeel.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie onthoudt zich van een oordeel voor zover de klacht betrekking heeft op het medisch handelen van de bedrijfsarts en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 24 juni 2015



1. GESCHIL

Bij brief d.d. 20 april 2015 heeft de heer A. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van 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 en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

Bij brief d.d. 4 mei 2015 heeft de Geschillencommissie klager geïnformeerd dat zijn klacht door haar niet in behandeling genomen kan worden als de interne klachtafhandeling bij verweerder nog niet is doorlopen. Bij brief d.d. 12 juli 2015 informeert klager de Geschillencommissie dat op dat moment de interne klachtafhandeling is doorlopen, maar dat deze niet tot een oplossing heeft geleid. Hij verzoekt de Geschillencommissie de klacht alsnog in behandeling te nemen.

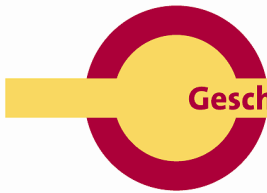
De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 3 september 2015, welke op verzoek van verweerder wordt uitgesteld. Partijen worden opnieuw uitgenodigd voor een hoorzitting op 2 november 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 12 oktober 2015 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is tot 31 december 2013 werkzaam geweest bij ex-werkgever. Hij was naast werknemer ook een benoemd bestuurslid van ex-werkgever.
- 2.2. Op 20 februari 2013 heeft klager zich als werknemer ziek gemeld. Er zijn ook vervolgziekmeldingen, bijvoorbeeld op 24 juni 2013.
- 2.3. Naar aanleiding van de ziekmelding op 20 februari 2013 heeft verweerder de verzuimbegeleiding ten behoeve van de werkgever uitgevoerd. Klager is begeleid door de bedrijfsarts. Deze bedrijfsarts is inmiddels met pensioen.



- 2.4. Eind april 2013 is een mediation traject gestart met klager en zijn ex-werkgever, welke begin mei 2013 is geëindigd.
- 2.5. Op 8 mei 2013 is klager door zijn ex-werkgever hersteld gemeld bij verweerder.
- 2.6. Op 22 mei 2013 heeft een telefonisch consult plaatsgevonden met klager en de bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft klager geïnformeerd over de herstelmelding van 8 mei 2013.
- 2.7. Op 7 juni 2013 heeft de ex-werkgever van klager een ontslagaanvraag ingediend bij het UWV.
- 2.8. Per e-mailbericht d.d. 9 juli 2015 verzoekt klager verweerder zijn verzuimdossier, inclusief alle schriftelijke meldingen aan de bedrijfsarts o.a. aan de Geschillencommissie te sturen en per e-mailbericht d.d. 18 juli 2015 aan hemzelf.
- 2.9. Bij brief d.d. 21 juli 2015 heeft verweerder het medisch dossier aan klager gezonden.
- 2.10. Bij brief d.d. 3 september 2015 heeft verweerder de aantekeningen uit haar procesdossier aan klager en de Geschillencommissie toegezonden. Dit betreffen aantekeningen tussen alle betrokken partijen in de periode februari 2013 tot februari 2015.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager heeft zijn klacht ter zitting als volgt geconcretiseerd:

Klachtonderdeel 1:

De bedrijfsarts heeft geen navraag gedaan bij de behandelaars/specialisten (de huisarts en de internist van het Radboud UMC), ondanks de mondelinge en schriftelijke verzoeken die klager daartoe vanaf maart 2013 heeft gedaan. De mondelinge verzoeken heeft klager gedaan tijdens de spreekuren. Bij e-mailbericht d.d. 15 augustus 2013 aan de bedrijfsarts heeft klager ook schriftelijk aangeboden dat medische informatie bij deze personen kon worden opgevraagd. Verder verwijst klager naar de medische rapportage van het Radboud UMC, de analyses van het Juridisch Platform Amsterdam en het schrijven van minister Asscher d.d. 18 juni 2015.

Klachtonderdeel 2:

Centraal Beheer Achmea weigert opheldering te verschaffen op de brieven / e-mailberichten van klager en verwijst telkens naar verweerder die niet in staat is gebleken de cruciale notities / brieven aan de bedrijfsarts aan de Geschillencommissie te overleggen. Ook heeft verweerder de onjuiste herstelmelding door de ex-werkgever van klager op 8 mei 2013 geaccepteerd,



zonder dit bij klager te verifiëren en terwijl er op 22 mei 2013 nog een telefonisch consult stond ingepland.

In de brief van verweerder d.d. 25 juni 2013 aan de ex-werkgever van klager heeft de bedrijfsarts voorts aangegeven dat klager zich op advies van zijn advocaat had ziek gemeld. Dit terwijl klager zich niet had ziek gemeld op advies van zijn advocaat, maar op advies van zijn huisarts.

Klachtonderdeel 3:

De twee schriftelijke reacties van verweerder d.d. 1 juni 2015 en 6 juli 2015 staan haaks op elkaar. Ook is de inhoud ervan niet in lijn met het regeringsbeleid en het advies van de Sociaal Economische Raad conform het schrijven d.d. 18 juni 2015 van de Minister van SZW aan klager.

In de brief van 1 juni 2015 wordt de arbeidsongeschiktheid van klager erkend. In de brief van 6 juli 2015 wordt aangegeven dat klager zou hebben aangegeven dat verweerder geen back-up zou hebben van zijn (volledige) medisch dossier. Dit heeft klager echter niet aangegeven. Dit heeft hij juist van verweerder begrepen uit het klachtgesprek d.d. 19 mei 2015. Na dit klachtgesprek heeft hij dan ook stukken aan verweerder toegezonden die ontbraken in het medisch dossier.

Klachtonderdeel 4:

Naar aanleiding van zijn klachten heeft klager een schadeclaim ingediend bij verweerder.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

Klachtonderdeel 1:

Dit klachtonderdeel gaat over het medisch professioneel handelen van de bedrijfsarts en valt buiten de bevoegdheid van de Geschillencommissie. Verweerder verzoekt de Geschillencommissie dit klachtonderdeel derhalve niet-ontvankelijk te verklaren.

Verweerder geeft wel aan dat zij naar aanleiding van dit klachtonderdeel geen contact heeft opgenomen met de betreffende bedrijfsarts omdat zij die bedrijfsarts van zijn pensioen wilde laten genieten, maar dat zij wel een alternatief heeft geboden. Er is namelijk voorgesteld om een andere bedrijfsarts het medisch dossier van klager te laten beoordelen als een second opinion. Ter zitting bevestigt verweerder desgevraagd door de Geschillencommissie dat klager nog steeds gebruik kan maken van dit aanbod.

Klachtonderdeel 2:

Verweerder geeft aan dat de stukken van klager die na het klachtgesprek d.d. 19 mei 2015 zijn ontvangen, niet aan het medisch dossier, maar aan het klachtdossier zijn toegevoegd. De



juridisch adviseur van verweerder heeft immers geen bevoegdheid het medisch dossier in te zien en/of aan te vullen. Voorts liet het systeem het in 2013 niet toe om de van klager ontvangen documenten (anders dan e-mailberichten) in het medisch dossier te uploaden. Als er documenten werden ontvangen, dan werd hiervan wel een aantekening gemaakt in het dossier. Klager heeft bovendien een onjuist e-mailadres en een onjuist postadres in Apeldoorn gebruikt. Het gebruikte adres in Amersfoort was wel juist en daar is ook een aantal brieven ontvangen. In verband met een interne verhuizing van de centrale postkamer in Amersfoort in 2013 zou het kunnen zijn dat niet alle post bij verweerder terecht is gekomen. Verweerder heeft de brieven / e-mailberichten echter direct in behandeling genomen, toen deze wel door verweerder waren ontvangen.

Ten aanzien van de herstelmelding op 8 mei 2013 geeft verweerder aan dat zij haar acties baseert op ziekmeldingen c.q. herstelmeldingen die door werkgevers worden gedaan. Omdat de ex-werkgever klager op 8 mei 2013 hersteld had gemeld, ging het spreekuur op 22 mei 2013 niet door. In uitnodigingsbrieven voor spreekuren wordt standaard opgenomen dat een spreekuur komt te vervallen indien de werknemer voor dat spreekuur hersteld is gemeld. Het is ook niet gebruikelijk dat een bedrijfsarts na een herstelmelding nog contact opneemt met een werknemer. Dit is uiteraard wel gebeurd na de nieuwe ziekmelding van klager op 24 juni 2013.

Klachtonderdeel 3:

Ten aanzien van dit klachtonderdeel geeft verweerder aan dat de betreffende bedrijfsarts inmiddels met pensioen was, maar dat het medisch dossier en procesdossier uiteraard zijn bewaard.

Klachtonderdeel 4:

Verweerder ziet geen reden tot het geven van een schadevergoeding.

- 3.3 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Als ter zitting aangegeven is de Geschillencommissie niet bevoegd om te oordelen over het handelen van andere partijen dan verweerder, zoals de ex-werkgever van klager of Centraal Beheer Achmea. Voor zover de klachtonderdelen van klager betrekking hebben op het handelen van andere partijen dan verweerder, verklaart de Geschillencommissie die klachtonderdelen derhalve niet-ontvankelijk. Voorts is ook aangegeven dat de Geschillencommissie niet bevoegd is om een schadevergoeding toe te kennen, reden waarom de Geschillencommissie klachtonderdeel 4 eveneens niet-ontvankelijk verklaart. Ten slotte is de Geschillencommissie niet bevoegd om te oordelen over het medisch handelen of het medisch oordeel van de bedrijfsarts. Voor zover klachtonderdeel 1 hierop betrekking heeft, verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel derhalve ook niet-ontvankelijk. De Geschillencommissie is wel bevoegd om een oordeel te geven over de niet medische handelwijze van de bedrijfsarts en de wijze waarop verweerder



ten aanzien van dat punt in de klachtenbehandeling heeft gehandeld. Het is de Geschillencommissie gebleken dat verweerder geen poging heeft ondernomen om de betreffende bedrijfsarts naar aanleiding van de klachten van klager te bereiken. Gezien het belang dat klager had, had het naar het oordeel van de Geschillencommissie van zorgvuldigheid gebleken als die poging wel was ondernomen. Omdat verweerder echter een alternatief heeft geboden in de vorm van een second opinion, dit aanbod ter zitting ook gestand heeft gedaan en ter zitting heeft aangeboden alsnog te willen pogen om in contact met de betreffende bedrijfsarts te komen, leidt dit niet tot een gegrondheid van dit (onderdeel van het) klachtonderdeel. De Geschillencommissie acht klachtonderdeel 1 derhalve deels niet-ontvankelijk – namelijk voor zover dit betrekking heeft op het medisch handelen/medisch oordeel van de bedrijfsarts – en voor het overige ongegrond. De Geschillencommissie stelt overigens naar tevredenheid vast dat klager alsnog heeft aangegeven gebruik te willen maken van de door verweerder aangeboden second opinion. Naar het oordeel van de Geschillencommissie zou in die second opinion dan ook de vraag aan de orde moeten komen, waarom de betreffende bedrijfsarts geen informatie heeft ingewonnen bij de door klager bij hem aangehaalde artsen, indien verweerder alsnog in contact heeft kunnen komen met de betreffende bedrijfsarts. Voorts zou klager daarbij in de gelegenheid gesteld moeten worden de stukken toe te sturen waarvan hij van mening is dat die niet in het medisch dossier zijn opgenomen, maar die wel relevant zijn om het handelen van de betreffende bedrijfsarts in het kader van de second opinion te kunnen beoordelen. Uitdrukkelijk wordt hierbij vermeld dat dit geen stukken kunnen zijn die betrekking hebben op het handelen van andere partijen dan de bedrijfsarts, zoals het UWV.

- 3.4 Ten aanzien van klachtonderdeel 2 is op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, naar het oordeel van de Geschillencommissie niet vast komen te staan dat verweerder niet in staat is gebleken cruciale notities / brieven aan de bedrijfsarts aan de Geschillencommissie te overleggen. De Geschillencommissie is wel van oordeel dat verweerder verantwoordelijk is voor een goede (interne) organisatie bij een verhuizing van een postkamer en de ontvangst van brieven die juist zijn geadresseerd en zich niet kan verschonen door aan te geven dat er mogelijk brieven zoek zijn geraakt als gevolg van een verhuizing. Het is de Geschillencommissie echter niet gebleken dat klager in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen doordat brieven van hem verweerder niet zouden hebben bereikt. Voorts acht de Geschillencommissie dit ook niet bewezen en/of aannemelijk gemaakt ten aanzien van de overige onderdelen van dit klachtonderdeel. De Geschillencommissie verklaart klachtonderdeel 2 derhalve ongegrond. Wel acht de Geschillencommissie, mede op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting is besproken, aannemelijk dat klager niet heeft aangegeven dat hij zich op advies van zijn “advocaat” heeft ziek gemeld, zoals beschreven in de brief van verweerder aan de werkgever d.d. 25 juni 2013, maar na overleg met zijn huisarts. Echter,



ofschoon deze vermelding onjuist is, is de Geschillencommissie van oordeel dat klager hierdoor niet direct in zijn belang is getroffen omdat in dezelfde brief aan de werkgever er al melding van wordt gemaakt dat de werkgever reeds voor de brief d.d. 25 juni 2013 een ontslagvergunning had aangevraagd, hetgeen klager ook niet heeft weersproken en uit de mail van klager aan verweerder d.d. 22 juni 2015 blijkt dat zijn salaris vanaf 1 juni 2013, derhalve voor verzending van de brief van verweerder aan de werkgever van klager d.d. 25 juni 2013, werd ingehouden.

- 3.5 Ten aanzien van klachtonderdeel 3 begrijpt de Geschillencommissie dat door de brief van verweerder d.d. 6 juli 2015 de indruk bij klager is ontstaan dat hij zou hebben aangegeven dat verweerder geen back-up zou hebben van zijn medisch dossier. Als ter zitting naar voren is gekomen, berust dit echter op een misverstand. Geconstateerd is dat klager niet heeft aangegeven dat verweerder geen back-up zou hebben van zijn medisch dossier en dat klager na het klachtgesprek d.d. 19 mei 2015 documenten heeft nagezonden die naar zijn oordeel ontbraken in het medisch dossier. Voorts is naar het oordeel van de Geschillencommissie, voor zover relevant, niet vast komen te staan dat de inhoud van de brieven d.d. 1 juni 2015 en 6 juli 2015 niet in lijn zou zijn met het regeringsbeleid en het advies van de Sociaal Economische Raad conform het schrijven d.d. 18 juni 2015 van de Minister van SZW aan klager. De Geschillencommissie acht klachtonderdeel 3 derhalve ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht niet-ontvankelijk, voor zover deze betrekking heeft op het handelen van andere partijen dan verweerder, het medisch handelen en/of medisch oordeel van de bedrijfsarts en het verzoek om schadevergoeding en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 23 november 2015



1. GESCHIL

Bij brief d.d. 10 mei 2015 heeft mevrouw X. zich namens Wegenbouwbedrijf A. (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 augustus 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij e-mailbericht d.d. 11 augustus 2015 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. De bedrijfsarts verweerder heeft twee werknemers van klager, de heren B. en C., gedurende hun ziekteperioden begeleid.
- 2.2. De heer B. heeft zich op 7 januari 2012 ziek gemeld. Hier ging een ander langdurig zieketraject aan vooraf. De eerste ziektedag is gewijzigd naar 1 april 2011. Bij de WIA aanvraag van de heer B. heeft het UWV echter geoordeeld dat deze eerste ziektedag niet op 1 april 2011 vastgesteld had mogen worden. Klager is hiertegen in beroep gegaan. De rechter heeft het oordeel van het UWV gevolgd, waardoor klager het loon van de heer B. heeft moeten doorbetalen tot 6 januari 2014.
- 2.3. De heer C. heeft zich op 14 februari 2012 ziek gemeld. In september 2013 vindt er een volledige hersteldmelding plaats. Op 21 oktober 2013 vindt er weer een nieuwe ziekmelding plaats. Er zat meer dan vier weken, in casu circa zes weken, tussen de hersteldmelding en de nieuwe ziekmelding. De bedrijfsarts heeft de eerste ziekmelding niet beschouwd als een doorlopende ziekteperiode, waardoor op 21 oktober 2013 een nieuwe ziekteperiode is ingegaan.



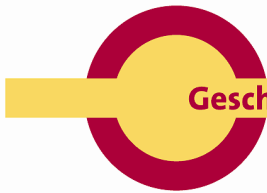
3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Volgens klager is de bedrijfsarts niet doortastend genoeg geweest in de ziekteverzuimbegeleiding van de heer B., heeft hij de belangen van klager onvoldoende behartigd, heeft er geen afstemming plaatsgevonden met klager (anders dan in de vorm van verslagen) en heeft hij onjuiste informatie opgenomen in verslagen, waaronder de verslagen d.d. 24 september 2012 en d.d. 9 oktober 2013. In het verslag d.d. 24 september 2012 geeft de bedrijfsarts aan dat de heer B. in 2011 volledig heeft gewerkt, terwijl dit niet juist is omdat de heer B. in 2011 diverse malen ziek is geweest. In het verslag d.d. 9 oktober 2013 geeft de bedrijfsarts aan dat de heer B. medio 2009 volledig aan het werk is gegaan, terwijl ook dit niet juist is. De heer B. is op 2 juli 2009 50% hersteld gemeld, op 1 augustus 2009 95% hersteld gemeld, op 8 september 2009 weer volledig arbeidsongeschikt en op 2 november 2009 95% hersteld gemeld. Ook is in dat verslag opgenomen dat de heer B. vanaf 2010 weer volledig aan het werk is met tussenpozen van enkele weken arbeidsongeschiktheid, terwijl de heer B. pas eind 2010 zijn werkzaamheden volledig heeft hervat.

Klager geeft aan dat bijna alle contacten tussen de heer B. en de bedrijfsarts telefonisch hebben plaatsgevonden en dat zij elkaar slechts ongeveer eenmaal per jaar hebben gezien. Op verzoek van klager is de heer B. een keer opgeroepen door een andere bedrijfsarts omdat alle consulten telefonisch waren.

Klager verwachtte van verweerder een proactieve communicatie, zodat klager kan meesturen met de verzuimbegeleiding om onnodige kosten voor klager te kunnen voorkomen.

- 3.3 Ook voor wat betreft de ziekteverzuimbegeleiding van de heer C. geeft klager aan dat bijna alle contacten tussen de bedrijfsarts en de heer C. via de telefoon hebben plaatsgevonden en dat de bedrijfsarts de heer C. slechts een enkele keer gezien heeft, alleen in het begin van de ziekteperiode. Volgens klager zou de dienstverlening van verweerder verder moeten reiken dan het circa eenmaal per twee maanden telefonisch contact hebben met een werknemer zonder contact en/of afstemming met de werkgever.
- Voorts heeft klager er bezwaar tegen dat de bedrijfsarts de eerste ziekteperiode van de heer C. niet heeft beschouwd als een doorlopende ziekteperiode naar aanleiding van de ziekmelding op 21 oktober 2013, waardoor op die datum een nieuwe ziekteperiode is gestart. De heer C. heeft zowel fysieke als psychische klachten gehad. Uit het arbeidsdeskundig verslag d.d. 22



augustus 2014 van mevrouw D. blijkt dat er bij de ziekmelding op 21 oktober 2013 wel sprake was van gelijkwaardige klachten en de heer C. dat ook heeft aangegeven. Klager begrijpt niet waarom de (aard van de) ziekmelding op 21 oktober 2013 dan ook niet door de bedrijfsarts met klager is afgestemd en er geen sprake is van een doorlopende ziekteperiode.

- 3.4 Klager geeft voorts aan dat de klachtafhandeling door verweerder erg lang heeft geduurd en dat zij heeft verzocht om gecorrigeerde verslagen en een overzicht van de ziekteperiodes van de heer B. en dat zij die nog steeds niet heeft ontvangen. Ook heeft klager diverse malen verzocht om toewijzing van een andere bedrijfsarts.
- 3.5 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. Voor wat betreft de heer B. is in de probleemanalyse d.d. 24 september 2012 inderdaad opgenomen dat de heer B. medio 2009 volledig aan het werk is gegaan en dat komt inderdaad niet overeen met de data/ziekmeldingen in 2009, zoals die door klager zijn aangegeven. Verweerder begrijpt echter dat klager door een derde geadviseerd is om de heer B. niet volledig beter te melden, maar slechts voor 95% omdat er twijfel bestond over de duurzaamheid van zijn arbeidsgeschiktheid. In een soortgelijk geval heeft de rechter geoordeeld dat dit niet is toegestaan. Dit is op 14 maart 2012 ook door het UWV met klager besproken. Het UWV heeft, op basis van haar eigen onderzoek en niet op grond van de gegevens van verweerder, de eerste ziektedag vervolgens ook op 7 januari 2012 bepaald. Voorts is de heer B. in 2011 meerdere malen afwezig geweest op het werk vanwege ziekenhuisbezoeken, maar heeft hij toch gewoon gewerkt en was hij naar het oordeel van de bedrijfsarts arbeidsgeschikt.

Op verzoek van de Geschillencommissie heeft verweerder na de hoorzitting informatie overgelegd over het aantal keren dat de heer B. op het spreekuur is gezien en het aantal keren dat er telefonisch contact is geweest. Deze informatie wordt hier als ingelast beschouwd. De bedrijfsarts heeft de heer B. in totaal tien keer op het spreekuur gezien, voor het eerst op 16 februari 2012 en voor het laatst op 9 oktober 2013. Daarnaast heeft hij tussen 23 maart 2012 en 13 februari 2014 acht keer telefonisch overleg met hem gehad.

- 3.6 Ten aanzien van het ziekteverzuimtraject van de heer C. geeft verweerder aan dat de periode tussen de afloop van de eerste ziekteperiode en de start van de tweede ziekteperiode meer dan vier weken bedroeg, in casu circa zes weken, en dat het volgens de bedrijfsarts bovendien om andere klachten ging. Als klager dit standpunt niet deelde, had zij een deskundigenoordeel kunnen aanvragen bij het UWV. Voor wat betreft het onderzoek van mevrouw D. geeft verweerder aan dat mevrouw D. geen arts is en dus niet de impact kan inschatten van klachten in relatie tot arbeidsongeschiktheid dan wel een uitspraak kan doen over de causaliteit van de klachten. Naar de mening van verweerder had het echter wel van een actief beleid getuigd en



had het in de rede gelegen als de bedrijfsarts telefonisch contact met klager had gezocht nadat de heer C. zich op 21 oktober 2013 weer ziek had gemeld. Verweerder acht dit klachtonderdeel daarom gegrond. Verweerder blijft van mening dat dat overleg niet tot de conclusie had kunnen leiden dat er sprake was van een doorlopende ziekteperiode. De bedrijfsarts heeft aangegeven dat hij zeker zou hebben geprobeerd om beide ziekmeldingen aan elkaar te verbinden en dat er dan sprake zou zijn geweest van een doorlopende ziekteperiode als hij destijds het vermoeden had gehad dat er sprake was van doorlopende arbeidsongeschiktheid, maar naar zijn oordeel was daar geen sprake van. Dit nog afgezien van het feit dat in de wet de vierweekstermijn een fatale termijn is. Met andere woorden, het enkele feit dat er tussen de twee ziekmeldingen meer dan vier weken zit betekent dat er geen sprake kan zijn van een doorlopende ziekteperiode. Op verzoek van de Geschillencommissie heeft verweerder na de hoorzitting informatie overgelegd over het aantal keren dat de heer C. op het spreekuur is gezien en het aantal keren dat er telefonisch contact is geweest. Deze informatie moet hier als ingelast worden beschouwd. De bedrijfsarts heeft de heer C. in totaal elf keer op het spreekuur gezien, voor het eerst op 9 oktober 2012 en voor het laatst op 1 juli 2014. Daarnaast heeft er tussen 3 maart 2014 en 19 mei 2015 zeven keer een telefonisch spreekuur plaatsgevonden.

- 3.7 Omdat de bedrijfsarts van mening is dat hij naar eer en geweten heeft gehandeld, wil hij zijn rapportages niet aanpassen. Ten aanzien van de doorlooptijd van de klachtafhandeling geeft verweerder toe dat zij onvoldoende alert gereageerd heeft op de brief van klager d.d. 19 september 2014 en de klachtafhandelingstermijn ruim heeft overschreden. De klacht met betrekking tot de doorlooptijd heeft verweerder derhalve al gegrond verklaard. Verweerder zal bij toekomstige ziektegevallen direct een andere bedrijfsarts toewijzen.
- 3.8 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Het eerste geschilpunt heeft betrekking op en voert terug naar de definitie die partijen hebben en de invulling die partijen geven aan de dienstverlening van verweerder. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting en nadien in de aanvullende informatie naar voren is gekomen, blijkt dat de bedrijfsarts van verweerder zowel de heer B. als de heer C. diverse malen op een spreekuur heeft gezien. Daarnaast is er diverse malen telefonisch contact geweest. Afhankelijk van de aard van de ziekte komt deze wijze van ziekteverzuimbegeleiding de Geschillencommissie niet onzorgvuldig voor. De stelling van klager dat de ziekteverzuimbegeleiding door verweerder verder had moeten gaan, deelt de Geschillencommissie dan ook niet. De Geschillencommissie verklaart de klacht op dit onderdeel ongegrond. Wel wenst de Geschillencommissie daarbij te benadrukken dat verweerder tijdens haar klachtafhandeling terecht het standpunt heeft ingenomen dat de klacht ten aanzien van de communicatie van de bedrijfsarts rondom de ziekmelding van de heer C. d.d. 21 oktober 2013 gegrond is. Als door klager gesteld en door verweerder bevestigd had het op de weg van de bedrijfsarts gelegen om, gezien de omstandigheden rond die ziekmelding, met klager te



communiceren. Voorts had van een proactieve houding gebleken door in dat contact de mogelijkheid een deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen te benoemen. Wellicht ten overvloede herhaalt de Geschillencommissie hetgeen ter zitting is aangegeven dat er geen termijn is waarbinnen een deskundigenoordeel moet worden aangevraagd en merkt zij op dat deze mogelijkheid nog steeds open staat. Hoewel de Geschillencommissie de stelling van klager ten aanzien van de communicatie rondom de ziekmelding derhalve onderschrijft, acht zij de klacht dat er sprake zou zijn van een doorlopende ziekteperiode ongegrond. Als door verweerder gesteld en door klager niet weersproken heeft tussen de eerste en tweede ziekteperiode van de heer C. een periode gezeten van meer dan vier weken, namelijk circa zes weken. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vooral gebleken dat partijen het niet eens zijn over het antwoord op de vraag of er sprake is van een doorlopende ziekteperiode. Maar belangrijker in dezen is de vierweekstermijn die als door verweerder terecht wordt gesteld een fatale termijn is waardoor er geen sprake kan zijn van een doorlopende ziekteperiode nu de ziekteperiodes zijn onderbroken met een periode van circa zes weken. Dit klachtonderdeel kan dan ook niet slagen en de Geschillencommissie acht de klacht derhalve ongegrond. De Geschillencommissie merkt hierbij op dat zij wel veel begrip heeft voor de situatie van klager en vooral ook de financiële gevolgen die dit voor klager heeft gehad, maar nu eenmaal net als verweerder gehouden is de wet in dit geval strikt toe te passen.

- 3.9 Het tweede geschilpunt heeft betrekking op de inhoud van de verslagen d.d. 24 september 2012 en d.d. 9 oktober 2013 met betrekking tot de heer B. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is de Geschillencommissie niet gebleken dat de bedrijfsarts daarin informatie heeft opgenomen die op basis van zijn medisch oordeel onjuist was. De Geschillencommissie geeft daarbij geen oordeel over het inhoudelijk medisch oordeel maar over de wijze waarop de informatie is vermeld. Indien klager het niet eens was met de inhoud van het medisch oordeel, dan had zij een deskundigenoordeel kunnen aanvragen bij het UWV. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.10 Voorts heeft verweerder, naar het oordeel van de Geschillencommissie, de klacht voor zover deze betrekking heeft op de doorlooptijd van de interne klachtafhandeling door verweerder, terecht gegrond verklaard.



4. UITSpraak

De Geschillencommissie acht niet bewezen en/of onvoldoende aannemelijk gemaakt dat verweerder onvoldoende zorg zou hebben betracht tijdens de ziekteverzuimbegeleiding waardoor klager in haar gerechtvaardigde belangen is getroffen. De Geschillencommissie verklaart de klacht op beide klachtonderdelen ongegrond, waarbij zij wel opmerkt dat verweerder de klachtonderdelen met betrekking tot de duur van de klachtafhandeling en de communicatie van de bedrijfsarts rondom de ziekmelding van de heer C. d.d. 21 oktober 2013 terecht gegrond heeft verklaard in haar interne klachtenprocedure.

Geschillencommissie Arbodiensten, 3 september 2015

1. GESCHIL

Bij brief d.d. 17 juni 2015 heeft mevrouw A. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). Bij brief d.d. 21 juli jl. heeft klager enkele bijlagen aan haar klacht gevoegd.

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 september 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 28 augustus 2015 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

Ter zitting heeft de Geschillencommissie de zaak aangehouden in afwachting van de uitkomsten van de navolgende te ondernemen acties en heeft zij partijen verzocht haar daarover na opvolging van de ter zitting gemaakte afspraken te informeren:

- Aan verweerder is gevraagd te onderzoeken of er na 18 september 2014 correspondentie of ander contact is geweest met de ex-werkgever betreffende klager. Verweerder informeert klager en de Geschillencommissie hierover.
- Aan klager is verzocht de stukken (correspondentie tussen verweerder en haar ex-werkgever) waarvan zij aangeeft dat die niet door verweerder aan haar zijn verzonden noch in het van verweerder ontvangen dossier aanwezig waren, maar die wel in een procedure met haar ex-werkgever naar voren zijn gekomen, te sturen aan verweerder en de Geschillencommissie.
- Voorts is afgesproken dat verweerder na ontvangst van voornoemde stukken verder contact zal opnemen met de ex-werkgever van klager en in overleg het personeelsdossier zal bekijken of daarin correspondentie zit dat in het medisch dossier had behoren te zitten maar daar niet inzit en daarop dan een reactie zal geven.
- Verweerder heeft verzocht om een machtiging van klager om inzage te krijgen in haar personeelsdossier bij haar ex-werkgever.



Bij e-mailbericht d.d. 18 september 2015 worden deze afspraken door de Geschillencommissie per e-mail bevestigd, waarop twee reacties van verweerder d.d. 18 september 2015 en 28 september 2015 en twee reacties van klager d.d. 25 september 2015 en 5 oktober 2015 volgen. Bij brief d.d. 14 oktober 2015 wordt het verslag van de hoorzitting aan partijen gezonden. Daarop volgt een brief van verweerder d.d. 5 november 2015, een brief van (de advocaat van) klager d.d. 19 november 2015 en een brief van verweerder d.d. 17 december 2015.

2. VASTSTAANDE FEITEN

Ten aanzien van de klacht van klager staan de volgende relevante feiten vast:

- 2.1. Op 5 december 2014 heeft klager verweerder verzocht om alle informatie inzake de correspondentie tussen de werkgever van klager en de bedrijfsarts en tussen de bedrijfsarts en derden aan haar te verstrekken. Dit verzoek heeft klager per mail d.d. 9 december 2014 herhaald.
- 2.2. Op 22 december 2014 heeft klager haar medisch dossier bij verweerder opgehaald.
- 2.3. Per mail d.d. 9 januari 2015 en per brief d.d. 8 januari 2015 heeft klager uitdrukkelijk verzocht om aanlevering van alle correspondentie (waaronder e-mails/aantekeningen van telefoongesprekken en andere documenten) door verweerder verzonden aan en ontvangen van haar werkgever, van alle verzoeken aan verweerder van de werkgever van klager en van alle overige niet genoemde correspondentie.
- 2.4. Per mail d.d. 9 januari 2015 geeft verweerder bij klager aan dat het dossier dat klager heeft ontvangen alle informatie bevat die verweerder in haar bezit heeft.
- 2.5. Per mail d.d. 9 januari 2015 verzoekt klager verweerder haar antwoord te geven op een aantal overige vragen inzake de betreffende correspondentie.
- 2.6. Per mail d.d. 13 januari 2015 geeft verweerder aan dat na 6 maanden geen spreekuurrapportage meer als brief kan worden uitgedraaid.
- 2.7. Bij brief d.d. 23 maart 2015 geeft verweerder aan dat de bedrijfsarts bij verweerder heeft aangegeven zich te hebben gehouden aan de privacyregels en dat hij geen vertrouwelijke informatie heeft verstrekt over de ziekte of aandoening van klager aan de werkgever van klager.
- 2.8. Bij brief d.d. 19 april 2015 dient klager een klacht in bij verweerder, welke door verweerder in behandeling is genomen.
- 2.9. Bij brief d.d. 17 juni 2015 wendt klager zich met haar klacht tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar



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

- 3.2 Klager verzoekt verweerder om alle tot op heden gevoerde correspondentie tussen haar ex-werkgever en verweerder te doen toekomen. Klager is ontevreden over de klachtenprocedure van verweerder, omdat zij geen dan wel onvoldoende antwoord heeft gekregen op de door haar gestelde vragen en verweerder bovendien weigerachtig blijft de gevraagde correspondentie toe te sturen. Volgens klager heeft zij recht op die informatie, los van het feit dat de bedrijfsarts heeft aangegeven zich aan de privacyregels te hebben gehouden.
- 3.3 Klager vermoedt dat er nog correspondentie tussen verweerder en haar ex-werkgever is geweest, die verweerder niet in haar bezit heeft gesteld. Verweerder geeft aan dat het theoretisch mogelijk zou zijn dat de bedrijfsarts kan hebben verzuimd een bepaalde aantekening in het dossier vast te leggen, maar dat dit een onbedoeld incident zou zijn en niet te achterhalen. Klager geeft hier op aan dat er vanuit mag worden gegaan dat hierover met de bedrijfsarts gesproken is, maar dat de heer B. hierover in zijn klachtafhandelingsbrief niets meldt. Ten slotte geeft de heer B. aan dat de bedrijfsarts bij de ex-werkgever van klager onderzoek heeft gedaan naar correspondentie afkomstig van verweerder over klager die niet in het dossier gearchiveerd zou zijn. Klager geeft hier op aan dat de schriftelijke correspondentie omtrent dit onderzoek niet is toegevoegd, waardoor klager de juistheid daarvan niet kan verifiëren.
- 3.4 Bij brief d.d. 5 oktober 2015 licht klager toe welke documenten niet aanwezig waren in het aan haar verstrekte medisch dossier en persoonsdossier, terwijl die wel door haar ex-werkgever in een juridische procedure zijn overgelegd:
1. De correspondentie tussen verweerder en de ex-werkgever na juli 2012.
 2. Het rapport van F.
 3. Het advies van F. om mediation in te zetten als middel.
 4. Verslag van de bespreking d.d. 7 november 2012 tussen de bedrijfsarts/E./D. en C. (wel benoemd in het medisch dossier, maar niet verstrekt).
 5. De brief d.d. 22 november 2012 van de ex-werkgever aan klager.
 6. De mailwisseling rondom die brief d.d. 22 november 2012 tussen de bedrijfsarts/klager en de ex-werkgever.
 7. De mail d.d. 7 januari 2013 van de bedrijfsarts aan de ex-werkgever (niet inhoudelijk aanwezig in het medisch dossier. De reply van deze mail is wel aanwezig in het medisch dossier, maar niet in het persoonsdossier).
 8. De mail d.d. 9 januari 2013 van de bedrijfsarts aan de ex-werkgever (wel benoemd in het medisch dossier).



9. Memo in verband met overleg met H. d.d. 11 januari 2013 (wel benoemd in het medisch dossier, maar niet feitelijk aanwezig).
 10. Memo overleg E. d.d. 16 januari 2013 (wel benoemd in het medisch dossier, maar niet aanwezig).
 11. Verslag overleg curatieve sector 24 april 2013 (wel benoemd in het medisch dossier, maar niet aanwezig).
 12. Alle rapportages van het spreekuur tussen de bedrijfsarts en klager. Deze zijn wel aanwezig in het medisch dossier, maar niet in het persoonsdossier en wel in het juridisch dossier. Hieruit volgt volgens klager dat verweerder haar verplichting om alle informatie uitwisseling met derden die in het medisch dossier aanwezig is te verstrekken aan klager, niet nakomt.
- 3.5 Bij brief d.d. 19 november 2015 reageert de gemachtigde van klager op de brief d.d. 5 november 2015 van verweerder. De gemachtigde van klager geeft aan dat klager het niet nodig vindt dat verweerder het personeelsdossier inziet. Het is klager bekend wat er in haar personeelsdossier aanwezig was en onder verwijzing naar de mail van de heer C. geeft de gemachtigde aan dat het geen zin heeft dat klager eerst meedeelt welke stukken wel in het personeelsdossier aanwezig waren maar niet in het medisch dossier dat klager van verweerder heeft ontvangen. De heer C. geeft immers aan dat de door hem toegezonden mailwisseling de enige mailwisseling met verweerder is, zodat klager er vanuit gaat dat er niet meer in het personeelsdossier aanwezig is.
- Volgens klager heeft verweerder echter nog steeds niet alle gevraagde stukken overgelegd, daaronder verstaat klager ook alle correspondentie tussen verweerder en de ex-werkgever. Ten aanzien van de brief d.d. 22 november 2012 geeft de gemachtigde van klager aan dat er voorafgaand aan het onderzoek van F. overleg dan wel correspondentie moet zijn geweest tussen de bedrijfsarts en de ex-werkgever, maar dat klager hierover geen stukken heeft ontvangen. Ook heeft zij geen toestemming gegeven voor verzending van het rapport van F. aan haar ex-werkgever en de heer D. en zitten er geen kopieën van de brieven waarmee het rapport aan partijen zou zijn toegezonden in het medisch dossier.
- Uit de brief blijkt ook dat het rapport eerst is besproken met de betreffende bedrijfsarts. Van dit gesprek tussen verweerder en de ex-werkgever heeft klager geen verslag ontvangen.
- Ten aanzien van de punten 9 tot en met 11 geeft de gemachtigde van klager aan dat de inhoud van de betreffende overleggen in het medisch dossier opgenomen had moeten worden.
- 3.6 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klacht. Verweerder heeft na grondig onderzoek vastgesteld dat klager een kopie heeft ontvangen van haar complete dossier. In de dossiers van verweerder wordt aantekening gemaakt van de inhoud van alle contacten met betrekking tot de werknemer. Er wordt aantekening gemaakt van de inhoud van telefonische contacten met



zowel werkgever als werknemer, de inhoud van spreekuurcontacten, van het SMT-overleg en van correspondentie, zowel ontvangen als verstuurd.

Theoretisch is het mogelijk dat de bedrijfsarts kan hebben verzuimd een bepaalde aantekening of brief in het dossier vast te leggen, dat zou echter een onbedoeld incident zijn en niet te achterhalen. Om daar toch zeker van te zijn heeft de bedrijfsarts het medisch dossier van klager nogmaals volledig doorgelopen en tevens bij de werkgever van klager onderzoek gedaan naar correspondentie over klager afkomstig van verweerder die niet in het dossier zou zijn gearchiveerd. De bedrijfsarts heeft geen ontbrekende documenten kunnen aantreffen en tevens van de werkgever alleen documenten ontvangen die reeds in het dossier waren ingevoegd. Verweerder constateert dan ook dat klager alle door haar gevraagde informatie heeft ontvangen.

Daarbij is wel van belang dat ontvangen correspondentie wordt gescand en toegankelijk is via een mediakoppeling in het dossier en dat deze koppeling in de uitdraai van het dossier dat klager heeft ontvangen, niet zichtbaar is. Dat berust op een technisch probleem, waarvan verweerder aangeeft het voor de toekomst op te zullen lossen. Verweerder geeft aan te betreuren dat klager daardoor twee brieven niet met de uitdraai van het medisch dossier heeft ontvangen. Klager beschikte echter al over deze twee stukken. Het betrof namelijk een brief van de ex-werkgever aan klager d.d. 22 november 2012 en een afschrift van het rapport van F. Uit een notitie in het medisch dossier d.d. 26 november 2012 blijkt dat verweerder een afschrift heeft ontvangen van de betreffende brief en uit een notitie d.d. 29 oktober 2012 in het medisch dossier blijkt dat verweerder een kopie heeft ontvangen van het rapport van F.

Voorts geeft verweerder aan dat correspondentie na 18 september 2014 niet heeft plaatsgevonden, behoudens een tweetal korte e-mails in het kader van het onderzoek van de bedrijfsarts naar aanleiding van de klacht van klager als hiervoor vermeld.

In dit kader heeft de ex-werkgever twee e-mails gezonden aan verweerder waarmee de ex-werkgever een e-mailwisseling met verweerder van begin 2013 doorstuurt, de scan van de brief van de ex-werkgever aan klager van 22 november 2012 en het rapport van F. De betreffende e-mailwisseling is integraal opgenomen in het aan klager verstrekte dossier en uit dat dossier blijkt eveneens dat verweerder de brief d.d. 22 november 2012 en het rapport van F. als hiervoor aangegeven reeds had ontvangen. Bij e-mailbericht d.d. 28 september 2015 heeft verweerder de betreffende twee e-mails aan de Geschillencommissie toegezonden, waarvan klager een kopie heeft ontvangen van de Geschillencommissie.

Het dossier van verweerder is derhalve volledig en het afschrift dat klager daarvan heeft ontvangen ook. Verweerder merkt voorts op dat klager niet specificeert welke informatie zou ontbreken en waarom zij denkt dat zij niet een afschrift van het complete dossier heeft



ontvangen. Verweerder vindt het vervelend dat klager het vermoeden heeft dat zij geen afschrift heeft gekregen van haar complete dossier, maar ziet niet goed in wat zij nog vermag te doen om dit vermoeden weg te nemen.

- 3.7 Daarnaast heeft de bedrijfsarts verklaard zich aan het privacyreglement te hebben gehouden en heeft verweerder ook in de contacten met de ex-werkgever van klager het medisch geheim in acht genomen en zich gehouden aan de regelgeving in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 3.8 Bij brief d.d. 5 november 2015 reageert verweerder als volgt op de 12 punten die klager in haar brief d.d. 5 oktober 2015 heeft toegelicht. Hierbij benadrukt verweerder dat zij alleen de inhoud van haar eigen dossier kan bepalen. Over de inhoud van de dossiers van de ex-werkgever heeft verweerder geen zeggenschap.
1. Deze correspondentie heeft verweerder gehecht aan haar e-mail d.d. 28 september 2015.
 2. Het rapport van F.: als hiervoor aangegeven betreft verweerder het dat klager dit rapport niet met het medisch dossier heeft ontvangen, door een technisch probleem. Uit het medisch dossier blijkt echter dat klager dit rapport reeds had ontvangen. Verweerder heeft het eveneens nagezonden.
 3. Het advies van F. om mediation in te zetten hoeft niet opgenomen te worden in het medisch dossier, omdat het advies waarop klager waarschijnlijk doelt is opgenomen in het rapport van F. en dat rapport onderdeel is van het medisch dossier. Omdat de ex-werkgever dit rapport ook heeft, is de ex-werkgever bekend met dit advies van F.
 4. Van het gesprek d.d. 7 november 2012 heeft de bedrijfsarts een verslag gemaakt dat in het medisch dossier is opgenomen en als zodanig aan klager is verstrekt. Uiteraard is de inhoud van dit gesprek tussen verweerder en de ex-werkgever ook bij de ex-werkgever bekend.
 5. Als hiervoor aangegeven betreft verweerder het dat door een technisch probleem klager de brief d.d. 22 november 2012 niet met het medisch dossier heeft ontvangen. Het betrof echter een brief van de ex-werkgever aan klager, derhalve beschikt klager over die brief en uit het medisch dossier blijkt wel dat verweerder een kopie van deze brief heeft ontvangen van de ex-werkgever.
 6. In het medisch dossier is terug te vinden dat de ex-werkgever een kopie van de betreffende brief aan verweerder heeft gestuurd, evenals een ontvangstbevestiging van verweerder. Ook blijkt uit het medisch dossier dat klager per e-mail contact heeft gehad met de bedrijfsarts over de brief.



7. Op 7 januari 2013 heeft verweerder geen e-mail aan de ex-werkgever gezonden. Wel heeft verweerder op deze datum een e-mail ontvangen van de ex-werkgever, welke e-mail op 9 januari 2013 aan het medisch dossier is toegevoegd.
8. De e-mail d.d. 9 januari 2013 van verweerder aan de ex-werkgever is in het medisch dossier opgenomen.
9. Op 11 januari 2013 heeft een kort overleg plaatsgevonden tussen verweerder en de ex-werkgever. Van dit overleg is aantekening gemaakt in het medisch dossier maar de inhoud van het overleg is niet vermeld omdat het overleg geen nieuwe informatie opleverde. Verweerder merkt op dat de bedrijfsarts beoordeelt welke informatie in het medisch dossier wordt opgenomen.
10. Hier geldt dezelfde toelichting als bij punt 9.
11. De aantekening d.d. 24 april 2013 is de registratie in het medisch dossier van een kort overleg met een behandelaar van klager. Opnieuw geldt dat de inhoud alleen in het medisch dossier wordt vastgelegd als er nieuwe informatie naar voren komt en opnieuw geldt dat de bedrijfsarts beoordeelt welke informatie in het medisch dossier wordt opgenomen.
12. Alle spreekuurverslagen zijn aan klager en de ex-werkgever toegezonden. De ex-werkgever heeft de verslagen ook ontvangen, nu deze blijkens de brief van klager voorkomen in het juridisch dossier. Het is niet aan verweerder om te bepalen hoe en waar de ex-werkgever de verslagen opbergt.

Uit voorgaande volgt niet dat gebleken is dat het dossier van de ex-werkgever informatie bevat die niet terug is te vinden in het medisch dossier, maar daar wel in terug te vinden zou zijn. Verweerder ziet vooralsnog geen reden om contact op te nemen met de ex-werkgever om het personeelsdossier in te zien om te bezien of daarin correspondentie zit die ook in het medisch dossier had moeten zitten. Mocht de Geschillencommissie desondanks op prijs stellen dat verweerder een afspraak maakt met de ex-werkgever om het personeelsdossier in te zien, dan verneemt zij dat graag en zal zij daartoe, als ter zitting ook besproken, overgaan. Hiervoor is ook geen reden (meer) nu de gemachtigde van klager in haar reactie d.d. 19 november 2015 namens haar aangeeft dat zij het niet nodig acht dat de bedrijfsarts het personeelsdossier inziet omdat zij zelf dit dossier heeft ingezien en zelf een vergelijking kan maken met de stukken die door verweerder zijn verstrekt.

- 3.9 Bij brief d.d. 16 december 2015 reageert verweerder als volgt op de brief van de gemachtigde van klager d.d. 19 november 2015.

F. is door de ex-werkgever ingeschakeld naar aanleiding van het advies van de bedrijfsarts dat aanvullende interventie geïndiceerd was, welk advies in het medisch dossier is terug te vinden. Er is geen overleg geweest tussen de bedrijfsarts en F. en de bedrijfsarts heeft ook geen



specifieke vragen aan F. gesteld. Dit blijkt ook uit pagina 2 van het opdrachtformulier. Ook is er anders dan voornoemd advies geen nader overleg geweest tussen verweerder en de ex-werkgever over inschakeling van F.

Verweerder staat buiten de discussie of klager toestemming heeft gegeven voor verzending van het rapport van F. aan de ex-werkgever. Het rapport is niet door verweerder aan de ex-werkgever gezonden, derhalve beschikt verweerder ook niet over brieven waarmee het rapport aan partijen is gezonden. Uit het medisch dossier blijkt wel dat klager toestemming aan F. heeft gegeven de rapportage aan verweerder en de ex-werkgever toe te sturen. Dit heeft klager per mail aan verweerder bevestigd. Op 7 november 2012 is het rapport door de ex-werkgever met verweerder besproken, waarover klager voorafgaand is geïnformeerd en waarvan aantekening is gemaakt in het medisch dossier.

- 3.10 De Geschillencommissie overweegt als volgt. De klacht valt uiteen in twee onderdelen. Ten eerste heeft verweerder volgens klager informatie over haar zonder haar toestemming verstrekt aan derden en ten tweede weigert verweerder volgens klager de betreffende informatie uitwisseling aan haar te verstrekken.
- 3.11 Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, acht de Geschillencommissie niet bewezen dan wel aannemelijk gemaakt dat verweerder zonder toestemming van klager informatie aan derden zou hebben verstrekt. Uit de overgelegde stukken leidt de Geschillencommissie af dat klager hierbij doelt op verzending van het rapport van F. door verweerder aan de ex-werkgever. Uit de overlegde stukken ten aanzien van het rapport van F. blijkt echter dat verweerder dit rapport van de ex-werkgever én van klager heeft ontvangen. Verweerder geeft terecht aan dat zij buiten de discussie staat of klager toestemming aan F. heeft gegeven voor verzending van het rapport door F. aan de ex-werkgever. Niet is vast komen te staan dat verweerder het rapport zonder toestemming van klager aan de ex-werkgever toegezonden zou hebben. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.
- 3.12 Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel geeft klager aan dat zij niet alle correspondentie tussen verweerder en de ex-werkgever van verweerder heeft ontvangen. Verweerder geeft daarop aan dat zij, na grondig onderzoek, heeft vastgesteld dat klager een kopie heeft ontvangen van haar volledige dossier en verzoekt klager aan te geven welke stukken zij van verweerder nog niet ontvangen zou hebben. Ter zitting wordt klager verzocht de betreffende stukken, die in een juridische procedure met de ex-werkgever naar voren zijn gekomen, aan verweerder en de Geschillencommissie toe te sturen. In haar brief d.d. 5 oktober 2015 benoemt klager deze stukken.
- Ten aanzien van deze stukken overweegt de Geschillencommissie als volgt.



1. Verweerder heeft de mailwisseling die heeft plaatsgevonden naar aanleiding van het onderzoek van verweerder naar aanleiding van de klacht van klager, per mail d.d. 28 september 2015 aan de Geschillencommissie toegezonden, waarvan klager een kopie heeft ontvangen. Voorts heeft verweerder naar het oordeel van de Geschillencommissie aannemelijk gemaakt dat hieromtrent niet meer correspondentie is geweest. Welke informatie klager hieromtrent in het juridische dossier wel zou hebben ontvangen, maar niet in het medisch dossier terugkomt, is de Geschillencommissie niet duidelijk geworden omdat deze informatie door klager niet is overlegd.
2. Ten aanzien van het rapport van F., blijkt uit de overgelegde stukken dat dit rapport door F. aan de ex-werkgever is verstrekt en dat verweerder het rapport heeft ontvangen van de ex-werkgever én van klager en dat zij het rapport aan het dossier van klager heeft toegevoegd. Verweerder heeft onderzocht en vervolgens naar het oordeel van de Geschillencommissie voldoende onderbouwd aan klager waarom dit rapport, evenals de brief d.d. 22 november 2012, niet gehecht was aan het medisch dossier dat klager van verweerder had ontvangen. Verweerder heeft hiervoor excuses aangeboden, aangegeven het technische probleem voor de toekomst te herstellen en de betreffende stukken nagezonden, ook al had klager deze stukken reeds in haar bezit omdat het het rapport van F. en een brief van de ex-werkgever aan klager betrof. Ten aanzien van het advies van F. om mediation in te zetten, volgt de Geschillencommissie het standpunt van verweerder dat dit advies niet (afzonderlijk) in het medisch dossier opgenomen had hoeven te worden, nu het advies waarop klager doelt, reeds in het rapport van F. was opgenomen, welk rapport aan het medisch dossier van klager was toegevoegd. Het is de Geschillencommissie voorts niet gebleken dat er aanvullend overleg is geweest tussen verweerder en de ex-werkgever over inschakeling van F., anders dan dat F. door de ex-werkgever is ingeschakeld naar aanleiding van het advies van de bedrijfsarts dat aanvullende interventie geïndiceerd was, welk advies in het medisch dossier is terug te vinden. Verweerder geeft voorts aan dat het rapport van F. op 7 november 2012 door de ex-werkgever met verweerder is besproken, waarover klager voorafgaand is geïnformeerd en waarvan aantekening is gemaakt in het medisch dossier en waarvan de bedrijfsarts een verslag gemaakt heeft dat in het medisch dossier is opgenomen en als zodanig aan klager is verstrekt, dat door klager niet wordt weersproken.
3. Ten aanzien van de door klager benoemde overleggen d.d. 11 januari 2013, 16 januari 2013 en 24 april 2013 zijn aantekeningen gemaakt in het medisch dossier. Klager is van mening dat de inhoud van deze overleggen ook in het medisch dossier opgenomen (had) moet(en) worden, terwijl verweerder

aangeeft dat dit niet het geval is omdat de inhoud alleen in het medisch dossier wordt vastgelegd als er nieuwe informatie naar voren komt, waarvan in de betreffende gevallen



geen sprake was. Voorts geeft verweerder aan dat de bedrijfsarts beoordeelt welke informatie in het medisch dossier wordt opgenomen. De Geschillencommissie stelt vast dat van de betreffende overleggen een aantekening in het medisch dossier is opgenomen, maar dat het aannemelijk is dat er verder geen (inhoudelijke) stukken die hier betrekking op hebben, bestaan. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is het inderdaad aan de bedrijfsarts om te beoordelen welke informatie in het medisch dossier wordt opgenomen en van welke informatie hij een verslag opstelt en heeft verweerder aannemelijk gemaakt dat de bedrijfsarts in de betreffende gevallen slechts een aantekening van de betreffende contacten heeft gemaakt, zonder dat daar verder inhoudelijke stukken zijn opgesteld c.q. daarover is gecorrespondeerd. De Geschillencommissie kan het standpunt van verweerder volgen dat het niet gebruikelijk is een verslag te maken van gesprekken waaruit geen nieuwe informatie blijkt.

4. Ten aanzien van de spreekuurverslagen sluit de Geschillencommissie aan bij het standpunt van verweerder dat verweerder alleen de inhoud van haar eigen dossier kan bepalen en over de dossiers van de ex-werkgever geen zeggenschap heeft. Vaststaat dat de verslagen in het medisch dossier van klager zijn opgenomen en nu de verslagen in het juridisch dossier voorkomen acht de Geschillencommissie ook aannemelijk dat deze verslagen, als door verweerder gesteld, ook door verweerder aan de ex-werkgever zijn toegezonden.

Bovenstaande overwegende, concludeert de Geschillencommissie dat verweerder voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er geen stukken bestaan die klager niet reeds van verweerder heeft ontvangen. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft verweerder ook voldoende inspanningen verricht ten aanzien van het onderzoek naar aanleiding van de klacht van klager en heeft zij de nodige zorgvuldigheid betracht om haar standpunten naar klager toe te onderbouwen en haar vragen te beantwoorden. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 11 januari 2016



1. GESCHIL

Op 7 juli 2015 heeft de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een klacht ontvangen van de heer A, (verder: klager) naar aanleiding van 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 en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 september 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 10 september 2015 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is gedurende zijn arbeidsongeschiktheid voor een bepaalde periode begeleid door bedrijfsarts. Deze bedrijfsarts is tot en met 31 december 2014 in dienst geweest bij verweerder. Vanaf 1 januari 2015 is de bedrijfsarts werkzaam via het expertisecentrum EC O&P, waardoor hij wel in opdracht van de werkgever van klager werkt, maar daarbij niet in dienst is.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager heeft ernstige bezwaren tegen de notitie van de bedrijfsarts d.d. 3 november 2014 aan de werkgever van klager "Wanneer meneer stelt dat er sprake is van een arbeidsconflict dan kan hij zijn conflict krijgen". Dit is een grove miskennis van de taak van een bedrijfsarts.



- 3.3 Volgens klager heeft de bedrijfsarts zijn medische zwijgplicht geschonden doordat hij medische gegevens met de werkgever van klager heeft gedeeld. Volgens klager blijkt uit de mail d.d. 7 maart 2014 van B. aan de werkgever van klager dat de bedrijfsarts medische gegevens zonder toestemming van klager aan B. heeft gezonden en daarbij het e-mailadres van zijn leidinggevende heeft gebruikt, waardoor die informatie ook bij zijn werkgever terecht is gekomen.
- 3.4 Klager geeft aan dat de inhoud van de spreekuurrapportages sinds 3 november 2014 afwijkt van hetgeen daadwerkelijk tussen hem en de bedrijfsarts is besproken.
- 3.5 Het medisch dossier van klager is zonder zijn toestemming overgedragen aan het EC O&P. Klager heeft hiertoe op 10 april 2015 wel een machtiging gegeven, maar het dossier is vóór die datum reeds overgedragen. Klager baseert dit op de mailwisseling met verweerder (d.d. 2 februari 2015 tot 12 februari 2015) die hij heeft overgelegd.
- Volgens klager is met die mailwisseling een printscreen van zijn medisch dossier door verweerder aan hem gezonden om aan te tonen dat het medisch dossier aan de bedrijfsarts zou zijn overgedragen toen hij voor EC O&P werkzaam was.
- 3.6 Volgens klager heeft de bedrijfsarts hem nadeel berokkend door vertraging van het proces. Klager heeft meerdere malen bij de bedrijfsarts aangegeven dat de door hem opgestelde FML niet klopte, maar de bedrijfsarts wilde de FML niet aanpassen. In het medisch dossier vindt klager terug dat zijn werkgever met de bedrijfsarts al in een vroeg stadium over een WIA-afkeuring heeft gesproken. Volgens klager is de bedrijfsarts hierin mee gegaan.
- 3.7 Klager is ontevreden over de klachtafhandeling door verweerder. Voor zijn gevoel heeft de heer C. zijn antwoord slechts gebaseerd op hetgeen hij van de bedrijfsarts en andere werknemers van verweerder heeft vernomen.
- 3.8 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen. Ten aanzien van de notitie van de bedrijfsarts d.d. 3 november 2014 geeft verweerder aan dat zij voor deze ongelukkige formulering excuses heeft aangeboden, en daarmee bedoeld heeft dat die klacht gegrond werd geacht en de notitie niet had mogen worden gemaakt, daarbij erkennend dat er wel een verschil is in het aanbieden van excuses naar aanleiding van een klacht en het gegrond verklaren van een klacht.
- 3.9 Het is verweerder niet gebleken dat de bedrijfsarts feitelijk medische informatie met de werkgever van klager zou hebben gedeeld. Onderbouwing van dit standpunt van klager



ontbreekt bovendien. Voor zover onderbouwing gevonden moet worden in de mail d.d. 7 maart 2014 van B. aan de werkgever van klager, geeft verweerder aan dat B. als expertisebureau is ingeschakeld en in dat kader enige informatie over klager heeft ontvangen, zonder dat daarmee de geheimhoudingsplicht is geschonden. De mail is bovendien van B. en niet van de bedrijfsarts, en al zou de mail wel van de bedrijfsarts afkomstig zijn, dan zou het een doorverwijzing betreffen waarbij enige informatie verstrekt moet worden.

- 3.10 Ten aanzien van de klacht over de inhoud van de spreekuurrapportages na 3 november 2014 geeft verweerder aan dat klager een deskundigenoordeel bij het UWV had kunnen aanvragen naar aanleiding van het interpretatieverschil tussen klager en de bedrijfsarts. Omdat bovendien niet wordt aangegeven wat de bedrijfsarts niet juist zou hebben aangegeven en waarom, is het erg moeilijk hier verweer tegen te voeren.
- 3.11 Verweerder wijst de stellingen van klager over de objectiviteit van de bedrijfsarts van de hand. Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts zich juist meermalen ingespannen om de terugkeer van klager op het werk te bespoedigen.
- 3.12 Ten aanzien van de klachtafhandeling geeft verweerder aan dat klager is uitgenodigd voor een gesprek met de heer C. Dat gesprek heeft op verzoek van klager telefonisch plaatsgevonden. De heer C. heeft uitgebreid naar de toelichting op de klacht van klager geluisterd en heeft zijn verklaring getoetst aan het deel van het dossier dat kon worden ingezien en heeft navraag gedaan bij de personen die over deze klacht iets konden verklaren. Complicerende factor hierbij was dat de betreffende bedrijfsarts niet meer bij verweerder werkzaam was. Desalniettemin was het voor de heer C. mogelijk een en ander te reconstrueren en de klacht zorgvuldig in behandeling te nemen en te beantwoorden.
- 3.13 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten aanzien van de opmerking van de bedrijfsarts in zijn e-mailbericht aan de leidinggevende van klager met betrekking tot het creëren van een conflict heeft verweerder meerdere malen excuses aangeboden en aangegeven dat zij de betreffende opmerking betreurt. Ter zitting is gebleken dat die excuses als een gegronde verklaring van de klacht moeten worden gelezen. Dit klachtonderdeel maakt derhalve geen onderdeel meer uit van de klachtafhandeling bij de Geschillencommissie, hoewel de Geschillencommissie van mening is dat de opmerking diffamerend is voor klager en zeker zo gevoeld kan worden. Een dergelijke opmerking past een bedrijfsarts in zijn professioneel handelen niet en dient te allen tijde achterwege te worden gelaten. Het kan immers de verhouding tussen de werkgever en de werknemer naar aanleiding van de rapportage van de bedrijfsarts aan de werkgever onder omstandigheden “op scherp zetten”.



- 3.14 De stelling dat het medisch dossier van klager zonder zijn toestemming is overgedragen aan de bedrijfsarts. rond 2 februari 2015 baseert klager op de e-mailwisseling met verweerder van 2 februari 2015 tot 12 februari 2015. In het e-mailbericht d.d. 2 februari 2015 van verweerder is een printscreen van de werknemersinformatiekaart opgenomen. De Geschillencommissie acht niet bewezen en/of aannemelijk gemaakt dat hiermee ook het medisch dossier aan bedrijfsarts is overgedragen. In het e-mailbericht d.d. 4 februari 2015 aan klager geeft verweerder aan dat “de vraag/mail” verzonden is aan bedrijfsarts. Hiermee wordt echter niet gesteld dat het medisch dossier aan hem is verzonden.

De aanname dat bedrijfsarts het medisch dossier niet in zijn bezit zou hebben wordt voorts versterkt door klager zelf in zijn e-mailbericht d.d. 12 februari 2015 waarin hij aangeeft dat bedrijfsarts “niet in het bezit is van mijn persoonlijk dossier”. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, acht de Geschillencommissie het derhalve niet c.q. onvoldoende bewezen dat het medisch dossier zonder toestemming van klager aan bedrijfsarts zou zijn overgelegd. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

- 3.15 De stelling van klager dat de bedrijfsarts medische gegevens met de werkgever van klager heeft gedeeld, baseert klager op het e-mailbericht d.d. 7 maart 2014 van B. aan de werkgever van klager. De Geschillencommissie begrijpt dat dit e-mailbericht een geautomatiseerd bericht is, waarmee de aanmelding van klager door de bedrijfsarts bij B. aan de werkgever van klager wordt bevestigd. Uit het e-mailbericht blijkt dat de bedrijfsarts bij de omschrijving van de klachten en de motivatie voor de aanmelding informatie over de medische klachten van klager aan B. heeft verstrekt. Aangezien B. is ingeschakeld in het kader van de re-integratie acht de Geschillencommissie dit niet vreemd. De bedrijfsarts heeft de betreffende informatie derhalve niet aan de werkgever van klager verstrekt, maar aan B. Bovendien bestaat de betreffende informatie enerzijds uit een waarneming (‘overgewicht’) en anderzijds uit informatie die relevant is voor B. in verband met de re-integratie (de klachten zijn ‘therapieresistent’) en is die informatie naar het oordeel van de Geschillencommissie niet van zodanig karakter dat bij het verstrekken van die informatie aan B. de geheimhoudingsplicht geschonden zou zijn, dan wel dat deze informatie als medisch inhoudelijk moet worden beschouwd. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is naar het oordeel van de Geschillencommissie derhalve niet gebleken dat de bedrijfsarts medische gegevens met de werkgever van klager heeft gedeeld en daarmee de geheimhoudingsplicht heeft geschonden. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

- 3.16 Ten aanzien van de klachtafhandeling door verweerder merkt de Geschillencommissie op dat het in een voorkomend geval bevorderlijk kan zijn voor een goede uitkomst van de



klachtafhandeling een klacht niet telefonisch maar met klager persoonlijk op een locatie te bespreken. Dat in casu een telefonische klachtafhandeling heeft plaatsgevonden, is mede gevolg van de voorkeur die klager daaraan heeft gegeven. De Geschillencommissie is echter niet gebleken van (overige) feiten of omstandigheden op grond waarvan de (zowel telefonische als schriftelijke) klachtafhandeling als onzorgvuldig aangemerkt zou kunnen worden.

De Geschillencommissie acht de klacht voor zover deze betrekking heeft op de klachtafhandeling door verweerder derhalve ongegrond.

- 3.17 De overige klachten van klager zijn terug te herleiden naar de verslaglegging en objectiviteit van de bedrijfsarts. Met verweerder is de Geschillencommissie het eens dat klager een deskundigenoordeel had kunnen aanvragen indien hij zich niet kon vinden in een medisch oordeel van de bedrijfsarts, ook als dat oordeel in de verslaglegging was opgenomen. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is naar het oordeel van de Geschillencommissie niet vast komen te staan dat de verslaglegging van de bedrijfsarts onjuistheden bevatte, noch dat de bedrijfsarts niet objectief zou hebben gehandeld of dat de bedrijfsarts met de werkgever van klager heeft samengewerkt om de re-integratie niet te laten slagen. De Geschillencommissie acht deze klachtonderdelen derhalve ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie constateert dat verweerder meerdere malen excuses heeft aangeboden voor de opmerking van de bedrijfsarts in zijn e-mailbericht aan de leidinggevende van klager met betrekking tot het creëren van een conflict en dat verweerder deze klacht hiermee gegrond heeft willen verklaren. Voor zover de klacht hierop betrekking heeft maakt zij derhalve geen onderdeel meer uit van de klachtafhandeling bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie merkt hierbij ten overvloede op dat een dergelijke opmerking een bedrijfsarts in zijn professioneel handelen niet past en dat deze te allen tijde achterwege dient te worden gelaten. De Geschillencommissie acht de klacht voor het overige ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 12 oktober 2015

15.13

1. GESCHIL

Op 6 augustus 2015 heeft mevrouw A. (verder: klager) zich via Klachtregeling.nl tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

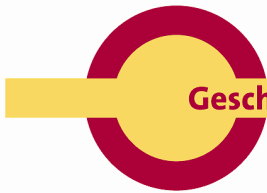
De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 3 september 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht. Bij bericht d.d. 24 augustus 2015 heeft verweerder daar op aangegeven aan de klachtbehandeling zoals bij haar heeft plaatsgevonden alleen nog een extra bijlage toe te voegen. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Op 10 maart 2015 heeft klager samen met de heer B. het spreekuur van de bedrijfsarts bezocht. Bij brief d.d. 11 maart 2015 heeft de bedrijfsarts de werkgever van klager geïnformeerd over het spreekuur met daarbij zijn zienswijze op het verloop daarvan en de conclusie die hij daaraan verbond.
- 2.2. Bij e-mailbericht d.d. 9 april 2015 heeft klager een klacht ingediend naar aanleiding van het betreffende spreekuur. Bij brief d.d. 27 mei 2015 heeft de heer C. (Directeur Juridische Zaken bij verweerder) op de klacht gereageerd.
- 2.3. Bij e-mailbericht d.d. 17 juni 2015 heeft klager bezwaar gemaakt tegen de brief d.d. 27 mei 2015 van de heer C. en heeft zij onderliggende stukken opgevraagd.
- 2.4. Bij e-mailbericht d.d. 1 juli 2015 en per brief d.d. 2 juli 2015 is klager uitgenodigd voor een gesprek met de heer D. op 7 juli 2015.
- 2.5. Bij brief d.d. 10 juli 2015 heeft de heer D. gereageerd op het bezwaar van klager.



3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager is zeer ontevreden over de wijze waarop zij tijdens het spreekuur d.d. 10 maart 2015 door de bedrijfsarts is bejegend en de wijze waarop het medische onderzoek tot stand is gekomen en de daaruit voortvloeiende conclusies. De bedrijfsarts heeft geen onderzoek willen verrichten en geen advies geven. De bedrijfsarts meende dat klager niemand mocht meenemen naar het spreekuur, vroeg naar de relatie met de heer B. en verzocht hem de ruimte te verlaten. Nadat klager haar standpunt, dat zij wel iemand zou mogen meenemen, had geverifieerd bij de woordvoerder van haar ondernemingsraad, weigerde de bedrijfsarts telefonisch met die woordvoerder te spreken. Vervolgens heeft de bedrijfsarts de beveiliging laten komen en gesommeerd de heer B. uit het gebouw te verwijderen. Dit heeft klager als intimidatie ervaren. Volgens klager heeft de bedrijfsarts gezegd dat het meenemen van de heer B. de “zaak” van klager zou schaden. Klager vermoedt dat er voor het spreekuur contact is geweest tussen haar werkgever en de bedrijfsarts en dat de bedrijfsarts daardoor al een oordeel over haar had nog voordat hij haar had gesproken en zij niet eerlijk beoordeeld is. Bovendien zou een bedrijfsarts geen oordeel moeten geven over een “zaak”, maar dient hij als arts te fungeren. Ten slotte heeft de bedrijfsarts in zijn brief d.d. 11 maart 2015 aan de werkgever van klager een onjuiste weergave gegeven van hetgeen is gebeurd tijdens het spreekuur. Daardoor zijn diverse betrokkenen vals voorgelicht. Dat alles heeft geleid tot emotionele en financiële schade.
- 3.3 Volgens klager zijn de brief van de heer C. d.d. 27 mei 2015 en de brief van de heer D. d.d. 10 juli 2015 op een oneerlijke manier tot stand gekomen. Klager en de heer B. zouden voor de brief van de heer C. gehoord worden, om de klacht mondeling te kunnen toelichten, maar zij zijn niet uitgenodigd voor een gesprek. Bovendien zijn de onderliggende stukken van deze brieven na herhaalde verzoeken niet aan klager toegezonden.
- 3.4 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen. De klacht ten aanzien van het achterwege laten van een uitnodiging voor een eerste klachtgesprek met de heer C. acht verweerder gegrond. Een dergelijk gesprek hoort standaard onderdeel te zijn van een zorgvuldige klachtafhandeling, tenzij de klager daarin geen meerwaarde ziet.
- 3.5 De bedrijfsarts geeft aan dat hij vragen op een normale en niet agressieve manier heeft gesteld. Het gesprek op 10 maart 2015 over de aanwezigheid van de heer B. verliep echter zodanig, dat



er geen gelegenheid is geweest om het nader over het ziekteverzuim van klager te hebben. Daarbij speelde ook een rol dat de beschikbare spreekuurtijd inmiddels beperkt was doordat klager te laat op het spreekuur was verschenen. Voorts was de bedrijfsarts van mening dat de situatie zo was geëscaleerd dat hij niet meer tot een zorgvuldig oordeel zou kunnen komen. Dit mede vanwege het feit dat hij wist dat mogelijk een arbeidsgebonden probleem onderliggend was. Daarom heeft hij naar aanleiding van het gesprek geen inhoudelijk advies gegeven. In dat kader is op 17 maart 2015 een nieuwe afspraak gepland, dat in zijn ogen in goede sfeer is verlopen.

- 3.6 De bedrijfsarts geeft aan dat hij in principe, conform het beleid van verweerder, altijd begeleiders toelaat tijdens een spreekuur. Er is wel voldoende reden om te willen weten in welke relatie de werknemer en begeleider ten opzichte van elkaar staan. De vraag daartoe van de bedrijfsarts was niet ongebruikelijk. De bedrijfsarts heeft inderdaad geweigerd met iemand te spreken waarmee klager tijdens het spreekuur telefonisch contact had opgenomen. Hij hoeft echter geen verantwoording af te leggen aan derden over zijn handelen in dergelijke situaties. Nadat de bedrijfsarts had aangegeven het spreekuur te willen beëindigen, wilde hij verder met andere cliënten. Dit werd hem onmogelijk gemaakt omdat klager en de heer B. weigerden te vertrekken. Daarom heeft hij de beveiliging ingeschakeld.
- 3.7 Ten aanzien van de stelling van klager dat de bedrijfsarts gezegd zou hebben dat het meenemen van een begeleider haar “zaak” zou schaden, heeft de bedrijfsarts een geheel andere visie. Omdat hij wist dat er mogelijk een arbeidsgebonden probleem speelde als oorzaak van het verzuim, heeft hij aangegeven het jammer te vinden dat het consult zo gelopen was. Omdat de visies fors verschillen over wat er precies gezegd is, kan verweerder geen uitspraak doen over de gegrondheid van dit klachtonderdeel. De heer D. geeft aan dat hij de stelling van klager dat de bedrijfsarts geen oordeel moet geven over haar “zaak”, maar als arts moet fungeren, niet begrijpt. Daar waar medische klachten samenhangen met werk of privéomstandigheden, is het wel degelijk taak van de bedrijfsarts om daaraan aandacht te besteden.
- 3.8 Verweerder geeft voorts aan dat de bedrijfsarts een onafhankelijke rol heeft en hij in de meeste gevallen informatie kan of moet inwinnen bij beide partijen. Bij arbeidsconflicten is het zelfs als professionele norm voorgeschreven, zowel bij werkgever als bij werknemer informatie in te winnen. Het feit dat dus ook met een werkgever wordt overlegd, soms voorafgaand aan een spreekuur, hoort bij de zorgvuldigheid waarmee een bedrijfsarts tot een oordeel dient te komen. Van samenzwering c.q. bevooroordeeld zijn vindt verweerder geen aanwijzingen.



- 3.9 Op 7 juli 2015 stond een gesprek gepland in het kader van de klachtafhandeling. 10 minuten voor aanvang van dat gesprek heeft klager telefonisch contact met de heer D. opgenomen. Klager gaf aan dat zij niet op de uitnodiging zou ingaan zonder eerst de onderliggende stukken te hebben ontvangen. De heer D. heeft echter, zoals ook diverse malen bij klager aangegeven, geen idee op welke “onderliggende stukken” zij doelt, waardoor hij ook niet kon ingaan op het verzoek die stukken toe te sturen. Ter zitting licht de heer B. dat hij de stukken bedoelt die de heren C. en D. hebben gebruikt tijdens de klachtafhandeling. Verweerder heeft daarop aangegeven dat de heer B. geen recht heeft op werkaantekeningen van de heren C. en D. en dat de heer B. verder alle onderliggende stukken in zijn bezit heeft.
- 3.10 De Geschillencommissie overweegt als volgt. De klacht van klager heeft grotendeels betrekking op hetgeen is voorgevallen tijdens het spreekuur d.d. 10 maart 2015. Als ter zitting door de Geschillencommissie reeds aangegeven kan de Geschillencommissie niet reconstrueren hoe dat spreekuur exact is verlopen nu de zienswijzen van klager en verweerder hierover haaks tegenover elkaar staan. De Geschillencommissie kan op basis van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen dan ook niet bewezen achten dat verweerder bevooroordeeld was of klager tijdens het spreekuur op een andere wijze in haar gerechtvaardigde belangen zou zijn getroffen. De Geschillencommissie verklaart de klacht in zoverre derhalve ongegrond.
- 3.11 Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft de bedrijfsarts de gerechtvaardigde belangen van klager echter wel geschonden met zijn brief d.d. 11 maart 2015 aan de werkgever van klager. Ongeacht of in deze brief een juiste of onjuiste weergave van de feiten staat beschreven, heeft de bedrijfsarts zich in zijn brief niet beperkt tot het omschrijven van de feiten en omstandigheden die in het kader van zijn (medische) beoordeling relevant waren. Door de werkgever van klager in de betreffende brief meer informatie te geven dan noodzakelijk was en door de inhoud van die informatie heeft verweerder naar het oordeel van de Geschillencommissie onnodig de belangen van klager geschaad en was de berichtgeving aan de werkgever in die zin diffamerend voor klager. De Geschillencommissie acht de klacht wat dat betreft derhalve gegrond.
- 3.12 Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen acht de Geschillencommissie voorts niet bewezen dat klager niet alle aan de klachtafhandeling onderliggende stukken zou hebben ontvangen. Naar het oordeel van de Geschillencommissie merkt verweerder terecht op dat klager geen recht heeft op werkaantekeningen van medewerkers van verweerder. De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen die hierop betrekking hebben ongegrond.



- 3.13 De Geschillencommissie deelt voorts de stelling van verweerder dat een eerste klachtgesprek standaard onderdeel zou moeten zijn van een zorgvuldige klachtafhandeling, tenzij de klager daarin geen meerwaarde ziet. Verweerder heeft de klacht ten aanzien van het achterwege laten van een uitnodiging voor een eerste klachtgesprek met de heer C. naar het oordeel van de Geschillencommissie derhalve terecht gegrond verklaard. Voor zover de klacht betrekking heeft op het achterwege laten van een klachtgesprek met de heer D. acht de Geschillencommissie de klacht echter ongegrond, omdat zij op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen heeft kunnen vaststellen dat klager voor een betreffend gesprek wel is uitgenodigd en verweerder niet kan worden verweten dat klager op de betreffende uitnodiging niet is ingegaan.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond voor zover deze betrekking heeft op de inhoud van de brief van de bedrijfsarts d.d. 11 maart 2015 en voor het overige ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 23 september 2015



1. GESCHIL

Bij brief d.d. 18 augustus 2015 heeft mevrouw A. zich namens bedrijf X. (verder: klager) tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een pro forma klacht naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend en op verzoek van klager wordt uitstel verleend tot 25 september 2015 voor indiening van de nadere gronden van de klachten. Bij brief d.d. 24 september 2015 worden de gronden ingediend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 november 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klachten en verweerder heeft bij brief d.d. 2 november 2015 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. Bedrijf x is het bedrijf van de heer en mevrouw klager. Er is één werknemer in dienst.
- 2.2. Klager heeft een verzuimverzekering bij Interpolis (Interpolis is overgenomen door Centraal Beheer Achmea).
- 2.3. Naar aanleiding van de ziekmelding van de werknemer heeft Interpolis verweerder ingeschakeld voor de verzuimbegeleiding.
- 2.4. Op 13 maart 2014 heeft de werknemer zich ziek gemeld. Op 1 september 2014 heeft een betermelding plaatsgevonden. Op 20 september 2014 is de werknemer opnieuw ziek gemeld, waardoor deze twee ziekteperiodes als één opeenvolgende ziekteperiode wordt beschouwd. In september tot en met december 2014 is de werknemer in opdracht van Interpolis door de bedrijfsarts van verweerder medisch onderzocht naar de oorzaak van zijn klachten.
- 2.5. Klager heeft Interpolis naar aanleiding daarvan verzocht om een second opinion. Interpolis heeft dit besproken met de bedrijfsarts van verweerder. Vervolgens is interventiebedrijf Y. ingeschakeld en heeft de werknemer een machtiging ondertekend waarmee hij akkoord gaat



met het inschakelen van het interventiebedrijf en de uitwisseling van medische gegevens en waar tevens het doel van het onderzoek op is vermeld: “om te onderzoeken of een multidisciplinaire training een vlot en duurzaam herstel kan bevorderen”.

- 2.6. Op 5 januari 2015 wordt in het kader van een arbeidsgeneeskundig diagnostisch onderzoek bij Y. een telefonisch intakegesprek verricht door de heer B. (arts voor arbeid en gezondheid, bedrijfsarts bij Y.) en een fysiek consult op 13 januari 2015 door orthopedisch chirurg C. Vervolgens stelt de heer B. een rapport en FML op.
- 2.7. Bij brief d.d. 30 januari 2015 adviseert Y. als vervolgactie voor een sluitende aanpak van herstel en re-integratie een multidisciplinaire behandeling en geeft zij aan dat zij deze in februari 2015 in gang zal zetten door middel van zorgbemiddeling. Daarnaast wordt ten behoeve van de bedrijfsarts van verweerder de onderzoeksbevindingen en onderbouwing van de conclusies daarvan in een uitgebreide medische rapportage vastgelegd. De multidisciplinaire behandeling wordt echter niet in gang gezet/aangevangen.
- 2.8. Halverwege april 2015 raakt de werknemer psychisch gedecompenseerd.
- 2.9. Tot heden is re-integratie, ook voor wat betreft het tweede spoor, niet mogelijk.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:

Klacht 1: Multidisciplinair traject

Klager verwijt verweerder dat het door verweerder ingeschakelde Y. haar toezegging om de multidisciplinaire behandeling in gang te zetten, niet is nagekomen, dan wel dat verweerder heeft nagelaten om dit zelf op te pakken. Verweerder verwijst naar Y. en de procesregisseurs van Interpolis, maar gaat voorbij aan haar eigen professionele verantwoordelijkheid van (de bedrijfsarts van) verweerder ten aanzien van het effectueren van het multidisciplinaire behandelingstraject. Dit traject is de enige behandelingsstrategie die een bewezen effect heeft inzake de problematiek van de werknemer en in de aanvraag aan Y. heeft de bedrijfsarts zelf aangegeven Y. in te willen schakelen om te laten onderzoeken of een multidisciplinair traject een vlot en duurzaam herstel kan bevorderen.



Klacht 2: Opstellen/hanteren FML

Klager verwijt verweerder dat de bedrijfsarts geen FML heeft opgesteld, dan wel de door Y. opgestelde FML niet heeft getoetst. Er waren aanwijzingen op grond waarvan de bedrijfsarts dit wel had moeten doen. De door Y. opgestelde FML is opgesteld zonder de werknemer zelf fysiek onderzocht te hebben. Ook is geen aandacht besteed aan de life-style problematiek van de werknemer. De bedrijfsarts heeft de taak de gehele mens te beoordelen, aldus ook de life-style problematiek van de werknemer. De bedrijfsarts had op 11 februari 2015 de beschikking over de door Y. opgestelde FML en wist dat op basis van die FML enkele dagen later een arbeidsdeskundig onderzoek verricht zou worden. De bedrijfsarts kan zijn medische verantwoordelijkheid niet ontlopen door te verwijzen naar Y. en/of procesregisseurs en had zelf nader onderzoek moeten verrichten om de FML van Y. zo nodig aan te passen of zelf een FML op te stellen.

Ook was in overleg met Interpolis tijd ingepland op het spreekuur van 11 februari 2015 om de FML op te stellen. Nadat via Y. een FML was ontvangen, is met mevrouw C. van Interpolis afgesproken dat zij de FML aan verweerder zou toesturen, zodat deze op 11 februari 2015 besproken kon worden. Klager acht het gezien deze situatie onbevredigend dat verweerder aangeeft dat het niet gebruikelijk is om een FML die door een andere partij is opgesteld, te bespreken.

Klacht 3: Afspraken met de bedrijfsarts

De werknemer heeft zich tijdens de afspraken met de bedrijfsarts niet serieus genomen gevoeld, doordat de bedrijfsarts vooral bezig leek te zijn met alles op een correcte wijze te verwoorden in de rapportage en geen luisterend oor heeft geboden. Verweerder geeft daar op aan dat de uitslag van de expertise doorgenomen moest worden en verwerkt moest worden in een advies aan werknemer en werkgever, maar dit als verbeterpunt wel mee te nemen in de verdere dienstverlening. Omdat klager zich afvraagt of dit in de praktijk ook echt zal gebeuren, stelt zij dit punt graag nogmaals aan de orde.

Klacht 4: Onzorgvuldige verslaglegging en communicatie

Klager is ontevreden over de onzorgvuldige wijze waarop de verslagen door verweerder worden opgesteld en de wijze van communiceren door middel van standaardbrieven. Verslagen zijn grotendeels een kopie van eerdere verslagen, waardoor de stand van zaken niet juist wordt weergegeven. Zo is sinds mei 2015 de omschrijving van de stand van zaken niet veranderd. Daardoor vraagt klager zich af in hoeverre de begeleiding van de werknemer en het opstellen van de rapportage serieus wordt genomen. Klager mist de adviserende en controlerende rol van de bedrijfsarts. Deze geeft in elke rapportage aan dat er nog minstens 6 weken nodig zijn voordat er weer structureel benutbare mogelijkheden ontstaan, terwijl hij zelf ook goed weet dat



er over 6 weken geen drastische veranderingen zullen zijn. Als er wordt gesproken over langere termijnen, kan klager als werkgever beter zijn bedrijfsvoering hierop afstemmen.

Ook is sprake van slordig rapporteren, veelal veroorzaakt door het gebruik van standaard formuleringen. In het verslag van 8 april 2015 stond bijvoorbeeld een interventieadvies vermeld, waarvan verweerder bij navraag aangaf dat dit een standaard zin was die de bedrijfsarts uit het verslag had moeten laten.

Daarnaast staat onder het kopje planning in de rapportages van 20 mei, 1 juli en 26 augustus 2015 vermeld 'nieuwe afspraak bedrijfsarts vanwege verdere verzuimbegeleiding en advies over inzetbaarheid' (en mogelijkheden). Dat diverse malen deze zelfde zin staat vermeld acht klager onzorgvuldig.

Ten slotte staat in de rapportages ook onjuiste informatie. In het verslag van 1 juli 2015 staat dat de bedrijfsarts een vervolgesprek adviseert over 8 weken (na zijn vakantie) en in de rapportage van 26 augustus wordt opnieuw gesproken over 'na zijn vakantie', terwijl de werknemer in het gesprek van 1 juli 2015 had aangegeven dat zijn echtgenote drie weken vrij was en hij daarom dan liever geen afspraak wilde hebben. Klager is daardoor in de onjuiste veronderstelling geraakt dat er sprake was van vakantieplannen van de werknemer. Zeker gezien de kwetsbare periode van re-integratie waarin de verhouding tussen werkgever en werknemer al extra onder druk staat, zou dit voorkomen moeten worden.

Mevrouw D. (coördinerend professional bij verweerder) heeft tijdens het telefoongesprek aangegeven dat zij deze klachten aan de orde zou stellen binnen haar organisatie, maar in de brief van verweerder d.d. 22 juli 2015 wordt slechts aangegeven dat er is gesproken over de toonzetting van de brief en dat er enkele aanpassingen zijn gedaan binnen de organisatie. Volgens klager wordt hiermee onvoldoende recht gedaan aan haar klachten, nu de onjuiste berichtgeving nog steeds plaatsvindt.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

Klacht 1: Multidisciplinair traject

Klager is via Interpolis een "klant" van verweerder met als basis verzuimbegeleiding volgens het eigen regie model waarbij een eigen procesregisseur van Interpolis over de eerste stappen in de uitvoering van de verzuimbegeleiding beslist en de vervolgstappen bewaakt. Alle interventies die door de bedrijfsarts worden geadviseerd moeten door Interpolis worden goedgekeurd voordat deze mogen worden ingezet. De bedrijfsarts heeft Interpolis geadviseerd Y. in te schakelen om te bezien of er nog meer nodig is in de verzuimbegeleiding en Interpolis is hiermee akkoord gegaan. De bedrijfsarts heeft vervolgens aan Y. de vraag voorgelegd of een multidisciplinair traject geschikt kán zijn. De bedrijfsarts heeft nimmer geadviseerd dat dit traject ook daadwerkelijk ingezet zou moeten worden, die keuze is aan Y. gelaten. Ook al zou de



bedrijfsarts dit fictief wel hebben gedaan, dan nog was het aan Interpolis om de daadwerkelijke beslissing hierover te nemen. Van een professionele partij als Y. mocht bovendien in redelijkheid worden verwacht dat, nu zij heeft geadviseerd en ook heeft toegezegd het multidisciplinaire traject in gang te zetten, zij dit feitelijk ook doet. Dit kan verweerder niet worden verweten.

Klacht 2: Opstellen/hanteren FML

Het is hoogst ongebruikelijk om een FML van een andere partij te toetsen. Hoe en op welke gronden Y. het rapport heeft opgesteld is niet ter beoordeling aan verweerder. Verweerder mocht er in redelijkheid op vertrouwen dat dit op een professionele wijze is opgesteld. Ook was de bedrijfsarts in de veronderstelling dat de FML, als gebruikelijk, zou zijn besproken door degene die deze had opgesteld. De FML is ook niet besproken op het spreekuur van de bedrijfsarts omdat daartoe geen verzoek door Interpolis was ingediend en verweerder uitsluitend in opdracht van Interpolis werkt. In eerste instantie had Interpolis inderdaad een spreekuur ingepland om de FML op te stellen, maar dit bleek niet nodig omdat het rapport al volledig was opgesteld door Y.

De bedrijfsarts heeft op 11 februari 2015 wel kennis genomen van het rapport van Y. en de onderwerpen uit de FML zijn wel onderwerp van gesprek geweest tijdens dat spreekuur.

Klacht 3: Afspraken met de bedrijfsarts

Als aangegeven werd de bedrijfsarts tijdens het spreekuur op 11 februari 2015 geconfronteerd met een rapport van Y. van 17 pagina's dat hij mee diende te nemen in zijn advies. Omdat hij dit moest doornemen tijdens het spreekuur, bleek het helaas onvermijdelijk om op het computerscherm te kijken. Als ook aangegeven heeft verweerder met de bedrijfsarts verbeterpunten besproken zodat een spreekuur professioneel en prettig kan verlopen. Dit wordt nu opgelost door vóór het spreekuur 10 minuten extra in te plannen, zodat de arts een rapport in die tijd kan doornemen.

Indien sprake is van een verbroken vertrouwensrelatie, kan klager altijd om wisseling van een bedrijfsarts verzoeken. Ter zitting bevestigt verweerder de gegrondheid van deze klacht.

Klacht 4: Onzorgvuldige verslaglegging en communicatie

Gezien de door elkaar heen en weer lopende lichamelijke en psychische klachten waarbij het herstel is gestagneerd viel een concrete prognose door de bedrijfsarts niet te stellen. Daarom is in de rapportages opgenomen dat de prognose onzeker was. Een termijn van zes weken tussen de spreekurafspraken is een gebruikelijke termijn om te kunnen beoordelen of de situatie is gewijzigd. Die termijn zou bijvoorbeeld verlengd kunnen worden indien geen benutbare mogelijkheden zijn en verwacht wordt dat dit niet zal verbeteren. In casu was er echter geen reden om de gebruikelijke termijn te verlengen.



Ten aanzien van de afspraken die zijn gemaakt tussen de bedrijfsarts en de werknemer, is van belang dat het medisch inhoudelijk deel niet mag worden vermeld in de terugkoppelingen aan de werkgever. Persoonlijke adviezen aan de werknemer worden dan ook niet opgenomen in die terugkoppelingen. Wellicht is het verwijt dat de bedrijfsarts voorbij is gegaan aan de life-style problematiek dan ook resultaat van een (ongefundeerd) vermoeden.

Ten aanzien van de vakantieplanning gaat de bedrijfsarts ervan uit dat hierover communicatie tussen werkgever en werknemer zelf bestaat. Dit is een kwestie die werkgever en werknemer onderling dienen op te lossen.

Voorts acht verweerder het gebruik van standaardzinnen niet onzorgvuldig, zo lang die zinnen van toepassing zijn.

Verweerder geeft ten slotte aan dat Centraal Beheer Achmea (Interpolis is overgenomen door Centraal Beheer Achmea) de loonschade en de kosten van de ingezette interventies vergoedt. Ook is door haar toegezegd de kosten van een aan te vragen deskundigenoordeel bij het UWV te vergoeden.

Verweerder geeft aan te hebben gehandeld zoals van haar verwacht mocht worden.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten aanzien van de eerste en tweede klacht zijn de contractuele afspraken tussen klager, verweerder en Interpolis van belang. Partijen verschillen niet van mening over het feit dat klager een verzuimverzekering bij Interpolis heeft gesloten en dat Interpolis verweerder heeft ingeschakeld naar aanleiding van de ziekmelding van de werknemer, om aan haar verplichtingen conform de verzuimverzekering te kunnen voldoen. Verweerder stelt daarbij dat de basis verzuimbegeleiding er een is volgens het eigen regie model, waarbij een procesregisseur van Interpolis over de eerste stappen in de uitvoering van de verzuimbegeleiding beslist en de vervolgstappen bewaakt. Volgens verweerder heeft zij geen regie, maar wordt zij (slechts) ingehuurd indien behoefte is aan haar expertise, in casu om te adviseren over de verzuimbegeleiding, maar niet om deze geheel van Interpolis over te nemen. Klager spreekt deze stelling van verweerder niet tegen, maar is wel in de veronderstelling dat Y. door verweerder is ingeschakeld en stelt dat verweerder voorbij gaat aan haar eigen professionele verantwoordelijkheid door te verwijzen naar Y. en de procesregisseurs van Interpolis.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, acht de Geschillencommissie het begrijpelijk dat bij klager onduidelijkheid is ontstaan over de verschillende rollen van partijen en de onderlinge taakverdeling en verantwoordelijkheden daarbij. Dit geldt ook ten aanzien van het adviseren, inzetten en zorg dragen voor de uitvoering van het geadviseerde multidisciplinaire traject en het opstellen en bespreken van de FML. Gezien de contractuele verplichtingen tussen klager, verweerder en Interpolis kan verweerder dit naar het oordeel van de Geschillencommissie echter niet worden verweten, maar zou het



voor de toekomst goed zijn dat vanuit verweerder in dit soort gevallen haar rol nogmaals duidelijk en expliciet wordt gecommuniceerd. De Geschillencommissie is van oordeel dat ter zitting door verweerder voldoende aannemelijk gemaakt is dat de bedrijfsarts de elementen van het multidisciplinaire traject, nadat dat door Y. was geadviseerd, heeft meegenomen in zijn spreekuren met de werknemer en het vervolg van de verzuimbegeleiding. Naar het oordeel van de Geschillencommissie kon van verweerder in deze niet meer worden verwacht. Dit geldt respectievelijk voor het meenemen van de (onderwerpen van de) door Y. opgestelde FML tijdens het spreekuur d.d. 11 februari 2015.

De Geschillencommissie merkt hierbij wel op dat het haar doet voorkomen dat de gekozen constructie van Interpolis door de verzuimverzekering heeft bijgedragen aan het misverstand over de rol en verantwoordelijkheden van verweerder, evenals de bewoordingen van de medische machtiging van verweerder waarin is opgenomen dat “Verweerder mij voorstelt”. De Geschillencommissie verklaart de eerste en tweede klacht dan ook ongegrond.

Voorts verklaart de Geschillencommissie, nu zij niet bevoegd is om te oordelen over een medisch oordeel van een bedrijfsarts, de klacht voor zover deze daar betrekking op heeft niet-ontvankelijk, bijvoorbeeld ten aanzien van de ter zitting door klager gemaakte opmerking dat de constatering “De medische behandeling is voldoende en adequaat” onterecht door de bedrijfsarts in een tweetal terugkoppelingen zou zijn opgenomen.

- 3.5 Ten aanzien van de derde klacht stelt de Geschillencommissie vast dat verweerder met de bedrijfsarts verbeterpunten heeft besproken, waaronder het inplannen van 10 minuten extra vóór het reguliere spreekuur waarop een rapport besproken zal worden, zodat de arts in die tijd het rapport kan doornemen. Ter zitting bevestigt verweerder de gegrondheid van deze klacht, zodoende behoeft deze klacht geen verdere behandeling.
- 3.6 Als ter zitting reeds aangegeven merkt de Geschillencommissie ten aanzien van de vierde klacht op dat het gebruik van standaard zinnen naar haar oordeel niet per definitie tot onzorgvuldig handelen leidt, althans in ieder geval niet wanneer die zin/zinnen in de betreffende casus van toepassing is/zijn. Zo is een termijn van zes weken tussen spreekuursafspraken een gebruikelijke termijn om te kunnen beoordelen of de situatie is gewijzigd en is het niet ongebruikelijk om dit in de rapportage telkens met eenzelfde formulering duidelijk te maken en getuigt dit naar het oordeel van de Geschillencommissie niet van onzorgvuldigheid. Op basis van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is de Geschillencommissie slechts gebleken van één standaard zin, welke wellicht abusievelijk door de bedrijfsarts in een terugkoppeling is opgenomen, hetgeen ook door verweerder wordt bevestigd en hersteld in haar e-mailbericht d.d. 17 april 2015 aan klager. Voorts is naar het oordeel van de Geschillencommissie voldoende aannemelijk gemaakt dat de opmerkingen van de bedrijfsarts in de terugkoppelingen d.d. 1 juli 2015 en 26 augustus 2015 over de vakantie van de werknemer, niet op een juiste aanname zijn gebaseerd. Niet is echter vast komen te staan of dit het gevolg is

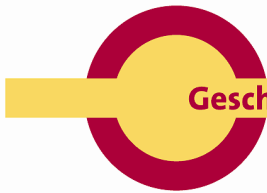


van onjuiste of onduidelijke informatie van de werknemer of het niet juist interpreteren en vastleggen van die informatie in de terugkoppelingen. De Geschillencommissie acht het wel onwaarschijnlijk dat de werknemer zowel in het spreekuur d.d. 1 juli 2015 als in het spreekuur bijna twee maanden later op 26 augustus 2015 zou hebben aangegeven een volgend spreekuur te willen uitstellen in verband met vakantie. Naar het oordeel van de Geschillencommissie zijn deze onvolkomenheden niet van dien aard dat deze tot gegrondheid van deze klacht zouden moeten leiden, mede ook door het (herstel)bericht van verweerder d.d. 17 april 2015 en het feit dat niet is gebleken dat klager en/of de werknemer naar aanleiding van het eerste bericht over de vakantie in de terugkoppeling d.d. 1 juli 2015 direct contact heeft opgenomen met de bedrijfsarts om hem te wijzen op c.q. het verzoek te doen voor herstel van de volgens werkgever foutieve informatie ten aanzien van de vakantie van de werknemer. De Geschillencommissie verklaart klacht 4 dan ook ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie stelt klacht 3 buiten behandeling wegens het reeds door verweerder gegrond verklaren van de klacht voor behandeling van de klachten bij de Geschillencommissie, verklaart de klachten 1 en 2 niet-ontvankelijk voor zover deze betrekking hebben op het medisch oordeel van de bedrijfsarts en verklaart deze voor het overige, evenals klacht 4, ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 18 november 2015



1. GESCHIL

Op 13 november 2015 heeft mevrouw A. (verder: klager) zich via Klachtregeling.nl tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met een arbodienstverlener (verder: verweerder).

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

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 december 2015, welke op verzoek van partijen wordt verzet naar 19 januari 2015.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 8 januari 2016 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

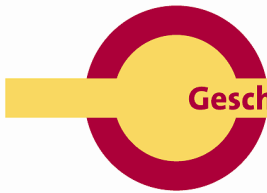
2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

2.1. Per e-mail d.d. 1 mei 2015 dient klager bij verweerder een klacht in over de bedrijfsarts en verzoekt zij om toewijzing van een andere bedrijfsarts. Op 19 mei 2015 is de klacht met klager besproken door mevrouw B. (stafbedrijfsarts en klachtafhandelaar in eerste aanleg) en zij heeft bij brief d.d. 16 juni 2015 schriftelijk gereageerd op de klacht. Per e-mail d.d. 15 juli 2015 maakt klager bezwaar tegen de klachtafhandeling door mevrouw B. Op 21 september 2015 is de klacht met klager besproken door de heer C. en hij heeft bij brief d.d. 16 oktober 2015 schriftelijk gereageerd op de klacht. Op 13 november 2015 wendt klager zich met haar klacht tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

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



3.2 Volgens klager is de bedrijfsarts de NVAB kernwaarden, de NVAB Richtlijn “Een lijn in de eerste lijn bij overspanning en burn-out” en de richtlijn LESA (Landelijke Eerstelijns SamenwerkingsAfspraak) Overspanning en burn-out niet nagekomen, om de volgende redenen.

- De bedrijfsarts stelde, ondanks het verzoek van klager daartoe, geen diagnose en stelde ook geen vragen conform de LESA/Richtlijn om tot een diagnose te komen. Klager heeft mede daardoor de indruk dat de bedrijfsarts zichzelf niet als professioneel onafhankelijk beschouwde c.q. zich onder druk van de werkgever gezet voelde. Hij erkende namelijk wel al haar klachten en vertaalde dat in beperkingen maar stelde zelf geen diagnose.
- De bedrijfsarts wilde, ondanks verzoek van klager daartoe, geen contact opnemen met de behandelend psycholoog/psychotherapeut. Volgens de bedrijfsarts was overleg met de behandelend sector alleen de huisarts. Ondanks verzoek daartoe kreeg klager geen beargumenteerde onderbouwing van zijn niet-naleving c.q. afwijking van de Richtlijn op dit punt, terwijl de Richtlijn dit wel voorschrijft. Volgens klager zou de bedrijfsarts alleen voor de vorm contact opnemen met de huisarts, omdat hij in ieder geval de expertise wilde laten uitvoeren.
- Ook voor wat betreft de verwijzing naar tweedelijns GGZ worden de regels niet nageleefd en heeft klager, ondanks verzoek daartoe, geen beargumenteerde onderbouwing van de niet-naleving c.q. afwijking van de Richtlijn op dit punt van de bedrijfsarts ontvangen. Tot op heden is klager niet duidelijk waar de verwijzing voor nodig was. Ook ontbreekt een verwijzingsbrief. Klager heeft tevergeefs om deze brief bij de bedrijfsarts diverse malen verzocht. Er bleek in het medisch dossier ook geen telefoonnotitie van deze doorverwijzing.
- Klager had haar privé e-mailadres niet aan de bedrijfsarts doorgegeven en begrijpt niet dat hij dat e-mailadres aan het expertisebureau heeft gegeven. Klager vraagt zich af of dit conform de privacy normen is.
- Vanuit het expertisebureau wordt de heer D. ingeschakeld. Dit is een bekende van de bedrijfsarts en klager wordt de keuze voor een andere psychiater niet geboden.

3.3 Volgens klager heeft de bedrijfsarts een onzorgvuldige c.q. afwijkende periodieke evaluatie opgesteld ten opzichte van het gesprek, om de volgende redenen:

- De bedrijfsarts geeft in gesprekken duidelijk aan dat de primaire oorzaak van de arbeidsongeschiktheid van klager de hoeveelheid werk en de werkdruk is, maar vermeldt niet duidelijk in de periodieke evaluatie dat het gesprek met de werkgever over een oplossing voor de hoeveelheid werk en de werkdruk moet gaan. De leidinggevende en HRM adviseur betwijfelen door de woorden van de bedrijfsarts in de evaluatie “in gesprek over een oplossing van de problematiek die niet primair medisch is” en “aanpakken van de werkgerelateerde problematiek” of er wel sprake is van ziekte en gebruiken deze



woorden als reden om aan te geven dat het hen onduidelijk was dat er een gesprek over de werkdruk moest komen.

- In de periodieke evaluatie d.d. 12 maart 2015 is opgenomen “na overleg met behandelend sector” terwijl de bedrijfsarts juist had aangegeven geen contact op te willen nemen met de behandelend psycholoog/psychotherapeut.
- In de periodieke evaluatie d.d. 12 maart 2015 is opgenomen onder “Gemaakte afspraken” dat de bedrijfsarts klager zou informeren over het verdere te volgen beleid. Dit was echter zoals de bedrijfsarts het wilde en was geen afspraak.
- In de periodieke evaluatie d.d. 12 maart 2015 is opgenomen dat de bedrijfsarts en klager verschillen over de wijze van de aanpak van de problematiek (eerst herstellen versus eerst aanpakken van de werkgerelateerde problematiek), terwijl klager had aangegeven dat zij graag een gesprek wilde over de hoeveelheid werk en de werkdruk maar dat zij hiervoor wel in staat moest zijn en dat dat op dat moment niet het geval was.

3.4 Klager is ontevreden over de bejegening door de bedrijfsarts, om de volgende redenen.

- De bedrijfsarts heeft diverse kwetsende en denigrerende uitspraken gedaan, die klager in haar klacht benoemd. Ook heeft hij boos en geïrriteerd gereageerd.
- De bedrijfsarts heeft niet gereageerd op de verzoeken van klager om de verwijzingsbrief. In plaats daarvan wijst hij op het blokkeringsrecht dat klager heeft, maar maakt hij daarbij een intimiderende opmerking dat hij de werkgever daarover zal moeten informeren en dat hij niet kan overzien welke consequenties de werkgever daaraan zal verbinden. Dit terwijl de bedrijfsarts op de hoogte was van diverse dreigingen van de werkgever van klager met een functioneringstraject en sancties, waarmee de druk voor klager werd opgevoerd.
- Klager durfde niet meer alleen naar de bedrijfsarts en zelfs samen met haar echtgenoot voelde het niet goed bij de bedrijfsarts.

3.5 Hoewel klager de uitgebreide klachtafhandeling van de heer C. waardeert, heeft zij nog steeds onvoldoende het gevoel dat zij serieus is genomen in haar klachten, om de volgende redenen.

- Klager begrijpt niet dat de heer C. niets doet met het feit dat er al eerder een klacht is ingediend door een collega van klager over het handelen van de bedrijfsarts en dat zij nu een paar jaar later nog steeds soortgelijke negatieve ervaringen heeft meegemaakt. Als lijkt dat de zorgverlening van verweerder ondanks de eerdere klacht onvoldoende is aangepast, lijkt klager dat voor verweerder van belang omdat klachten de kans geven de zorgverlening zo nodig aan te passen.
- De heer C. geeft aan dat de bedrijfsarts op dat moment niet het nut zag van aanvullende informatie van de psycholoog, echter de bedrijfsarts zag überhaupt het nut daarvan niet in omdat hij heeft aangegeven dat een psycholoog geen medicus is.



- De heer C. geeft aan dat alle betrokkenen moeten wennen, terwijl de LESA uit 2011 stamt. Klager verwacht derhalve dat de bedrijfsarts bekend is met die LESA en deze ook naleeft. De behandelend huisarts en psycholoog/psychotherapeut stonden juist open voor afstemming en samenwerking.
- De heer C. doet de uitspraak dat hij niet bij gesprekken aanwezig is geweest en daarom niet tot een oordeel over de bejegening kan komen, terwijl klager de heer C. heeft aangeboden de met toestemming van de bedrijfsarts opgenomen gesprekken te laten horen.
- De reactie van de heer C. over de intimidatie doet geen recht aan de mailwisseling en het herhaalde verzoek van klager om de verwijzingsbrief, omdat de heer C. alleen ingaat op de opmerkingen van de bedrijfsarts over het blokkeringsrecht.
- Klager begrijpt de opmerking van de heer C. niet, dat de verwijzingsbrief blijkbaar nog niet was opgesteld ten tijde van de overdracht naar de nieuwe bedrijfsarts. Het eerste bezoek bij de nieuwe bedrijfsarts was namelijk op 23 juni 2015, terwijl de mail van de bedrijfsarts dat hij een expertise in gang zette van 1 april 2015 was, de mail van het expertisebureau van 2 april 2015 en uit het telefonisch contact bleek dat de expertise meteen voor de vrijdag erop ingepland zou worden. De verwijzingsbrief zou er derhalve op dat moment al moeten zijn geweest.

3.6 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen.

- Ten aanzien van het overleg tussen bedrijfsarts, huisarts en (eerstelijns) psycholoog geeft verweerder aan dat de Richtlijn 'handelen van de bedrijfsarts bij werknemer met psychische problemen' overleg adviseert als omgevingsystemen bijdragen aan de instandhouding van het probleem. In de door klager aangehaalde richtlijn LESA wordt gesproken over verwijzing naar de huisarts en psycholoog en vice versa. De bedrijfsarts heeft in casu wel contact opgenomen de huisarts, maar zag het nut van aanvullende informatie van de psycholoog op dat moment niet in. Het tijdstip waarop dit dient te gebeuren is onderwerp van discussie en wat verweerder betreft komt die beslissing toe aan de bedrijfsarts. Waar een patiënt er echter expliciet om vraagt, moet de bedrijfsarts van goede huize komen om niet op het verzoek in te gaan. Dat heeft verweerder in casu niet kunnen vaststellen. Verweerder acht deze klacht derhalve gegrond.
- Het aanvragen van de psychiatrische expertise raakt de inhoud van het werk van de bedrijfsarts, waardoor dit geen onderwerp is voor de klachtprocedure.
- Verweerder geeft aan dat in de sociale geneeskunde geen vrije artskenkeuze bestaat en dat de bedrijfsarts in casu een deskundige heeft uitgekozen van een bureau waarmee hij goede ervaring heeft. Dat die deskundige niet onafhankelijk zou zijn wordt niet door feiten gestaafd.



- Ten aanzien van de verwijzingsbrief geeft verweerder aan dat die er niet is. Als die brief er wel was geweest dan had klager daar inderdaad recht op gehad.
- Verweerder vraagt aan werkgevers naast de NAW-gegevens van een werknemer altijd ook om het privé e-mailadres, omdat er altijd zoveel mogelijk per e-mail wordt gecorrespondeerd in verband met kostenbesparing.
- De bedrijfsarts ontkent dat hij onder druk stond van de werkgever van klager. De heer C. stelt voor om hierover in openheid met de bedrijfsarts het gesprek aan te gaan. De heer C. is bereid om bij dat gesprek aanwezig te zijn.

3.7 De heer C. geeft aan dat hij de opstelling van klager ten aanzien van het nog niet in staat zijn om het gesprek met werkgever aan te gaan wel begrijpt, maar dat een time-out in de orde van grootte zoals klager in gedachten had, geen reële optie was.

3.8 Ten aanzien van de bejegening door de bedrijfsarts, geeft verweerder het volgende aan.

- De bedrijfsarts heeft ook ervaren dat het contact met klager niet vlot verliep. Hij erkent de aantijgingen van klager niet, maar vindt het wel vervelend dat hij zo bij klager is overgekomen.
- De formulering van de mail van de bedrijfsarts d.d. 10 april 2015 over het blokkeringsrecht is volgens verweerder correct, maar de waarschuwing had iets vriendelijker gesteld kunnen worden. Verweerder acht deze waarschuwing echter niet intimiderend.

3.9 Ten aanzien van de klachtafhandeling door de heer C., geeft verweerder het volgende aan.

- De heer C. gaat andere klachten of personen niet bespreken, het gaat in casu om de klacht van klager.
- De heer C. heeft de opgenomen gesprekken inderdaad niet afgeluisterd, mede omdat hem wel duidelijk was dat de communicatie tussen de bedrijfsarts en klager niet goed verliep. De heer C. heeft de suggestie gedaan om met elkaar in gesprek te gaan en alles open en eerlijk te bespreken. Volgens hem is dat de meest vruchtbare weg om tot elkaar te komen.
- Ter zitting licht de bedrijfsarts toe dat de verwijzingsbrief er nog niet was en ook nooit is opgesteld. Er is alleen een (administratieve) aanvraag via de werkgever gedaan bij het expertise bureau. Omdat de afspraak niet door is gegaan, is het bureau nooit geïnformeerd over de inhoudelijke vraagstelling en de medische informatie. Daarnaast gevraagd door de Commissie geeft hij ook aan dat er geen expertiserapport kan plaatsvinden als er geen schriftelijke en inhoudelijke vraagstelling is.
- Het spijt de heer C. dat klager het gevoel heeft dat haar klachten niet serieus genomen zijn. Hij geeft aan dat hij zijn uiterste best heeft gedaan om haar klachten juist zeer serieus te nemen.



- 3.10 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Als ter zitting reeds aangegeven is de Geschillencommissie niet bevoegd om te oordelen over medisch handelen van een bedrijfsarts. De klachtonderdelen die hierop betrekking hebben, te weten op naleving van de Richtlijnen in medisch inhoudelijke zin, alsmede de (beslissing tot de) aanvraag van de expertise door de bedrijfsarts bij een psychiater, acht de Geschillencommissie derhalve niet-ontvankelijk.
- 3.11 Als ook ter zitting aangegeven is de Geschillencommissie eveneens niet bevoegd om te oordelen over het handelen van de werkgever van klager. De Geschillencommissie acht de klachtonderdelen voor zover zij hierop betrekking hebben, derhalve ook niet-ontvankelijk.
- 3.12 Voorts heeft verweerder een aantal klachtonderdelen tijdens de klachtafhandeling en ook ter zitting terecht gegrond verklaard, waaronder de klachtonderdelen die betrekking hebben op het opnemen van contact met de behandelend psycholoog van klager op verzoek van klager en de uitspraak van de bedrijfsarts ten aanzien van de mogelijkheid tot het aanvragen van een deskundigenoordeel, zodat deze klachtonderdelen geen verdere behandeling behoeven. Hetzelfde geldt ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot het aanvragen van een deskundigenoordeel omdat tijdens de zitting de heer C., alsook de bedrijfsarts aangeven dat een deskundigenoordeel ook kan worden aangevraagd om andere redenen dan alleen de arbeidsongeschiktheid en om die reden alsnog, anders dan in de reactie van de heer C. d.d. 16 oktober 2015, dit klachtonderdeel gegrond wordt geacht en niet gedeeltelijk gegrond.
- 3.13 Ten aanzien van de communicatie tussen de bedrijfsarts en klager constateert de Geschillencommissie dat beide partijen hebben ervaren dat die communicatie niet soepel verliep. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen kan de Geschillencommissie echter geen oordeel vormen over de bejegening van klager door de bedrijfsarts. Wel constateert de Geschillencommissie dat beide partijen van oordeel zijn dat de communicatie niet goed is verlopen. Als ter zitting ook aangegeven zou naar het oordeel van de Geschillencommissie het door verweerder aangeboden gesprek hierover met de bedrijfsarts en klager een mogelijkheid kunnen zijn om op dit punt nader tot elkaar te komen. Klager heeft echter geen behoefte meer om op die uitnodiging in te gaan, mede omdat zij haar energie hard nodig heeft om te herstellen en er ook niet veel vertrouwen in heeft dat het daaraan een bijdrage levert.
- 3.14 Daarnaast door de Geschillencommissie gevraagd geeft klager aan welke klachtonderdelen zij door verweerder dan (nog) onvoldoende behandeld vindt en welke zij derhalve handhaaft voor de Geschillencommissie, namelijk:
- haar klacht over de reactie van de bedrijfsarts op haar mail met het verzoek om de verwijzingsbrief;



- haar klacht over de onzorgvuldige c.q. afwijkende verslagleggingen van de bedrijfsarts en het niet (voldoende) expliciet aan de werkgever van klager duidelijk maken dat de werkdruk het probleem was waarover partijen in gesprek zouden moeten gaan. Aanvullend op dit klachtonderdeel is klager ook van mening dat er een rol ligt voor de bedrijfsarts om actie te ondernemen naar aanleiding van het oplopende ziekteverzuim bij de werkgever van klager, dat veroorzaakt wordt door de hoge werkdruk.

3.15 De Geschillencommissie overweegt ten aanzien van deze klachtonderdelen als volgt. Zowel de heer C. als de bedrijfsarts zijn van mening dat de reactie van de bedrijfsarts op de mail van klager met het verzoek om de verwijzingsbrief, vriendelijker had gekund, maar dat het te ver gaat om deze mail als intimiderend te beschouwen. Ter zitting heeft de bedrijfsarts toegelicht hoe hij de inhoud van zijn mail heeft vormgegeven en als ter zitting ook aangegeven komt de Geschillencommissie deze toelichting niet onbegrijpelijk voor. De Geschillencommissie volgt de constatering dat de mail c.q. waarschuwing die daarin is opgenomen, vriendelijker verwoord had kunnen worden en de betekenis daarvan ook uitgebreider aan de orde had moeten komen, maar naar haar oordeel is op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, geen sprake van intimidatie en kan dus niet als zodanig worden gekwalificeerd. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

3.16 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de verslaglegging is naar het oordeel van de Geschillencommissie op basis van de overlegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen eveneens niet vast komen te staan dat die verslaglegging niet correct was. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel derhalve ongegrond. De Geschillencommissie kan voorts geen oordeel geven over de exacte bewoordingen die de bedrijfsarts heeft gekozen om zijn medisch oordeel te verwoorden, omdat dit de inhoud van het medisch handelen betreft en de Geschillencommissie niet bevoegd is om hierover te oordelen. Wel constateert de Geschillencommissie dat de bedrijfsarts naar aanleiding van het sterk oplopende ziekteverzuim bij de werkgever van klager proactief heeft en ook moet handelen door contact op te nemen met die werkgever, de wethouder én de OR om hiervoor aandacht te vragen. Voor zover van de bedrijfsarts een proactieve rol verwacht kon worden, heeft hij hieraan naar het oordeel van de Geschillencommissie voldaan. Wel kan de Geschillencommissie begrijpen dat klager graag had gezien dat de bedrijfsarts ook ten aanzien van het individuele geval een oordeel had gegeven, maar de Geschillencommissie is het met verweerder eens dat een objectief oordeel over de (mate van) werkdruk als zodanig die ook naar het oordeel van de bedrijfsarts de oorzaak is van haar uitval en arbeidsongeschiktheid, niet door de bedrijfsarts kan worden beoordeeld. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.



4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht niet-ontvankelijk voor zover deze betrekking heeft op het medisch handelen van de bedrijfsarts, het handelen van de werkgever van klager en voor zover deze door verweerder reeds gegrond is verklaard en voor het overige ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 21 januari 2016

1. GESCHIL

Op 20 november 2015 heeft de heer A. (verder: klager) zich via Klachtregeling.nl tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend naar aanleiding van een geschil met 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. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 december 2015, welke op verzoek van verweerder wordt verzet naar 21 januari 2016.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht. Bij bericht d.d. 8 januari 2016 verwijst de stafarts voor zijn verweer namens verweerder naar zijn klachtafhandelingsbrief d.d. 6 november 2015. 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. De klacht van klager is op 14 september 2015 in aanwezigheid van de partner van klager besproken met stafbedrijfsarts bij verweerder. Zij heeft daarover een brief d.d. 18 september 2015 aan klager gezonden. Op 20 oktober 2015 heeft een gesprek met klager en de stafarts plaatsgevonden, omdat klager zich niet kon vinden in een aantal uitspraken van stafbedrijfsarts. De stafarts heeft vervolgens een brief d.d. 6 november 2015 aan klager gezonden, waarna klager zich op 20 november 2015 tot de Geschillencommissie heeft gewend.
- 2.2. Klager is ziek gemeld op 3 februari 2014. De eerstejaarsevaluatie is geschreven op 13 april 2015.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn



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

3.2 De klacht van klacht valt uiteen in de volgende klachtonderdelen:

1. Klager is bedreigd en geïntimideerd door bedrijfsarts.
Klager verwijst naar de volgende mededeling van de bedrijfsarts: “Als je je gedrag niet verandert, zitten we hier over vijf maanden nog”. Klager geeft aan dat de bedrijfsarts tijdens het gesprek met de jurist d.d. 9 juni 2015 ontkende dat zij dit gezegd had en bovendien aangaf dat als iemand dat inderdaad gezegd zou hebben, dat zij dit dan als een dreiging zou opvatten. Omdat de bedrijfsarts dit wel degelijk heeft aangegeven, dient deze klacht gegrond verklaard te worden.
2. Door de bedrijfsarts is onjuiste informatie verstrekt betreffende de ziektewet. Zo heeft zij niet gezegd dat haar advies aan de werkgever van klager niet bindend is. Ook heeft zij meerdere malen aangegeven dat er in de ziektewet enkel twee opties zijn: volledig arbeidsgeschikt, of volledig ongeschikt en dat er geen tussenoptie bestaat.
3. Er is maanden te laat een onvolledige eerstejaarsevaluatie opgesteld zonder onderbouwing. De eerstejaarsevaluatie is zeer onvolledig ingevuld. Ook dient de evaluatie tussen week 46 en week 52 te worden geschreven en dit is niet gebeurd. Pas op aandringen van klager heeft de bedrijfsarts de evaluatie, te laat, ingevuld. Klager vraagt zich af waar verweerder de stelling op baseert dat de evaluatie met een goede reden later dan na één jaar arbeidsongeschiktheid mag worden geschreven. Het is volgens klager eveneens incorrect dat de (goede) reden was dat de bedrijfsarts wachtte op de uitslag van het deskundigenoordeel. Immers, in de periodieke evaluatie van 12 februari 2015 (week 54) heeft de bedrijfsarts opgenomen: “We hebben geen nieuwe afspraak gemaakt. Ik wacht even af of een deskundigenoordeel wordt aangevraagd.” Dit terwijl de afspraak met de UWV-arts op 18 maart 2015 pas plaatsvond en de uitslag van het deskundigenoordeel gedateerd was op 7 april 2015.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen.

1. De stafarts geeft aan dat men van mening kan verschillen over de interpretatie van hetgeen door de bedrijfsarts tegen klager is gezegd. Dat geldt ook voor de vraag of hetgeen de bedrijfsarts heeft gezegd (het citaat van klager of woorden van gelijke strekking) een professionele woordkeus is. Het kan echter niet worden betiteld als een dreigement, waardoor verweerder dit klachtonderdeel ongegrond acht.



2. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel heeft de stafarts met klager besproken dat er meerdere opties zijn. Al was de bedrijfsarts van mening dat klager volledig ongeschikt was voor eigen werk, dan nog kon klager al dan niet gedeeltelijk geschikt zijn voor ander werk. Verweerder acht dit klachtonderdeel gegrond.

Voorts geeft verweerder aan dat een advies van een bedrijfsarts, zoals het woord aangeeft, aanraden is en geen dictaat. De bedrijfsarts geeft advies, afspraken worden vervolgens door werknemer en werkgever samen gemaakt. De bedrijfsarts heeft klager inderdaad niet verteld dat haar advies niet bindend is. Wel heeft zij klager op de mogelijkheid gewezen van een deskundigenoordeel en daar heeft klager ook gebruik van gemaakt. Verweerder acht dit klachtonderdeel derhalve gedeeltelijk gegrond.

3. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel geeft de stafarts aan dat de bedrijfsarts zich niet meer kan herinneren wie de aanzet gaf tot het opstellen van een eerstejaarsevaluatie. Wel staat vast dat ermee gewacht is tot de uitslag van het deskundigenoordeel bekend was. In artikel 5 van de Regeling Procesgang Eerste en Tweede Ziektejaar staat dat werkgever en werknemer gemotiveerd mogen afwijken van de termijnen genoemd in artikel 2 en 4. Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts op goede gronden geadviseerd om de eerstejaarsevaluatie uit te stellen.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt.

1. De Geschillencommissie is van oordeel dat het aannemelijk is dat verweerder de gewraakte bedreigende uitspraak heeft gedaan. Uit de context waarin de uitspraak is gedaan en uit hetgeen tijdens de hoorzitting is besproken, concludeert de Geschillencommissie evenwel dat is gebleken dat de uitspraak niet bedoeld is om te bedreigen.
2. De Geschillencommissie is van oordeel dat de vraag of klager al dan niet in staat was om te werken, niet tot de competentie van de arbodienst behoort, doch tot het domein van werkgever en werknemer behoort. Indien zij daarover van mening verschillen, staan er andere (rechts-)middelen tot hun beschikking.
3. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder terecht heeft gewacht met het opstellen van de eerstejaarsevaluatie totdat het deskundigenoordeel beschikbaar was, aangezien de inhoud van het deskundigenoordeel van belang is voor de eerstejaarsevaluatie.
4. De Geschillencommissie is overigens van oordeel dat tijdens de hoorzitting is geconstateerd dat bedrijfsarts haar oordeel onvoldoende heeft toegelicht. De Geschillencommissie acht het dan ook terecht dat verweerder dit klachtonderdeel van klager gegrond heeft verklaard.
5. Tenslotte is de Geschillencommissie van oordeel dat de stelling van klager dat verweerder haar medisch beroepsgeheim heeft geschonden door te verwijzen naar de



expertiserapporten niet houdbaar is, daar zij slechts heeft verwezen naar de expertiserapporten om haar oordeel over de arbeidsongeschiktheid van klager te onderbouwen, zonder dat zij inhoudelijke uitspraken heeft gedaan over de expertiserapporten.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachten 1, 2 en 3 ongegrond, voor zover deze klachten niet reeds door verweerder als resultaat van de interne klachtafhandeling gegrond zijn verklaard. De klachtonderdelen die reeds door verweerder als resultaat van de interne klachtafhandeling gegrond zijn verklaard, verklaart de Geschillencommissie niet ontvankelijk.

Geschillencommissie Arbodiensten, 14 februari 2016