

**Jaarverslag**

**Geschillencommissie Arbodiensten**

**Geschillencommissie OVAL**

**2019**



ORGANISATIE VOOR VITALITEIT, ACTIVERING EN LOOPBAAN

## **INHOUDSOPGAVE**

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

## 1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL. Het aantal jaarlijkse klachten in 2019 bij de Geschillencommissie Arbodiensten is ten opzichte van de voorgaande jaren lichtelijk afgenomen. Anderzijds is het aantal klachten dat in behandeling is genomen juist toegenomen. Maar gelet op het aantal contacten tussen de Arbodiensten en belanghebbenden is het aantal klachten dat bij de Geschillencommissie wordt ingediend nog immer erg laag. De Arbodiensten moeten er natuurlijk naar blijven streven dat er zo weinig mogelijk klachten bij de Geschillencommissie worden ingediend en via de interne klachtenprocedures worden opgelost.

In 2019 zijn 27 klachten ingediend waarvan er zes daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. Verder is er in 2019 nog één klacht uit 2018 in behandeling genomen. De klachten zijn vaak mede werk gerelateerd. Het gaat dan met name om spanningen of conflicten tussen de werkgever en klager die een rol spelen in de verzuim/ziekte casus van de cliënt en veelal (mede) de beëindiging van de arbeidsrelatie inluiden. Het belang van een juist gebruik van de zogenaamde STECR Werkwijze door de bedrijfsarts daarbij neemt gelukkig toe. De onafhankelijkheid van de bedrijfsarts in dit spanningsveld is dan ook van groot belang, maar ook de wijze van toepassing. Dat is temeer van belang omdat de Geschillencommissie niet bevoegd is een oordeel te geven over de relatie tussen de werkgever en de werknemer als er een conflict tussen partijen speelt.

Opvallend in 2019 was ook het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de informatievoorziening. Klagers stellen bijvoorbeeld dat er niet of niet tijdig wordt gereageerd op vragen en klachten. Ook wanneer vragen worden gesteld, wordt er geen concreet inhoudelijk antwoord gegeven. Ook worden regelmatig klachten ingediend over de mate van onafhankelijkheid van de bedrijfsartsen, zowel door werknemers als door werkgevers. De laatstgenoemde klachtsoort bemoeilijkt de beoordeling door de Geschillencommissie, omdat onafhankelijkheid niet altijd objectief valt te bepalen. Wel kan de Geschillencommissie zich soms uitlaten over de schijn van partijdigheid. De hoorzittingen geven vrijwel altijd een extra mogelijkheid om informatie te krijgen van klager en verweerder en zijn daarmee voor de Geschillencommissie bijna altijd noodzakelijk om tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen. Daarnaast is het opvallend dat veel klachten niet-ontvankelijk zijn, omdat de Arbodienst geen lid is van de branchevereniging OVAL. Hoewel sommige van deze Arbodiensten bereid zijn de klacht toch door de Geschillencommissie te laten behandelen, komt dit de laatste jaren slechts sporadisch voor. Dit jaar is er dan ook maar één dienstverlener geweest die niet lid is van branchevereniging OVAL en toch bereid was om de klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen en zich daarmee dus ook moet richten op het gegeven advies.

Het relatief geringe aantal klachten in 2019 komt vermoedelijk ook door het goed functioneren van de interne klachtprocedures binnen de Arbodiensten. Een andere mogelijkheid is dat klagers de weg naar de Geschillencommissie Arbodiensten niet goed weten te vinden. Arbodiensten kunnen dit verbeteren door via de website of klachtafhandeling de mogelijkheid tot het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie goed en duidelijk te communiceren.

Bij de Geschillencommissie OVAL zijn in 2019 geen klachten ingediend. Het jaarverslag heeft dan ook met name betrekking op de Geschillencommissie Arbodiensten.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2019 weer kan bijdragen aan (het optimaliseren van)

de kwaliteit en professionaliteit van arbodienstverlening. Dat is naast het doen van uitspraken ook een zeer belangrijke doelstelling van de Geschillencommissie en OVAL.

Dank gaat wederom ook uit naar onze secretaris van de Geschillencommissie, de heer mr. Niels Wessels van Wissenraet Van Spaendonck (Tilburg) en het secretariaat voor de professionele ondersteuning van de Geschillencommissie in 2019.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL,

mr. Alex W.J.M. van Bolderen, Voorzitter  
April 2020

## **2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE**

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

De Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL (verder: de Geschillencommissie) heeft twee doelstellingen. Allereerst biedt zij de mogelijkheid voor de individuele klager om een klacht over een (arbo)dienstverlener door een onafhankelijke instantie te laten toetsen. In de tweede plaats heeft de Geschillencommissie de mogelijkheid om te adviseren over de maatregelen die getroffen kunnen worden om de dienstverlening te verbeteren, herhaling van klachten te voorkomen of tekortkomingen te herstellen. Kortom de kwaliteit van de geboden diensten te bevorderen en te verbeteren. De Geschillencommissie is onafhankelijk van de branche (organisatie) en wordt ondersteund door een eigen onafhankelijk secretariaat. De hoorzittingen worden altijd gehouden met drie leden van de Geschillencommissie. Naast de onafhankelijke voorzitter, die altijd de zittingen voorziet, wordt deze bijgestaan door twee leden uit de "pool" van deskundigen die hieronder vermeld staan.

Na ontvangst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie in eerste instantie beoordeeld (veelal in overleg met de voorzitter) of de klacht ontvankelijk is. Het belangrijkste criterium hierbij is dat een klacht eerst in behandeling kan worden genomen als de interne klachtenprocedure bij de betrokken (arbo)dienstverlener is afgerond en/of de klacht binnen de daarvoor gestelde termijn is ingediend. Niet ontvankelijk op grond van het reglement van de Geschillencommissie zijn geschillen die ook al bij de rechter aanhangig zijn gemaakt en, geldend voor de Geschillencommissie Arbodiensten, geschillen die zich richten tegen het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts of zich richten tegen het handelen van de bedrijfsarts als arts. Voor deze klachten worden klagers verwezen naar de voor de arts geldende tuchtrechtspraak. Klachten die worden ingediend teneinde een financiële tegemoetkoming of compensatie te verkrijgen, worden evenmin behandeld; hiervoor is de burgerlijke rechter de aangewezen instantie.

Indien de klacht ontvankelijk is wordt deze in behandeling genomen. Indien dit het geval is, wordt de klacht doorgestuurd naar de (arbo)dienstverlener waartegen de klacht zich richt. Zowel klager als de (arbo)dienstverlener worden geïnformeerd over de datum waarop een hoorzitting zal plaatsvinden, waarbij zowel klager als de (arbo)dienstverlener een nadere toelichting op hun standpunt kunnen geven en vragen van de Geschillencommissie kunnen beantwoorden. De (arbo)dienstverlener krijgt tevens het verzoek een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Van dit verweerschrift ontvangt de klager een afschrift.

In beginsel wordt voor (vrijwel) elke klacht een hoorzitting georganiseerd, aangezien de Geschillencommissie heeft ervaren dat bij bijna alle behandelde klachten de gehouden hoorzittingen een toegevoegde waarde hebben en soms zelfs een heel ander licht op de

zaak geven dan men op basis van de stukken zou mogen verwachten. Deze hoorzittingen zijn niet openbaar.

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

Verweerders zijn van dit standpunt van de Geschillencommissie op de hoogte en nagenoeg alle (arbo)dienstverleners houden hier dan ook rekening mee.

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

Een uitspraak van de Geschillencommissie is niet bindend, maar is een zwaarwegend advies. Wel mag verwacht worden dat de desbetreffende verweerder klager, indien mogelijk, tegemoet komt op de punten waarin de klager in het gelijk is gesteld. Verweerder is gehouden hierover te rapporteren aan de Geschillencommissie, wanneer zij hier expliciet om vraagt. De ervaring van de Geschillencommissie is dat in het geval de klacht gegrond wordt verklaard, de betreffende (arbo)dienstverlener ook dienovereenkomstig handelt, maar moet helaas ook constateren dat een terugkoppeling niet altijd plaatsvindt.

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

## **2.2 Samenstelling Geschillencommissie**

De samenstelling van de Geschillencommissie Arbodiensten was in 2019 als volgt:

- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- Mevrouw B.H. Haan
- De heer P. van den Boom
- Mevrouw B. van Cranenburgh

- Mevrouw I. Speller (per augustus 2019)
- Mevrouw mr. A. Zentveld
- De heer M. van den Berg (tot oktober 2019)
- De heer J. Roeleveld
- Mevrouw E. Schelfaut

De samenstelling van de Geschillencommissie OVAL was in 2019 als volgt:

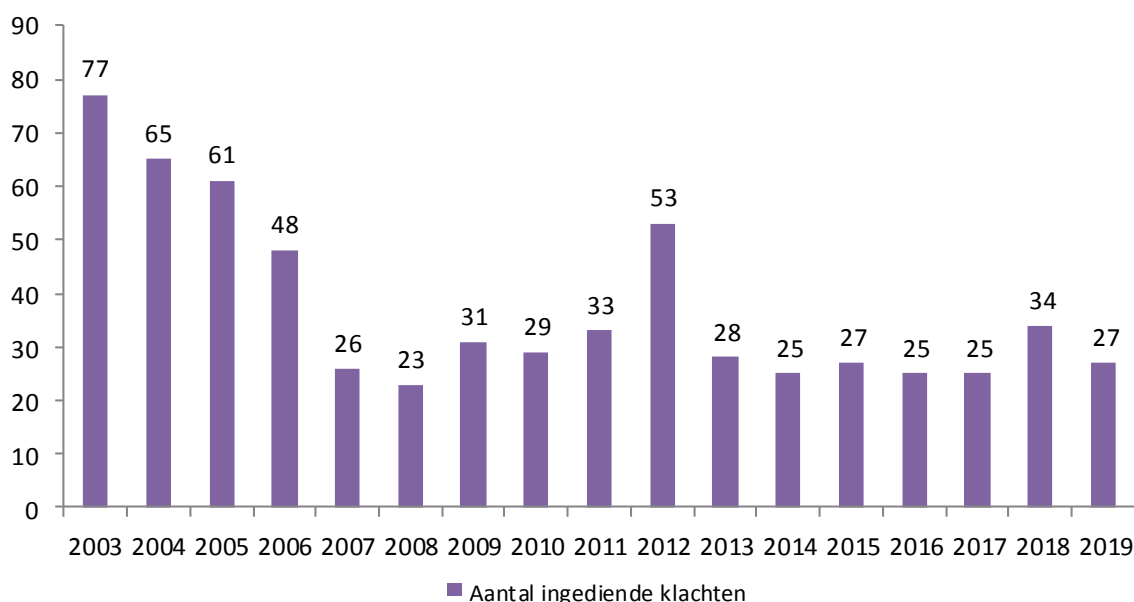
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- Mevrouw B. van Cranenburgh
- De heer R. de Kock
- Mevrouw E. Nijssen
- Mevrouw S. Coenen
- Mevrouw D. Strikeling

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

### 3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

#### 3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2019 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 tot en met 2019 klachten vrijwel gelijk. Alleen in 2018 is een lichte stijging in klachten geconstateerd. De oorzaak van de pieken is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

#### 3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 27 ingediende klachten in 2019 heeft de Geschillencommissie 6 klachten in behandeling genomen. De overige 21 klachten zijn om verschillende redenen niet in behandeling genomen. De meest voorkomende redenen zijn:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet afgerond;
- na contact met verweerder is alsnog tot een onderlinge oplossing gekomen;
- het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen nadat om een nadere onderbouwing van de klacht is gevraagd;
- de arbodienst tegen wie de klacht zich richtte was niet aangesloten bij OVAL en heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de Geschillencommissie.



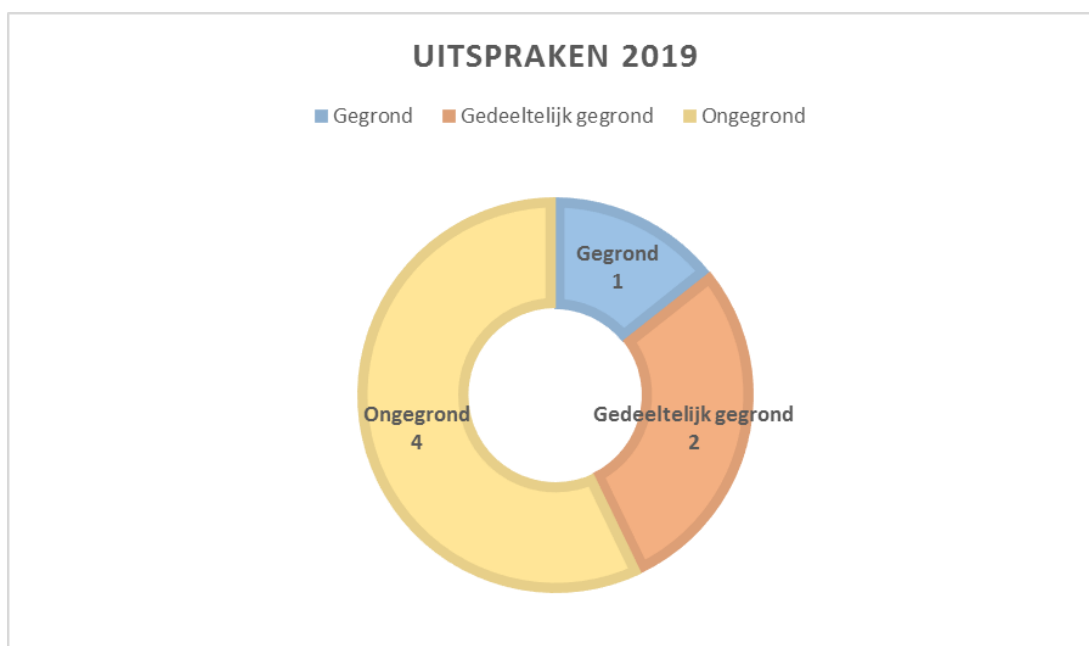
### 3.3 Behandeling van de geschillen

Van de zes in 2019 ingediende klachten die de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen, heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Van deze klachten heeft de Geschillencommissie één klacht gegrond, één klacht gedeeltelijk gegrond en vier klachten ongegrond verklaard.

Er is één in 2018 ingediende klacht die in 2019 tot een uitspraak heeft geleid. Deze klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard.

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

- één klacht zijn gegrond verklaard;
- twee klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard;
- vier klachten zijn ongegrond verklaard.



Afbeelding 2: verdeling van adviezen van de Geschillencommissie

### 3.4 Karakter van de geschillen

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

- De bedrijfsarts en/of arbodienstverlener is of gedraagt zich onvoldoende onafhankelijk;
- De klacht betreft de inzet en/of zorgvuldigheid van de bedrijfsarts;

- De bedrijfsarts heeft, hoewel niet verplicht, geen contact opgenomen met huisarts of specialist, terwijl klager daar wel (uitdrukkelijk) om verzocht;
- Er is onenigheid over de schriftelijke terugkoppeling van een spreekuur;
- De klacht betreft de bejegening van de bedrijfsarts en/of een andere medewerker van de arbodienst;
- De klacht betreft de informatievoorziening door de bedrijfsarts over de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV;
- Klager is ontevreden over de klachtenbehandeling door de arbodienstverlener;
- De arbodienstverlener reageert niet dan wel te laat op de door klager ingediende klacht;
- De arbodienstverlener reageert niet dan wel niet inhoudelijk op de door klager gestelde vragen gedurende de procedure;
- De bedrijfsarts heeft meer informatie verstrekt dan noodzakelijk en of onjuiste informatie verstrekt aan de werkgever van klager, waarmee onder meer de privacy van klager is geschonden;
- Er is sprake van overdracht van het medisch dossier zonder dat klager daarvoor expliciet toestemming heeft gegeven;
- Er is een toezegging door de arbodienst gedaan die niet wordt nagekomen;
- Er wordt geen andere bedrijfsarts toegewezen, terwijl hier wel om wordt verzocht.

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

In 2016 is de Geschillencommissie OVAL in het leven geroepen.

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

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

In het jaar 2018 en 2019 zijn er geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie OVAL. In het jaar 2017 is er één klacht ingediend bij de Geschillencommissie OVAL die uiteindelijk niet in behandeling is genomen.

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

## **5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

Aan de hand van de in 2019 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie Arbodiensten tot de volgende aandachtspunten:

### **5.1 Onafhankelijkheid**

De Geschillencommissie merkt op dat, net als in voorgaande jaren, in veel klachten de onafhankelijkheid van de bedrijfsarts en/of een andere medewerker van de arbodienstverlener wordt betwijfeld. Soms wordt geklaagd dat de arbodienstverlener en de werkgever samen lijken te werken om het ontslag van een werknemer te kunnen realiseren. Andersom komt de laatste jaren ook terug dat een werkgever vindt dat een arbodienstverlener teveel op de hand is van een cliënt. Dit jaar heeft de Geschillencommissie ook geconstateerd dat een arbodienstverlener een stuk van een werkgever in haar beoordeling heeft betrokken, zonder hoor en wederhoor bij een werknemer toe te passen.

Een arbeidsconflict tussen werknemer en werkgever blijkt soms een (belangrijke) rol te spelen bij een klacht over de onafhankelijkheid van de arbodienstverlener. In alle gevallen is het aan de arbodienstverlener om een onafhankelijke positie te waarborgen en te voorkomen dat de arbodienstverlener partijdige indruk wekt. Wanneer de arbodienstverlener constateert dat een arbeidsconflict (mede) een rol speelt bij het ziekteverzuim, is zorgvuldigheid nog meer geboden alsook een juiste toepassing van de STECR Werkwijze. Inschakeling van mediation kan daarbij gewenst zijn.

### **5.2 Informatievoorziening**

Dit jaar is gebleken dat gedurende de procedure klager soms geen of een onvoldoende concreet antwoord krijgt op zijn gestelde vragen. Hierdoor blijft klager in het ongewisse achter, wat tot frustraties kan leiden. Een goede, volledige informatievoorziening zorgt ervoor dat een cliënt niet met vragen blijft zitten. Daarbij wordt het risico voorkomen dat een cliënt op het verkeerde been wordt gezet en de cliënt hier later achter komt.

De Geschillencommissie adviseert dan ook om de vragen van cliënten adequaat te beantwoorden en zo volledig, maar ook zo concreet mogelijk te zijn met het verstrekken van informatie wanneer hierom wordt gevraagd.

### **5.3 Handelwijze bedrijfsarts**

Net als voorgaande jaren zijn ook in 2019 klachten ingediend over het handelen van de bedrijfsarts. Terugkerende onderwerpen zijn de bejegening van de betrokken bedrijfsarts, waarbij er vaak over wordt geklaagd dat klagers niet met respect worden behandeld, ze niet

serieus worden genomen of lichamelijk onderzoek achterwege blijft en/of de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk opstelt. Vaak betreurt de arbodienstverlener de wijze waarop het contact tussen klager en de bedrijfsarts heeft plaatsgevonden. Hierbij worden weliswaar excuses aangeboden, maar uiteraard kunnen excuses (veelal) worden voorkomen door proactief en empathisch handelen. Ook is er soms sprake van de verschillende rollen die door professionals tegelijkertijd worden uitgeoefend en die (terecht) door cliënten niet worden begrepen.

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

#### **5.4 Klachtenbehandeling en administratie**

Net als voorgaande jaren acht de Geschillencommissie het van belang dat klachten in een vroeg stadium zorgvuldig worden opgepakt. Daarmee kan in veel gevallen escalatie van het geschil worden voorkomen. Hoewel de klachtafhandeling op directieniveau vaak zorgvuldig plaatsvindt, blijkt het in de praktijk lastig de klacht op dat moment nog weg te nemen, omdat het vertrouwen in de arbodienstverlener vaak weg is.

Daarbij is afgelopen jaar gebleken dat sommige ingediende klachten in de klachtenadministratie van arbodienstverleners verloren gaan en, zelfs op herhaald verzoek tot beantwoording, niet (tijdig) worden behandeld. De Geschillencommissie begrijpt goed dat dit leidt tot onvrede en frustratie bij klagers die hierover een klacht indienen, zonder dat de arbodienst de klacht heeft beantwoord.

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

**BIJLAGEN:**

**GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN**

## 18.08

### 1. GESCHIL

Op 30 oktober 2018 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Q (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 juli 2019.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 24 juni 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 14 augustus 2018 heeft klager een spreekuur gehad bij de heer Y, bedrijfsarts bij verweerder. Diezelfde dag heeft de bedrijfsarts een consultrapportage naar klager verzonden.
- 2.2 Op 16 augustus 2018 stuurt klager een bericht naar de bedrijfsarts.
- 2.3 Op 27 augustus 2018 stuurt klager een herinnering naar de bedrijfsarts en de directeur van verweerder.
- 2.4 Op 27 september 2018 stuurt de directeur van verweerder een reactie.
- 2.5 Op 2 oktober 2018 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.6 Op 16 oktober 2018 stuurt verweerder een reactie op de klacht van klager. Klager heeft diezelfde dag een bericht verzonden naar verweerder.
- 2.7 Op 30 oktober 2018 wendt klager zich tot de Geschillencommissie. Klager is medegedeeld dat hij zijn klacht eerst dient te richten tot de landelijk klachtbehandelaar.

- 2.8 De landelijk klachtbehandelaar nodigt klager uit voor een gesprek op 28 november 2018. Door omstandigheden heeft dit gesprek uiteindelijk pas plaatsgevonden op 19 maart 2019.
- 2.9 Op 12 april 2019 stuurt de landelijk klachtbehandelaar een schriftelijke reactie naar klager naar aanleiding van het gesprek van 19 maart 2019.
- 2.10 Op 15 april 2019 wendt klager zich wederom tot de Geschillencommissie.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
  - 3.2.1 Klager heeft op 14 augustus 2018 een spreekuur gehad bij de bedrijfsarts. In de terugkoppeling van de bedrijfsarts staat opgenomen dat een deel uit de terugkoppeling valt onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)/ Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de werknemer hiermee instemt en de werkgever hierover wordt ingelicht. Klager geeft aan dat dit niet is besproken en dat hij dit ook niet goedkeurt. Daarnaast zouden andere zaken in de terugkoppeling zijn genoteerd dan hetgeen tijdens het spreekuur is besproken.
  - 3.2.2 Klager geeft aan dat hij tot twee keer toe de bedrijfsarts heeft gemaild, maar geen reactie heeft mogen ontvangen. Klager geeft aan bedenkingen te hebben bij de reactie van de directeur van verweerder op de klacht van klager. Klager heeft geen excuses mogen ontvangen en van herziening van de terugkoppeling is geen sprake geweest. Ook heeft verweerder zich naar zijn oordeel niet ingespannen om de gegevens die aan werkgever zouden zijn gegeven en welke onder de WBP / AVG zouden vallen door de werkgever uit het dossier van klager te laten schrappen.
  - 3.2.3 Klager geeft aan dat hij lange tijd geen enkele reactie op zijn klachten heeft mogen ontvangen. De reactie van verweerder op 16 oktober 2018 lijkt bovendien overhaast geschreven. Ook is er geen nader contact geweest met klager ten aanzien van zijn klacht.
  - 3.2.4 Na de behandeling van de klacht door de klachtenbehandelaar op 12 april 2019 vindt klager dat er geen inhoudelijke excuses zijn gemaakt, maar alleen procedurele verklaringen. Het gaat om de inhoud van de klachten, welke niet beantwoord zijn door verweerder door onder andere het afwezig zijn van een persoon.
  - 3.2.5 Klager wenst een andere arbodienst, omdat hij geen vertrouwen heeft in verweerder.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder leidt uit de klacht van klager af dat een reactie van verweerder is uitgebleven naar aanleiding van de klacht(en) van klager. Ook lijkt de klacht voor verweerder betrekking te hebben op een door de bedrijfsarts abusievelijk in de rapportage opgenomen vermelding en dit betreft naar het oordeel van verweerder dan ook geen betrekking te hebben op het handelen van verweerder. Daarnaast beklaagt klager zich over de inhoudelijke begeleiding en de medische beoordeling. Verweerder is van mening dat deze klacht niet door de Geschillencommissie kan worden beoordeeld. Mocht de Geschillencommissie van oordeel zijn dat een en ander wel aan de orde dient te komen, dan behoudt verweerder zich het recht voor om alsnog te reageren op deze klachten.
- 3.3.2 Verweerder is niet duidelijk welke van de in de interne klachtenprocedure aangevoerde klachten door klager worden gehandhaafd.
- 3.3.3 Ten aanzien van de medische gegevens die vallen onder de WBP / AVG heeft verweerder op 16 oktober 2018 aan klager aangegeven dat zij het niet eens is met de stelling dat de casemanager, mevrouw Z, medische gegevens zou hebben verstrekt aan de werkgever van klager. Wel is aangegeven dat het geen schoonheidsprijs verdient dat zij, naar aanleiding van de verzoeken van klager om informatie, de werkgever heeft laten weten dat hij de verzochte informatie rechtstreeks aan klager kon verstrekken zonder klager hiervan op de hoogte te stellen. Achteraf gezien was het beter geweest om klager - ter voorkoming van misverstanden - in dat bericht aan de werkgever in te kopiëren.
- 3.3.4 Verweerder geeft in haar verweerschrift aan dat door het abusievelijk aanvinken van een passage in de rapportage stond dat de werknemer zou hebben ingestemd in het delen van informatie met de werkgever dat valt onder het medisch beroepsgeheim. Dit laat onverlet dat deze informatie niet met de werkgever is gedeeld. Verweerder heeft hiervoor al haar excuses aangeboden. Het laten verwijderen van deze gegevens uit het dossier van de werkgever is dan ook niet aan de orde.
- 3.3.5 Ten aanzien van de reactie van verweerder op 16 oktober 2018 vindt verweerder dat zij tijdig op de klacht van klager heeft gereageerd, maar realiseert zich dat klager destijds moest worden benaderd om zijn klacht toe te lichten. Het is niet de bedoeling geweest klager het gevoel te geven dat hij niet serieus genomen wordt. Verweerder biedt hiervoor zijn excuses aan. Voorts is verweerder ervan op de hoogte dat zij klager in haar reactie van 16 oktober 2018 klager had moeten wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de landelijk klachtbehandelaar. Verweerder biedt hiervoor ook haar excuses aan.



- 3.3.6 Inmiddels heeft verweerder maatregelen genomen om de afhandeling van klachten conform de interne klachtenprocedure van verweerder te laten verlopen.
- 3.3.7 De landelijk klachtbehandelaar heeft aangegeven dat haar niet is gebleken dat de relatie tussen klager en zijn werkgever door het handelen van verweerder op scherp is gezet, zoals klager stelt. De verwijten die klager zijn werkgever maakt hebben geen (directe) relatie met de werkwijze van verweerder. Of de gebeurtenissen klager hebben belemmerd in zijn herstel kan de landelijke klachtbehandelaar niet beoordelen.
- 3.3.8 Verweerder betreurt het dat de afhandeling van de klacht van klager destijds niet (geheel) conform deze procedure is verlopen. Voor het geval klager deze klacht handhaaft, verwijst verweerder naar de reactie van de landelijk klachtbehandelaar en de brief van verweerder van 16 oktober 2018. Verweerder benadrukt dat er maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat klachten worden afgehandeld conform de interne klachtenprocedure.
- 3.3.9 Verweerder merkt op dat klager ontevreden is over de relatie met zijn werkgever. Verweerder vindt dit vervelend voor klager, maar staat buiten de relatie tussen klager en zijn werkgever. Het handelen van de werkgever staat los van deze klacht en ook de keuze van de werkgever om verweerder in te schakelen voor de verzuimbegeleiding.
- 3.3.10 Verweerder betreurt het dat klager ontevreden is over verweerder en geen vertrouwen meer in haar heeft. Verweerder herkent zich niet in de verwijten die klager maakt in haar klaagschrift.
- 3.3.11 Verweerder verzoekt om ongegrondverklaring van de klacht.

#### 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 De Geschillencommissie constateert dat de kern van de klacht betrekking heeft op de vraag of de casemanager, mevrouw Z, al dan niet medische informatie heeft uitgewisseld met de werkgever van klager. Voorts kent de klacht een aantal andere onderdelen, die in de volgende overwegingen eerst ter sprake komen.
- 3.4.2 De Geschillencommissie constateert dat uit een aantal elementen van de klacht en het verweerschrift blijkt dat mevrouw Z in de informatie-uitwisseling, gelet op de rol die verweerder haar heeft toebedeeld, verder gaat dan strikt noodzakelijk is voor de informatieplicht naar de werkgever en daarbij uitlatingen doet die geen directe relatie hebben met de belasting en belastbaarheid van klager, waaronder de suggestie die wordt gedaan om bij aangepast werk de uren en salaris aan te passen. Het klachtonderdeel over het onzorgvuldig handelen van mevrouw Z wordt door de Geschillencommissie dan ook gegrond verklaard.

- 3.4.3 Ten aanzien van de communicatie tussen klager en verweerder is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder hierin onzorgvuldig is geweest en er veel bij verweerder is misgegaan. Weliswaar is er door verweerder later in het proces excuses aangeboden, maar de Geschillencommissie vindt dit niet afdoende en verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.4 Voor wat betreft de rectificatie naar aanleiding van de kennelijk onjuiste opgestelde consultrapportage na het spreekuur van 14 augustus 2018 is tijdens de hoorzitting niet gebleken of de rapportage inmiddels is aangepast en of deze is verzonden naar klager en de werkgever van klager hierover is ingelicht. Verweerder is gevraagd na de hoorzitting dit na te gaan en dit terug te koppelen aan de Geschillencommissie. Op 12 juli 2019 heeft verweerder de Geschillencommissie bericht dat is gebleken dat er geen gecorrigeerde versie naar klager is toegezonden. Hoewel dit niet in het bericht van verweerder is vermeld, gaat de Geschillencommissie ervan uit dat de werkgever van klager hierover ook niet is geïnformeerd. De Geschillencommissie concludeert dat het verweerder nalatig is geweest in het corrigeren van de rapportage en het informeren van klager en de werkgever van klager. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.5 Ten slotte heeft verweerder op 12 juli 2019 teruggekoppeld dat na de hoorzitting is nagegaan of het betreffende dossier van klager medische informatie bevat. Verweerder geeft aan dat dit niet het geval blijkt te zijn. Voorafgaand wil de Geschillencommissie opmerken dat het niet erg zorgvuldig is dat ten tijde van de geschillenprocedure niet door verweerder is gecontroleerd of het betreffende dossier van klager medische informatie bevat. Aangezien de Geschillencommissie niet over het dossier beschikt, is zij gehouden uit te gaan van de reactie van verweerder en dat er dus geen medische informatie staat in het dossier van klager. Ten aanzien van de klacht dat er medische informatie van klager zou zijn verzonden naar de werkgever van klager, beschikt de Geschillencommissie niet over voldoende bewijs om dit klachtonderdeel te kunnen beoordelen. Omdat aan een lezing niet meer waarde kan worden toegekend dan aan een andere lezing zonder dat dit is onderbouwd met bewijs, acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond ten aanzien van de onzorgvuldige handelswijze van de casemanager van verweerder, de onzorgvuldige communicatie door verweerder en het niet corrigeren van een kennelijk onjuist opgestelde consultrapportage op verzoek van klager.

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen wegens gebrek aan overtuigend bewijs ongegrond ten aanzien de klacht dat de casemanager van verweerder medische informatie zou hebben gedeeld met de werkgever van klager. Wel doet de Geschillencommissie de aanbeveling voor verweerder om in een geschillenprocedure voorafgaand intern na te gaan welke informatie een document bevat als dit onderwerp is van een klacht.

## 19.02

### 1. GESCHIL

Op 4 maart 2019 heeft de heer X namens Bedrijf A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld. De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 3 juli 2019. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 17 juni 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Na een periode van ziekte is een werknemer van klager door klager op 17 juli 2017 hersteld gemeld. Op 15 augustus 2017 heeft de werknemer zich wederom ziek gemeld.
- 2.2 Op 15 augustus 2017 stuurt klager een mailbericht naar verweerder ten aanzien van de ziekmelding van een werknemer van klager.
- 2.3 Op 21 september 2017 heeft klager meerdere vragen gesteld aan verweerder met betrekking tot deze ziekmelding.
- 2.4 Op 30 januari 2018 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.5 Op 21 maart 2018 heeft klager op deze klacht gereageerd, waarvan klager stelt dat deze op 31 oktober 2018 is ontvangen.
- 2.6 Op 23 november 2018 heeft klager een directieklacht ingediend bij verweerder.
- 2.7 Op 2 januari 2019 heeft een telefonisch gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden.
- 2.8 Op 6 februari 2019 is een reactie op de klacht van klager verzonden.
- 2.9 Op 4 maart 2019 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

### 3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager geeft aan dat bij een werknemer van klager na ziekte een terugval heeft voorgedaan, waarbij de werknemer zich op 15 augustus 2017 wederom heeft ziekgemeld en het volgens klager aannemelijk is dat de terugval zich binnen de 4-weken periode heeft plaatsgevonden en de afspraak bij de behandelaar binnen deze 4 weekstermijn moet hebben plaatsgevonden. Als dat het geval is dan moeten de twee ziekteperiodes als één ziekteperiode worden gezien. Klager heeft verweerder gevraagd om (het moment van) deze terugval kritisch te onderzoeken. Verweerder zou een weinig kritische houding hierop hebben gehad. Na een ander verzoek van klager met daarin een herhaling en een verzoek tot aanvullende motivering heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid.
- 3.2.2 Klager stelt dat zij onvoldoende door verweerder is geadviseerd. In een klachtafhandelingsbrief van 6 februari 2019 deelt verweerder volgens klager voor het eerst mee dat er kennelijk informatie is opgevraagd bij de huisarts van de werknemer en de huisarts niet wilde ingaan op specifieke vragen, althans geen antwoord gaf die het vermoeden van klager bevestigde. Hoewel klager niet kan verifiëren of er al dan niet informatie is verstrekt door de huisarts, vindt klager het kwalijk dat pas anderhalf jaar na ziekmelding van klager wordt medegedeeld dat informatieverstrekking vanuit de huisarts kennelijk een belemmerende factor is geweest in het geheel.
- 3.2.3 Als een werknemer weigert bepaalde informatie te verstrekken aan een werkgever, kan dat gevolgen hebben ten aanzien van de loondoorbetaling van de werknemer. Via deze weg had de werkgever druk kunnen uitoefenen als zij had geweten dat de werknemer zijn informatieverplichting niet nakwam. Dat een behandelaar kennelijk weigert vragen te beantwoorden, komt klager vreemd voor.
- 3.2.4 Klager vindt dat verweerder ten onrechte verwijst naar een deskundigenoordeel door het UWV. Hoewel het doel mogelijk ook langs die weg kon worden bereikt, neemt niet weg om de arbodienst niet ver genoeg is gegaan in het onderzoeken van deze casus.

- 3.2.5 Klager stelt dat verweerder onvoldoende heeft geadviseerd in deze casus. Klager is afhankelijk van de inspanningen en bevindingen van haar arbodienst. Volgens klager heeft verweerder zich onvoldoende ingespannen om het moment van terugval, alsmede de vraag of er sprake was van een volledig herstel, kritisch te beoordelen door het opvragen van specifieke informatie bij de behandelaar en onderzoek te doen. Mocht er inderdaad informatie zijn opgevraagd bij de behandelaar en er tegenwerking worden ondervonden, had volgens klager verweerder haar daarover onmiddellijk moeten informeren, zodat klager maatregelen had kunnen nemen.
- 3.2.6 Voor zover verweerder vasthoudt aan haar standpunt, dat zij binnen haar grenzen en bevoegdheden het maximale heeft gedaan, had het op de weg gelegen om dit standpunt verder te onderbouwen.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder heeft, ten aanzien van de stelling van klager dat niet eerder dan 6 februari 2019 is gemeld dat medische informatie bij de huisarts is opgevraagd, een document bijgevoegd waaruit zou blijken dat dit op 18 oktober 2017 is medegedeeld. Huisartsen kunnen geen uitspraken doen over de arbeidsgeschiktheid, maar kunnen hoogstens aangeven met welke klachten iemand zich bij hen gemeld heeft. De reden dat informatie was opgevraagd betrof ondersteuning van de verzuimbegeleiding in de periode na de nieuwe ziekmelding.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat het verschil van inzicht zich toespitst op het misverstand dat verweerder uitspraken doet of kan doen over de arbeidsongeschiktheid van een werknemer over een periode waarin een werknemer niet gezien is op grond van de gezondheidsklachten die een betrokkene in die periode al dan niet heeft gehad, terwijl de werknemer zonder signaal van de werkgever betreffende het functioneren volledig hersteld is gemeld en zijn eigen werk heeft gedaan.
- 3.3.3 In de klacht van klager wordt gevraagd wanneer de terugval zich heeft voorgedaan. De vraag is volgens klager beantwoord met de datum van ziekmelding, daar werknemer voor deze datum niet heeft verzuimd. Bij de klachtafhandeling is hierover richting klager gereageerd.
- 3.3.4 De conclusie van klager dat de informatieverstrekking vanuit de huisarts belemmerend is deelt verweerder niet. Verweerder heeft aangegeven dat de huisarts op een aantal specifieke vragen niet ingaat. Dat impliceert niet dat dit een belemmering is door werknemer. Het is mogelijk dat de huisarts een aantal vragen (nog) niet kon beantwoorden. Het feit dat er contact was met de behandelaar impliceert dat de werknemer toestemming heeft gegeven, daar er anders geen contact is.
- 3.3.5 In het algemeen kan een werkgever die het niet eens is met een beoordeling van een bedrijfsarts een deskundigenoordeel bij het UWV aanvragen. Dit had men bij de

herstelmelding van 17 juli 2017 en de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling per 15 augustus 2017 kunnen doen.

3.3.6 Volgens verweerder blijft het feit dat werknemer door middel van een opbouwschema volledig was hersteld en vervolgens zijn werkzaamheden heeft uitgevoerd. Of werknemer naar behoren functioneerde is niet ter beoordeling van de bedrijfsarts.

3.3.7 Samenvattend heeft de werkgever een volledige herstelmelding na opbouw per 17 juli 2017 doorgevoerd, heeft de werkgever geen enkel signaal aan de werknemer of verweerder gegeven dat deze niet volledig functioneerde en heeft de werkgever na de uitval op 15 augustus 2017 geprobeerd deze periode van volledig uitvoeren van eigen werk op medische gronden achteraf in een ander daglicht te plaatsen. Dat verweerder niet in staat was deze wens uit te voeren is op grond van zorgvuldigheidsregels. Volgens verweerder heeft zij klager correct geadviseerd naar aanleiding van de ziekmelding.

3.3.8 Ten aanzien van de stelling van klager dat een nadere onderbouwing van verweerder ontbreekt, is klager volgens verweerder in de eerdere verzuimperiode op diverse punten met betrekking tot regelgeving geadviseerd.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

3.4.1 Volgens de Geschillencommissie is de kern van de klacht gelegen in de vraag of verweerder adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van het verzoek van klager om kritisch naar de terugval van de werknemer van klager te kijken. Tevens vloeit uit de klacht voort de stelling dat onvoldoende door verweerder hieromtrent is gecommuniceerd.

3.4.2 Klager heeft verweerder verzocht om informatie op te vragen bij de huisarts van verweerder. De Geschillencommissie constateert dat verweerder heeft gecommuniceerd dat, na het opvragen van de informatie bij de huisarts – overigens enkele maanden na het verzoek van klager – de huisarts op bepaalde vragen niet ingaat. Dit kan tot verwarring leiden bij klager. De Geschillencommissie vindt dat verweerder beter had communiceren waarom het opvragen van de informatie in eerste instantie volgens verweerder niet nodig bleek te zijn en dat de later verkregen informatie van de huisarts niet relevant was voor het beantwoorden van de gestelde vraag door klager. De Geschillencommissie is van oordeel dat de communicatie door verweerder beter had gekund, maar dit niet dusdanig verwijtbaar en onzorgvuldig is geweest dat dit de klacht gegrond maakt.

3.4.3 De Geschillencommissie merkt op dat het formeel – bij bijzondere omstandigheden – mogelijk is dat bedrijfsarts de eerste ziektedag met terugwerkende kracht kan vaststellen. Maar volgens de Geschillencommissie moeten deze omstandigheden

dusdanig bijzonder zijn dat het voor de bedrijfsarts aanleiding moet geven om de eerste ziektedag van de werknemer nader te onderzoeken.

- 3.4.4 Gelet op het gegeven dat klager een jurist heeft geraadpleegd, had het volgens de Geschillencommissie voor verweerder bekend moeten zijn dat een deskundigenoordeel kon worden aangevraagd en dat deze weg ook de meest voor de hand liggende en passende zou zijn geweest. Dat klager hiervoor om haar moverende redenen niet heeft gekozen moge zo zijn, maar kan verweerder niet worden verweten. In dit geval heeft de werkgever er immers bewust voor gekozen om geen deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen.
- 3.4.5 Gelet op het bovenstaande is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder niet onvoldoende actie heeft ondernomen naar aanleiding van het verzoek van klager en zich niet verwijtbaar heeft opgesteld. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klachten ongegrond voor wat betreft het onvoldoende door verweerder ingaan op het verzoek van klager om kritisch te kijken naar de terugval van de werknemer van klager omdat het volgens klager aannemelijk was dat de terugval zich binnen de 4-weken periode heeft plaatsgevonden en de afspraak bij de behandelaar binnen deze 4 weekstermijn moet hebben plaatsgevonden. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft klager daarvoor de verkeerde "route" gekozen. Ook de klachtonderdelen ten aanzien van de communicatie, onder andere omtrent de terugkoppeling van de huisarts, wordt door de Geschillencommissie ongegrond verklaard.



## 19.03

### 1. GESCHIL

Op 9 april 2019 heeft mevrouw A namens bedrijf B (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met X (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld. De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. De interne procedure bij verweerder was weliswaar niet afgerond maar verweerder heeft ondanks herhaalde verzoeken van en namens klager om de klachten te behandelen geen (enkele) inhoudelijke reactie gegeven. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 mei 2019. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 13 mei 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft voorafgaand de zitting aangegeven dat de heer Y door onverwachte omstandigheden niet namens de Geschillencommissie aan de zitting kan deelnemen.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager heeft op 7 januari 2019 een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.2 Naar aanleiding van deze klacht hebben klager en verweerder op 22 januari 2019 en 30 januari 2019 telefonisch contact gehad. Klager heeft gevraagd om een inhoudelijke reactie op de verzonden klacht.
- 2.3 Op 13 februari stuurt klager een herinnering aan verweerder om inhoudelijk op de klacht te reageren.
- 2.4 Op 14 maart 2019 vraagt klager per mail aan verweerder om een inhoudelijke reactie.
- 2.5 Op 21 maart 2019 stuurt verweerder een mail aan klager en kondigt daarbij aan een reactie te zullen formuleren.

- 2.6 Op 9 april geeft klager aan nog steeds geen inhoudelijke reactie te hebben ontvangen en kondigt aan zich te zullen wenden tot de Geschillencommissie Arbodiensten.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager geeft aan op 7 januari 2019 een klacht te hebben ingediend over de dienstverlening en de wijze van behandeling van het dossier van een van de werknemers van klager. Hierop heeft klager tot heden geen enkele reactie mogen ontvangen. Wel heeft klager herhaaldelijk gebeld, gemaïld en af en toe met iemand van verweerder contact gehad, maar dit heeft niet tot een inhoudelijke reactie geleid.
- 3.2.2 In de klacht van 7 januari 2019 geeft klager aan van mening te zijn dat er tijdens de behandeling van het dossier door diverse casemanagers en verzuimbegeleiders van verweerder niet correct is gehandeld.
- 3.2.3 Klager geeft aan dat verweerder nauwelijks met klager contact heeft opgenomen. Er heeft geen begeleiding aan werkgever plaatsgevonden en er is ook geen overleg geweest over de wederzijdse verwachtingen hieromtrent. Contacten door verweerder zouden vaak niet zijn voorbereid en waren vaak onnodig.
- 3.2.4 Op verzoek van de werknemer van klager zou bij aanvang van het verzuim zijn afgesproken dat zij niet door de bedrijfsarts van verweerder begeleid zou worden. Gedurende dit traject zou vanuit de zijde van verweerder geen enkele medewerking en inleving zijn.
- 3.2.5 Tussentijds zou er vaak van bedrijfsarts zijn gewisseld. Hierover heeft geen communicatie plaatsgevonden. Enkele dagen voor een spreekuur zou een andere bedrijfsarts zijn toegewezen. De werknemer van klager zou zelf met verweerder contact op hebben moeten nemen naar aanleiding van een verzonden uitnodiging en zij heeft dit als zeer vervelend ervaren.
- 3.2.6 Verweerder heeft een oproep gedaan om in contact te treden tussen een arbeidsdeskundige van verweerder en een bedrijfsarts van klager. Dit contact heeft, na meerdere reminders, pas drie weken na het verzoek plaatsgevonden.

- 3.2.7 Vanuit verweerder is een brief naar het privéadres van de directeur van verweerder verzonden in plaats van naar het adres van verweerder. Op het verzoek om hierover met verweerder contact op te nemen, heeft klager nooit iets mogen vernemen.
- 3.2.8 Voorts zou het dossier niet in het online portaal staan en is de documentatie en een tweede FML niet (volledig) ontvangen na herhaaldelijk verzoek tot opsturen.
- 3.2.9 Klager heeft vaak het initiatief moeten nemen op contact te zoeken met verweerder. Klager en haar medewerkers hebben het vertrouwen in verweerder volledig verloren en heeft aangegeven de overeenkomst tussen klager en verweerder te willen beëindigen.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder geeft aan in contact te zijn getreden met klager aangaande de inhoudelijke afhandeling van de klacht. Klager zou op maandag 6 mei hebben aangegeven een Plan van Aanpak te willen ontvangen. Verweerder zou hieraan gehoor hebben gegeven. Verweerder heeft op 8 mei het Plan van Aanpak telefonisch toegelicht en heeft het vervolgens naar klager gestuurd.
- 3.3.2 Volgens verweerder zou klager hebben aangegeven dat, afhankelijk van de inhoud van het Plan van Aanpak, zij mogelijk af zou zien van een hoorzitting. Op 13 mei heeft verweerder vernomen dat klager om hem moverende redenen de hoorzitting toch door te willen zetten.
- 3.3.3 Verweerder vindt een verweerschrift niet aan de orde. Verweerder heeft klager op alle fronten gelijk gegeven en zou gerichte oplossingen en excuses hebben aangeboden. Verweerder wil verder graag met klager in gesprek blijven.
- 3.3.4 Verweerder biedt aan om telefonisch contact op te nemen met de werknemer van klager om haar de kans te geven om haar verhaal bij klager te doen aangaande de bejegening door de verzuimmanager van verweerder.
- 3.3.5 Verweerder geeft aan de overige componenten van de klacht in het proces van verweerder mee te nemen om de noodzakelijke verbeteringen door te voeren.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 De Geschillencommissie constateert dat de kern van de klachten betrekking hebben op de begeleiding van de werknemster van klager door verweerder, alsmede dat klager verschillende klachten heeft ingediend, maar dat hier geen inhoudelijke reactie door verweerder op is gegeven.
- 3.4.2 Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat verweerder alsnog schriftelijk aangeeft welk traject ten aanzien van het verbeteren van het klachtafhandelingssysteem in gang is

gezet en hoe in het vervolg wordt voorkomen dat dergelijke fouten in de toekomst niet meer zullen plaatsvinden. Ook is alsnog inhoudelijk gereageerd op de aanvankelijke klachten van klager, daar waar tot heden een inhoudelijke reactie is uitgebleven. Het door verweerder toegezonden stuk naar aanleiding van de hoorzitting is door de Geschillencommissie beoordeeld. Naar aanleiding van dit toegezonden stuk heeft de Geschillencommissie in onderstaande overwegingen deze puntsgewijs behandeld.

- 3.4.3 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het niet inhoudelijk reageren op de klachten van klager, meent de Geschillencommissie dat verweerder naar aanleiding van de onderhavige klacht de klachtenprocedure heeft aangescherpt, wat de Geschillencommissie deugd doet. Ook doet het de commissie goed dat in september 2019 een trainingsprogramma wordt gestart ten aanzien van klant- en servicegerichtheid en communicatievaardigheden. Dit laat onverlet dat verweerder niet inhoudelijk heeft gereageerd op de klachten van klager, ondanks op herhaald verzoek van klager. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.4 Ten aanzien van de klacht over het onvoldoende en onduidelijk communiceren met klager, beaamt verweerder in haar reactie dat navraag en onderzoek uitwijst dat tijdens de verzuimperiode van de werknemer van klager (telefonisch) contact vooral door klager werd geïnitieerd. De commissie heeft geconstateerd dat er gedurende de verzuimbegeleiding er niet dan wel onvoldoende en tevens onduidelijk door verweerder is gecommuniceerd, hetgeen tot onduidelijkheid bij klager heeft geleid. Dit geldt ook ten aanzien van de inzet van de bedrijfsarts, de heer Y. Volgens de Commissie mag het weliswaar zo zijn dat ten aanzien van het machtigingsformulier dit de gebruikelijke werkwijze bij X is en overigens ook begrijpelijk is wanneer wordt gewisseld van bedrijfsarts. Maar dit ligt minder voor de hand als er vanaf het begin (op uitdrukkelijk verzoek) een andere bedrijfsarts dan de gebruikelijke bedrijfsarts wordt ingeschakeld. De Geschillencommissie verklaart beide klachtonderdelen dan ook gegrond.
- 3.4.5 De Geschillencommissie constateert dat uit de nadere verklaring van verweerder de initiële termijn voor klachtafhandeling twee weken zou zijn en de zes weken, zoals dit tijdens de hoorzitting is vermeld, de termijn is waarbinnen een klacht moet zijn afgehandeld. De Geschillencommissie gaat ervan uit dat de termijnen in de klachtenprocedure ook in het reglement, voor zover nodig, zullen worden aangepast.
- 3.4.6 Verweerder heeft in haar toegezonden stuk aangegeven dat het 21 dagen duurde voordat een contact met de arbeidsdeskundige en bedrijfsarts tot stand kwam nadat werd verzocht om contact, wat verweerder "erg lang" vindt. De Geschillencommissie merkt op dat deze termijn niet "erg lang", maar te lang is.
- 3.4.7 Wat de rapportage van bedrijfsarts betreft dat dit volgens klager niet in de verzuimvolgsysteem zou staan is volgens de Geschillencommissie, gelet op de

gedetailleerdheid van de beschrijving door verweerder, aannemelijk dat hetgeen verweerder aangeeft juist is. Dit geldt ook ten aanzien van de klachten over de niet ontvangen FML rapportage en probleemanalyse. De Geschillencommissie verklaart deze klachtonderdelen ongegrond.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond ten aanzien van het niet inhoudelijk reageren op de klachten van klager en de onvoldoende en onduidelijke communicatie door verweerder.

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond ten aanzien van de rapportage die niet in het verzuimvervolgsysteem zou staan, alsmede niet ontvangen FML rapportage en probleemanalyse.

## 19.04

### 1. GESCHIL

Op 17 april 2019 heeft de heer A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met X (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 juli 2019. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 20 juni 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager heeft zich op 18 februari 2019 ziekgemeld en is door verweerder uitgenodigd voor een spreekuur op 12 maart 2019.
- 2.2 Klager heeft naar aanleiding van deze uitnodiging op 1 maart 2019 telefonisch contact opgenomen met mevrouw Y, werkzaam bij verweerder.
- 2.3 Klager heeft op 8 maart 2019 een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.4 Op 21 maart 2019 heeft verweerder gereageerd op de klacht van klager.
- 2.5 Op 29 maart 2019 heeft klager aan verweerder bezwaar gemaakt tegen de reactie van verweerder.
- 2.6 Op 4 april 2019 heeft verweerder gereageerd op het bezwaar van klager.
- 2.7 Op 17 april 2019 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

### 3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe

onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:

- 3.2.1 Klager heeft een klacht inzake de schending van de vertrouwelijkheid van de patiëntgegevens en de schending van het beroepsgeheim van de bedrijfsarts van verweerder. Zonder toestemming van klager is door verweerder het gehele medisch dossier van de oude bedrijfsarts overgedragen aan de nieuwe bedrijfsarts.
- 3.2.2 Klager vindt dat er geen noodzaak was tot het delen van zijn vertrouwelijke gegevens. Klager was immers niet ziek bij de wisseling van de bedrijfsarts. Ook was de betreffende tweede ziekmelding bijna zes maanden later na de betreffende herstelmelding na de betreffende eerste ziekmelding.
- 3.2.3 Klager heeft geen gelegenheid gehad om bezwaar te maken tegen de wisseling van bedrijfsarts. Ook blijkt de vorige bedrijfsarts nog gewoon werkzaam te zijn bij verweerder. Op de vraag van klager of zijn vorige bedrijfsarts klager kan begeleiden, gaf verweerder aan dat na verloop van tijd bedrijfsartsen een andere klantenkring krijgen. Klager is aangeslagen door de aantasting in zijn privacy. Ook is zijn vertrouwen beschaamd. Vooral door de aard van de gezondheidsklachten en het vertrouwen dat hij in de bedrijfsarts had.
- 3.2.4 Nadat klager een klacht hierover heeft ingediend, heeft verweerder de klacht van klager afgewezen. Klager heeft zich gewend tot regiodirecteur en kreeg te horen dat het besluit van verweerder wordt gehandhaafd, ondanks dat de klachtenregeling van verweerder voorschrijft dat klager zijn bezwaar kan toelichten, hetgeen niet is gebeurd.
- 3.2.5 In de reactie van verweerder wordt klager geadviseerd om ten aanzien van de informatieverstrekking contact op te nemen met zijn werkgever, terwijl verweerder goed weet dat klager een conflict heeft met zijn werkgever.
- 3.2.6 Door de handelswijze van verweerder is de privacy van klager aangetast. Ook heeft verweerder hiermee wetten, gedragscodes en haar eigen gedragsregels overschreden. Ook de nalatige handelswijze van klachtafhandeling van verweerder acht klager onprofessioneel en tegenstrijdig met de gedragsregels van verweerder.
- 3.2.7 Voorts heeft klager in zijn klacht om zijn medisch dossier gevraagd en tevens gevraagd naar de gegevens van de registerfunctionaris gegevensbescherming. Verweerder heeft hier niets mee gedaan en de klachtafhandeling eenzijdig afgesloten. Klager heeft recht op de inzage en vernietiging van zijn dossier. Klager wenst dat zijn medisch dossier wordt opgestuurd en, indien klager hierom vraagt, deze en eventuele kopieën hiervan te vernietigen.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat klager stelt dat klager geen toestemming heeft gegeven aan klager voor de overdracht van zijn medisch dossier aan een andere bedrijfsarts van verweerder. In dit geval is echter sprake van een overdracht zoals nader (mede) beschreven in het 'KNMG advies voor inrichting en overdracht van het bedrijfsgeneeskundige dossier'. Contractueel is er geen sprake van wisseling van opdrachtnemer waardoor er geen toestemming nodig is voor de interne overdracht van het medisch dossier. Daarbij heeft verweerder klager tijdig op de hoogte gesteld van de wisseling van bedrijfsarts. Het staat de werkgever vrij om de manier te kiezen hoe hierover wordt gecommuniceerd; verweerder heeft hier geen invloed op.
- 3.3.2 Verweerder vindt overigens dat er geen sprake is van 'overdracht' van het dossier op het moment van de wisseling van de bedrijfsarts. Pas toen er sprake was van de ziekmelding op 18 februari 2019 en een spreekuur werd ingepland bij de nieuwe bedrijfsarts, werd het dossier pas toegankelijk voor de 'nieuwe' bedrijfsarts.
- 3.3.3 Verweerder merkt op dat klager terecht een klacht indient over dat de regiodirectie niet conform de klachtenprocedure van verweerder heeft gehandeld. Verweerder kan niet anders concluderen dat zij hierin erg is tekortgeschoten. De directie biedt hiervoor haar oprechte excuses aan voor deze gang van zaken.
- 3.3.4 Volgens verweerder is eveneens ten onrechte niet adequaat gereageerd op de vraag naar de naam van de functionaris gegevensbescherming en is ook niet gereageerd op het verzoek tot inzage in het medisch dossier van klager. Inmiddels is – zij het te laat - aan klager de naam van de functionaris doorgegeven en is bekend gemaakt hoe klager zijn medisch dossier kan inzien. Verweerder verwijst naar het privacyreglement op haar website met daarin de gegevens van de functionaris vermeld, alsmede de rechten van de werknemer.
- 3.3.5 Verweerder vindt dat de klachtafhandeling beter had gekund en ook beter had moeten. Dat geldt ook ten aanzien van de opvolging van het verzoek om de naam van de functionaris en een afschrift van het medisch dossier van klager. Verweerder heeft lering getrokken uit deze situatie en de quality officer van de organisatie de opdracht gegeven om normaal de klachtenprocedure goed door te nemen om herhaling te voorkomen. Ten slotte wil verweerder benadrukken de situatie te betreuren en biedt zij klager haar oprechte excuses aan voor het ongemak.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie constateert dat de primaire klacht van klager is dat zijn medisch dossier binnen de organisatie van verweerder is overgedragen van de voormalig bedrijfsarts van klager naar intern een andere bedrijfsarts. Klager heeft hiervoor geen toestemming gegeven en wenst dat zijn vorige bedrijfsarts klager



- begeleid gedurende zijn verzuimperiode. De Geschillencommissie overweegt als volgt.
- 3.4.2 In het verweerschrift heeft verweerder verwezen naar de KNMG-notitie "*KNMG Advies voor inrichting en overdracht van het bedrijfsgeneeskundige dossier*", waarin is bepaald dat in deze situatie overdracht van een bedrijfsarts naar een andere bedrijfsarts binnen dezelfde organisatie mogelijk is, ook zonder toestemming van de werknemer. Volgens de Geschillencommissie is klager weliswaar hiermee geïnformeerd, maar niet op de manier waarop verweerder het anders had kunnen doen. Zo had verweerder eerder kunnen verwijzen naar dit advies van de KNMG met daarbij een verwijzing hoe het advies kan worden geraadpleegd. Hoewel in eerste instantie verweerder een onvoldoende onderbouwing geeft, is dit, gelet op de inhoud van dit advies en er hier sprake is van een overdracht binnen dezelfde organisatie, naar oordeel van de Geschillencommissie de klacht niet gegrond. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.3 Voor wat betreft dat klager, ondanks zijn verzoek, niet zijn voormalig bedrijfsarts toegewezen heeft gekregen, heeft verweerder in haar verweerschrift en tijdens de hoorzitting aangetoond dat zij een voldoende afweging van belangen heeft gemaakt, waarbij het belang van betrokkene en de mogelijkheden binnen de organisatie is betrokken. Naar oordeel van de Geschillencommissie heeft verweerder voldoende aannemelijk gemaakt dat het in dit specifieke geval niet mogelijk is gebleken om aan het verzoek van klager te voldoen. In die zin is de Geschillencommissie van oordeel dat dit geen verwijtbaar nalaten van verweerder is geweest en verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.4 Ten aanzien van het klachtonderdeel communicatie, waaronder dat verweerder niet tijdig de contactgegevens van de Functionaris Gegevensbescherming heeft verstrekt, heeft verweerder deze klacht intern al gegrond verklaard en excuses hiervoor aangeboden. Klager heeft tijdens de hoorzitting ook aangegeven welke maatregelen zijn getroffen om herhaling te voorkomen. Ook heeft verweerder gemeld dat het interne personeel een e-learning traject dient te doorlopen met toetsing ter verbetering van de communicatie, wat de Geschillencommissie deugd doet. Aangezien de klacht door verweerder intern gegrond is verklaard, behoeft dit klachtonderdeel geen verdere behandeling door de Geschillencommissie en zal zij hierover geen uitspraak doen.
- 3.4.5 Ten aanzien van het niet toezenden van het medisch dossier naar klager door verweerder, heeft verweerder aannemelijk gemaakt dat zij naar aanleiding van dit verzoek van klager contact heeft opgenomen om te bespreken hoe klager zijn medisch dossier kan verkrijgen. Verweerder heeft na de hoorzitting op 2 juli 2019 aangegeven dat klager zijn dossier nog niet heeft afgehaald op locatie van verweerder en dat verweerder klager nogmaals herinnerd heeft aan de mogelijkheid om zijn medisch dossier op te halen. De Geschillencommissie concludeert hieruit dat

verweerder in tweede instantie voldoende inspanningen heeft verricht om klager in het bezit te stellen van zijn medisch dossier, maar dit ten onrechte niet is gedaan op het eerste verzoek van klager. Verder staat voorop dat klager recht heeft op het medisch dossier als hij hierom vraagt. De Geschillencommissie acht het handelen van verweerder echter niet dusdanig onzorgvuldig dan wel nalatig dat dit de klacht gegrond maakt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond ten aanzien van de klacht dat het medisch dossier conform de KNMG-notitie "*KNMG Advies voor inrichting en overdracht van het bedrijfsgeneeskundige dossier*" zonder toestemming van klager is overgedragen van de voormalig bedrijfsarts van klager naar een andere bedrijfsarts binnen de organisatie van verweerder.

Ook verklaart de Geschillencommissie, gelet op de onderbouwing daarvan door verweerder, de klachten ongegrond ten aanzien van het niet toewijzen van de voormalig bedrijfsarts aan klager, ondanks het verzoek van klager.

Ten slotte verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond ten aanzien van het niet tijdig toezenden van het medisch dossier aan klager omdat verweerder, weliswaar in tweede instantie, voldoende inspanningen heeft gepleegd om klager in het bezit te stellen van zijn medisch dossier.

Voor al het overige kan en zal de Geschillencommissie geen uitspraak doen, omdat deze klachten in de interne klachtenprocedure door verweerder gegrond zijn verklaard.

## 19.05

### 1. GESCHIL

Op 2 mei 2019 heeft de heer A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met X (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 25 juni 2019. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 11 juni 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager heeft op 7 oktober 2018 een klacht ingediend bij verweerder over de heer Z (bedrijfsarts bij verweerder) en de dienstverlening van verweerder.
- 2.2 Naar aanleiding van deze klacht heeft op 31 oktober 2018 een gesprek plaatsgevonden tussen klager en de heer W (eveneens bedrijfsarts bij verweerder).
- 2.3 Op 7 november 2018 heeft verweerder een schriftelijke reactie verzonden naar klager.
- 2.4 Klager kan zich niet verenigen in de klachtafhandeling en stuurt op 3 december 2018 een klacht naar de heer Y (stafbedrijfsarts bij verweerder)
- 2.5 Op 27 februari 2019 heeft een gesprek tussen klager en de heer Y plaatsgevonden.
- 2.6 Op 3 april 2019 stuurt de heer Y een schriftelijke reactie naar klager.
- 2.7 Op 18 april 2019 stuurt klager een reactie op de schriftelijke reactie van de heer Y.
- 2.8 Op 1 mei 2019 heeft de heer Y een reactie hierop verzonden.
- 2.9 Na een mailwisseling over en weer wendt klager zich op 2 mei 2019 tot de Geschillencommissie.

### 3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager geeft aan dat X in woord en geschrift verwachtingen schept die niet worden nagekomen. Klager had als werkgever mogen verwachten dat de verzuimbegeleiding gericht was op het voorkomen van verzuim, maar hij heeft het tegendeel ervaren. De procedure heeft door toedoen van de heer Z (bedrijfsarts) verzuim bij een werknemer van klager opgeleverd zonder resultaten en dit heeft tot hoge verzuimkosten bij klager geleid.
- 3.2.2 Klager heeft in september 2017 een Preventief Medisch Onderzoek aangevraagd voor een van zijn werknemers. Voorafgaand aan het spreekuurcontact heeft klager twee vragen gesteld, die tot heden door verweerder onbeantwoord zijn gebleven. Deze vragen zijn ook in de klachtafhandelingprocedure aan bod gekomen, maar deze zijn niet naar tevredenheid van klager beantwoord omdat de antwoorden onduidelijk en naar zijn oordeel nietszeggend zijn. In de schriftelijke afhandeling door de heer Y mist klager enkele aspecten in de reactie en staan er volgens klager enkele onjuistheden en fouten in. Na verdere correspondentie merkt klager op dat door verweerder antwoorden worden ontweken. Klager voelt zich niet gehoord door verweerder en acht het onacceptabel dat hij geen behoorlijk antwoord krijgt op zijn vragen.
- 3.2.3 Klager geeft aan dat hij door de medewerkers van verweerder onjuist is geïnformeerd over onderwerpen als een deskundigenoordeel aanvragen, inzet arbeidsdeskundige en het tijdstip van het opstellen van een Functie Mogelijkheden Lijst (FML). In de klachtafhandeling zou de heer Y ten dele een standpunt innemen en geen verklaring geven dat dit klachtonderdeel gegrond is. Voorts merkt klager op dat de heer Y een reactietermijn lijkt te verschuiven waarbij mogelijk de ontvankelijkheidstermijn voor de Geschillencommissie in het geding zou komen.
- 3.2.4 Volgens klager mag hij van verweerder verwachten dat zij de richtlijnen van de Wet Verbetering Poortwachter volgen en de Werkwijzer Poortwachter van het UWV

- kennen. Op de website van verweerder staat aangegeven wat van verweerder mag worden verwacht bij langdurig verzuim. Het verzuim van de werknemer van klager is langdurig verzuim geworden. Klager geeft aan dat van een halfjaar evaluatie of van voorstellen van interventies om het herstel te bevorderen nooit sprake is geweest, terwijl verweerder dit wel op haar website heeft staan.
- 3.2.5 De bedrijfsarts wilde geen medewerking verlenen aan het opstellen van een FML, wat een vertragend en belemmerend effect heeft gehad op het verzuimproces. In de klachtafhandlingsprocedure is dit punt niet behandeld dan wel is hier niet verder op ingegaan.
- 3.2.6 Volgens klager heeft de bedrijfsarts geen informatie willen opvragen bij de behandelaren van de werknemer van klager. De heer W geeft aan dat een arts zelfstandig in staat is om tot een oordeel te komen over de arbeidsongeschiktheid. De heer Y geeft aan dat het niet verplicht is met verwijzing naar een gerechtelijke uitspraak en doet géén uitspraak over het (on)gegrond verklaren van de klacht. De heer Y neemt ook geen standpunt in over de aanvullende vragen van klager hierover. Klager neemt het nalatig handelen omtrent dit punt verweerder zeer kwalijk, mede omdat het niet strookt met hetgeen is vermeld in de UWV Werkwijzer Poortwachter.
- 3.2.7 Door de nieuwe bedrijfsarts is het verzuimdossier opgevraagd bij verweerder en inmiddels deels in het bezit van deze bedrijfsarts. Klager heeft vernomen dat deze stukken eerst naar de werknemer zijn gestuurd. Klager weet niet of hij erop kan rekenen dat de stukken door de werknemer zijn doorgestuurd naar de nieuwe bedrijfsarts en of deze volledig zijn. De delen van het dossier die onderdelen van de werkgever betroffen zijn naar 'niemand' gestuurd. In het kader van de privacywetgeving acht klager dit onwenselijk. De wijze waarop de heer Y deze klacht heeft behandeld doet klager vermoeden dat de klacht op dit aspect niet door verweerder serieus wordt genomen.
- 3.2.8 Hoewel de gesprekken met de klachtbehandelaars vriendelijk waren verlopen, vindt klager de klachtafhandeling zelf slordig en onzorgvuldig. De heer Y maakte tijdens dit gesprek een zeer onvoorbereide indruk. Het verslag van het gesprek bleek ook onvolledig. Ook zouden bepaalde toezeggingen zijn gedaan waarmee vervolgens niets mee is gedaan. Klager had een serieuze en zorgvuldige klachtafhandeling mogen verwachten.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft ten aanzien van het geen antwoord geven op de gestelde vragen aan dat de heer Y de klacht dat er geen antwoord is gegeven gegrond heeft verklaard. Echter de klacht over het niet beantwoorden van een door klager gestelde

expliciete medische vraag heeft hij ongegrond verklaard onder verwijzing naar het medisch beroepsgeheim.

- 3.3.2 Voor wat betreft het re-integratie belemmerend advies heeft de heer Y volgens verweerder terecht aangegeven dat de bereikte resultaten ten aanzien van de re-integratie niet beoordeeld kunnen worden in de klachtenprocedure. Voorts is het opstellen van een FML een instrument van het UWV en is het de ambacht van de bedrijfsarts het moment te kiezen wanneer terugkeer in het eigen werk vanwege persisterende en mogelijk blijvende beperkingen zodanig dubieus wordt dat het gerechtvaardigd is na te gaan of een ander re-integratiedoel overwogen moet worden. Volgens verweerder zijn er geen vaste regels te geven op dit punt en kan de arbodienst waar de bedrijfsarts voor werkt die ook niet opleggen. Verweerder kan zich voorstellen dat klager een andere verwachting had, gegeven het feit dat hij lang voor de ziekmelding het instrument van een arbeidsdeskundig onderzoek al wilde inzetten. De heer Y heeft zich bereid verklaard dit onderwerp aandacht te geven, voor zover er een misvatting zou zijn dat er een vaste termijn gehanteerd moet worden. Het onderdeel omtrent de toets omtrent het gevoerde beleid die de werkgever bij UWV kan doen is in geval van klager mislukt door een misplaatste reactie van iemand bij het UWV. De heer Y heeft beaamd dat de hulp van X met het stellen van de juiste vragen wellicht had geholpen en heeft dit onderdeel gegrond verklaard.
- 3.3.3 Ten aanzien van de communicatie tussen klager met de heer Y merkt verweerder op dat het geen coherent verhaal betreft. De heer A klager is niet gediend van de genuanceerde beantwoording van zijn klacht door de heer Y en de vriendschappelijke toon van de heer Y wordt als onprofessioneel ervaren. Verweerder laat het aan de Geschillencommissie over dit onderdeel van de klacht op waarde te schatten.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie constateert dat de kern van de klacht betreft dat klager schriftelijk twee vragen aan verweerder heeft gesteld ten aanzien van de duurzame inzetbaarheid en de re-integratie van de werknemer, maar dat er inhoudelijk geen echt antwoord door verweerder op is gegeven.
- 3.4.2 In vijf van de zes terugrapportages van het spreekuurconsult wordt naar het oordeel van de Geschillencommissie ten onrechte alleen gesproken over “afwachten” en had de terugrapportage concreter moeten zijn. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder nalatig is geweest door een onvoldoende concrete inhoudelijke reactie te geven op de vragen van klager, ongeacht wat het onderwerp van deze vragen is. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

- 3.4.3 Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillencommissie opgemerkt dat, ten aanzien van de overdracht van het dossier aan de andere arbodienst, verweerder niet duidelijk heeft kunnen maken of het dossier op verzoek van de werknemer door verweerder aan de werknemer of aan de andere arbodienst is verzonden. Omdat de Geschillencommissie niet objectief kan vaststellen in hoeverre verweerder hierin onjuist heeft gehandeld kan zij hierover geen uitspraak doen.
- 3.4.4 Voor wat betreft de klacht ten aanzien van het niet opvragen van informatie bij de behandelaar door verweerder, ondanks het verzoek van klager, oordeelt de Geschillencommissie als volgt. Ondanks dat een bedrijfsarts zelfstandig tot een beoordeling kan komen, heeft het volgens de Geschillencommissie op de weg gelegen om inzake dit dossier een expliciet verzoek om informatie bij de behandelaar op te vragen te honoreren. In dit geval staat vast dat verweerder niet op het expliciete verzoek van klager is ingegaan. De Geschillencommissie meent dat in dit geval aan het expliciete verzoek van klager had moeten worden voldaan en verweerder informatie had moeten opvragen bij de behandelaar - uiteraard alleen na toestemming hiervoor van werknemer. Overigens wordt door de heer Y in zijn klachtafhandelingsbrief beaamd dat het in ieder geval verstandig is om na een half jaar verzuim informatie op te vragen bij de behandelaar.
- 3.4.5 Wat betreft het wel of niet en op welk moment wordt geadviseerd om een arbeidsdeskundig onderzoek te laten plaatsvinden is duidelijk geworden en ook door de heer Y erkend dat enerzijds de maatschappelijk werkster niet bevoegd is om te beoordelen of een arbeidsgeneeskundig onderzoek geïndiceerd is en anderzijds dat het beleid weliswaar is dat dit uiterlijk de 42e week wordt geadviseerd maar dat er in ieder geval niet altijd gewacht moet worden tot dit tijdstip en dat er redenen aanwezig kunnen zijn om ook eerder een arbeidsdeskundig oordeel aan te vragen. Ook blijkt dat de informatie die de heer W heeft gegeven, over het te vroeg inzetten van een arbeidsdeskundig onderzoek dat kan leiden tot een loonsanctie van het UWV, onjuist was (de heer Y spreekt daarbij van "Dit argument snijdt geen hout" omdat een loonsanctie alleen kan als uit onderzoek blijkt dat er onvoldoende aandacht is besteed aan de terugkeer naar eigen werk. De Geschillencommissie acht deze onderdelen van de klacht dan ook gegrond.
- 3.4.6 Ten aanzien de klachtafhandeling door verweerder constateert de Geschillencommissie dat zou zijn toegezegd dat de heer Y het verslag van een gesprek met klager zou aanpassen voor wat betreft enkele punten die niet juist zouden zijn. Verweerder heeft hier nog geen adequate reactie op gegeven. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder hierin nalatig is geweest, wat dit klachtonderdeel gegrond maakt.
- 3.4.7 Klager stelt dat de heer Y tijdens het gesprek een onvoorbereide indruk gaf. De Geschillencommissie kan niet objectief vaststellen in hoeverre dit juist is en zal hier

dan ook geen oordeel over geven. Te meer daar de heer Y wel een uitgebreide reactie heeft gegeven aan klager en klager daardoor niet direct in zijn belang is getroffen, hetgeen overigens onverlet laat dat er een aantal dingen flink mis zijn gegaan en de betreffende klachten gegrond zijn.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond ten aanzien van het niet inhoudelijk reageren op de vragen van klager door verweerder, alsmede het niet aanpassen van het gespreksverslag naar aanleiding van de bespreking van de klacht tussen klager en verweerder. Dit geldt ook voor het onvoldoende concreet geven van advies in de terugrapportages van de spreekuurconsulten. De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel met betrekking tot het niet opvragen van informatie bij de behandelaar eveneens gegrond omdat dit, ondanks het uitdrukkelijk verzoek van klager, in dit specifieke geval niet is gehonoreerd.

Ten slotte geldt de gegrondverklaring ook voor de klachtonderdelen met betrekking tot niet juist informeren over wanneer een arbeidsdeskundig onderzoek is geïnitieerd en wanneer wel/niet een loonsanctie kan worden opgelegd in relatie met het te vroeg aanvragen van een arbeidsdeskundig onderzoek.

Ten aanzien van de overige klachtonderdelen zal de Geschillencommissie geen oordeel geven omdat voor de Geschillencommissie niet objectief is vast te stellen wie "gelijk" heeft en klager te dien aanzien niet direct in zijn belang is getroffen.



## 19.06

### 1. GESCHIL

Op 20 september 2019 heeft de heer B namens de heer A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met X (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld. De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn, nadat een paar keer de hoorzitting moest worden uitgesteld, beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 3 maart 2020. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 25 november 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

### 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager is sinds 2010 in dienst van zijn werkgever. In augustus 2015 is klager arbeidsongeschikt geraakt.
- 2.2 Op 18 november 2016 heeft de bedrijfsarts van verweerder een prognose gemaakt.
- 2.3 Na een discussie tussen de bedrijfsarts en klager heeft de huisarts van klager op 20 oktober 2017 een brief naar verweerder verzonden.
- 2.4 Op 3 november 2017 stuurt verweerder een brief naar klager en geeft aan haar oordeel niet te zullen wijzigen.
- 2.5 Op 15 februari 2018 heeft de bedrijfsarts samen met, mevrouw Y in de rol van casemanager, de werkplek van klager bezocht.
- 2.6 Op 15 maart 2018 vraagt klager aan mevrouw Y of zijn werkzaamheden passend zijn. Mevrouw Y en klager hebben vervolgens meermaals met elkaar gemaïld.
- 2.7 Op 7 augustus 2018 heeft mevrouw Y als arbeidsdeskundige een rapport opgesteld naar aanleiding van het werkplekonderzoek op 15 februari 2018 en op 7 augustus 2018..
- 2.8 Op 5 juni 2019 dient klager een klacht in bij verweerder.

- 2.9 Op 25 juli 2019 reageert verweerder op de klacht van klager.
- 2.10 Op 12 augustus 2019 stuurt verweerder een herinnering naar klager.
- 2.11 Op 22 augustus 2019 stuurt verweerder een definitieve reactie naar klager, omdat zij niets van klager heeft vernomen.
- 2.12 Op 20 september 2019 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
  - 3.2.1 Klager heeft tijdens het traject het gevoel gekregen dat de bedrijfsarts aan de kant van de werkgever staat en er sprake is van vooringenomenheid. Het is volgens klager voor een leek duidelijk dat met de klachten die klager heeft het onmogelijk is om de werkzaamheden te verrichten zoals ten tijde van de arbeidsongeschiktheid van klager verwacht werd. Dit zou worden beaamd door de huisarts van klager in een verklaring van 21 augustus 2019. Het is volgens klager dan ook opmerkelijk dat de bedrijfsarts ondanks de verklaringen van de huisarts een ander oordeel heeft gegeven.
  - 3.2.2 Op 15 februari 2018 heeft verweerder een bezoek gebracht aan de werkplek van verweerder. Aanleiding van dit bezoek was de uitslag van een deskundigenoordeel en het aangepaste werk van klager, rekening houdend met de klachten van klager. Na dit bezoek heeft klager erg veel moeite moeten doen om uiteindelijk een schriftelijk rapport of verslag van verweerder van dit werkplekonderzoek te mogen ontvangen.
  - 3.2.3 Klager vindt het merkwaardig dat verweerder aangaf dat van het werkplekonderzoek geen verslag is gemaakt. Volgens klager heeft een bedrijfsarts de verantwoordelijkheid om een sociaal medische beoordeling over de mate van arbeidsgeschiktheid van de werknemer te geven. Daarbij heeft klager na een maand wachten zelf moeten vragen om een schriftelijke terugkoppeling. Uiteindelijk wordt geen antwoord gegeven op de vraag of de toenmalige werkzaamheden passend voor hem zijn.
  - 3.2.4 In het bericht van verweerder van 22 augustus 2019 geeft verweerder aan dat na het bezoek aan de werkplek van klager de conclusies met klager uitdrukkelijk zijn

besproken. Uit de mailcorrespondentie tussen klager en mevrouw Y blijkt echter dat dit niet het geval is.

- 3.2.5 Klager vindt het opmerkelijk dat een bedrijfsarts een advies kan uitbrengen over de vraag of klager zijn werkzaamheden volledig kan uitvoeren, zonder precies (in)zicht te hebben op de werkzaamheden. Op 18 november 2016 heeft de bedrijfsarts in een prognose aangegeven dat in de toekomst de werkzaamheden voor klager niet geschikt zullen zijn. Klager vindt het onbegrijpelijk en onprofessioneel dat de bedrijfsarts pas bijna twee jaar later de werkplek van klager heeft bezocht. Deze handelwijze heeft als gevolg gehad dat klager naast zijn fysieke klachten ook psychische klachten is gaan ondervinden.
  - 3.2.6 Pas een half jaar na het bedrijfsbezoek van 15 februari 2018 zijn de bevindingen van dit bezoek in een schriftelijk rapport vastgesteld. Uit dit rapport blijkt dat klager ongeschikt is voor zijn eigen werkzaamheden. Klager vindt het merkwaardig dat de bedrijfsarts deze conclusie niet (zelf) kon trekken tijdens het werkbezoek op 15 februari 2018. Klager heeft hierdoor een half jaar door moeten werken in dezelfde ongewenste situatie. Gelet op de beroepscode voor bedrijfsartsen is dit onprofessioneel en volgens klager onverantwoordelijk.
  - 3.2.7 Op grond van het bovenstaande is klager van mening dat de bedrijfsarts zijn taak om een adequaat onderzoek uit te voeren onvoldoende heeft verricht en hiermee zijn onderzoeksplicht heeft geschonden. Daarnaast zou volgens klager de bedrijfsarts onvoldoende geïnformeerd hebben naar de aard en de ernst van de klachten van klager om een gewogen oordeel te kunnen geven.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder wenst allereerst de ontvankelijkheid van deze klacht aan de orde te stellen. In het klachtreglement van de Geschillencommissie staat dat een klacht over het medisch handelen of een medisch oordeel van een dienstverlener niet in behandeling kan worden genomen. Verweerder stelt primair dat sprake is van een klacht die (al dan niet indirect) het medisch oordeel van een bedrijfsarts betreft, wat zou moeten leiden tot niet-ontvankelijkheid van deze klacht. Volgens verweerder zouden alle onderdelen van de klacht daarmee niet-ontvankelijk moeten zijn.
  - 3.3.2 Verweerder betwist de klachten van klager dat hij het gevoel heeft dat de bedrijfsarts aan de kant van de werkgever staat en er sprake is van vooringenomenheid omdat het volgens klager voor een leek duidelijk zou moeten zijn dat de klachten van klager het onmogelijk maken om zijn werkzaamheden te verrichten.
  - 3.3.3 Verweerder merkt op dat het klaagschrift van klager bijna geheel overeenkomt met de klacht die op 5 juni 2019 door klager bij verweerder is ingediend. Verweerder vindt het belangrijk om een aantal punten vast te stellen. Zo heeft er sinds de ziekmelding door klager diverse malen contact plaatsgevonden tussen klager en de

- bedrijfsarts. Verweerder geeft aan dat tussen 20 april 2017 en 22 januari 2019 in totaal 11 contacten tussen klager en de bedrijfsarts hebben plaatsgevonden. De bedrijfsarts zou klager ook meerdere malen lichamelijk hebben onderzocht.
- 3.3.4 Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts op meerdere momenten medische informatie opgevraagd bij derden, waaronder op 8 september 2017 en 20 april 2018. Ook heeft de bedrijfsarts (onnodige) informatie ontvangen waarvan hij kennis heeft genomen. De bedrijfsarts zou klager ook meerdere malen hebben gewezen op de mogelijkheid tot het aanvragen van een deskundigenoordeel (DO), onder meer in zijn terugkoppeling van 21 april 2017 en 3 november 2017.
- 3.3.5 Volgens verweerder heeft klager uiteindelijk een DO aangevraagd, waarbij UWV op 15 december 2017 heeft geconcludeerd dat de belastbaarheid zoals de bedrijfsarts die aangeeft voldoende plausibel is gemaakt. Ook is geoordeeld dat het werk van klager dat hij op dat moment verrichtte passend is.
- 3.3.6 Op 1 februari 2018 is door verweerder een functionele mogelijkheden lijst (FML) opgesteld, die op 28 juni 2018 nog is aangepast naar aanleiding van de door bedrijfsarts opgevraagde aanvullende informatie.
- 3.3.7 Op 15 februari 2018 heeft de bedrijfsarts een bezoek gebracht aan de werkplek van klager, omdat klager had aangegeven dat zijn werkgever zich niet houdt aan de instructies van de bedrijfsarts met betrekking tot het aanbieden van passend werk. De bedrijfsarts heeft de werkplek beoordeeld. Direct daarna hebben de bedrijfsarts en mevrouw Y in de hoedanigheid van casemanager deze conclusies uitgebreid met klager en zijn werkgever besproken. De bevindingen zijn later vastgelegd in een rapport van 7 augustus 2018.
- 3.3.8 Mevrouw Y in de rol van arbeidsdeskundige heeft verder geoordeeld dat klager ongeschikt is voor eigen werkzaamheden in volle omgang. Dit betekent echter niet dat klager volledig arbeidsongeschikt is. Een re-integratie met opstart in deeltaken voor eigen werk zou mogelijk zijn, aldus mevrouw Y. Omdat dit bij de werkgever op dat moment niet mogelijk was, is ook een tweede spoortraject geadviseerd, wat door de werkgever is ingezet.
- 3.3.9 Verweerder vindt het feitelijk onjuist dat de bedrijfsarts na het bezoek van 15 februari 2018 niets meer zouden hebben gedaan. Uit het dossier volgt onder meer dat de conclusie van het onderzoek met klager en zijn werkgever is besproken, wat ook door klager per mail zou zijn bevestigd. Het is dus ook onjuist dat met de conclusies van de arbeidsdeskundige niets zou zijn gedaan.
- 3.3.10 Ten aanzien van de brief die door de huisarts van klager naar verweerder is verzonden merkt verweerder op dat, los van de kwalificatie van de klachten van klager, de huisarts heeft beaamd dat er sprake is van belastbaarheid bij klager. De bedrijfsarts heeft de informatie tot zich genomen en geconcludeerd dat dit zijn oordeel niet doet wijzigen. De stelling dat de bedrijfsarts niets met de informatie heeft gedaan is volgens verweerder dus onjuist.

- 3.3.11 Verweerder deelt niet het standpunt van klager dat de bedrijfsarts geen adequaat onderzoek heeft verricht. Er is sprake van een gewogen oordeel op basis van alle beschikbare informatie. Dat klager het niet eens is met dit oordeel, doet daaraan in het geheel niets af.
- 3.3.12 Verweerder heeft klager op 25 juli 2019 de gelegenheid geboden om een nadere toelichting te geven op de ingediende klacht. Nadat verweerder hierop niets heeft vernomen, heeft verweerder op 12 augustus 2019 klager nogmaals hiervoor uitgenodigd. Ook hier is niet op gereageerd. Vervolgens heeft verweerder op 22 augustus 2019 haar definitieve beslissing verzonden. Verweerder vindt het verwonderlijk dat klager niet eerder is gekomen met de aanvullende verklaring van de huisarts. Verweerder vindt overigens dat de verklaring van de huisarts verder niets afdoet aan het medisch oordeel van de bedrijfsarts, noch aan het gevoerde verweer.
- 3.3.13 Verweerder vindt dat, voor zover de klacht niet geheel niet-ontvankelijk is, de klacht ongegrond moet worden verklaard.

#### 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 De klacht van klager betreft meerdere klachtonderdelen. Tijdens de hoorzitting zijn de ontvankelijke klachtonderdelen besproken. Zo beklagt klager zich over de gebrekkige communicatie door verweerder en dat klager na het bedrijfsbezoek van februari 2018 tijdig een verslag van dit bezoek had mogen verwachten, maar hij deze pas in augustus 2018 heeft ontvangen. Verder heeft klager het gevoel dat sprake is van vooringenomenheid van verweerder. De overige klachtonderdelen worden niet door de Geschillencommissie behandeld, omdat deze betrekking hebben op een medisch inhoudelijk oordeel en om deze reden niet-ontvankelijk zijn.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht over de communicatie door verweerder overweegt de commissie als volgt. Klager heeft een verzoek ingediend om verweerder te laten controleren of zijn destijds verrichte werkzaamheden voor hem geschikt waren. Verweerder heeft op 15 februari 2018 de werkplek van klager bezocht. Kort daarna vraagt klager om een schriftelijk verslag van dit werkplekonderzoek aan verweerder. In augustus 2018 heeft klager pas een schriftelijk verslag van dit bezoek ontvangen. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder onderbouwd wat de reden hiervan is, waarom de schriftelijke rapportage pas zo laat kwam en hoe dit is gecommuniceerd naar klager. De Geschillencommissie volgt weliswaar de redenering van verweerder en concludeert dat procesmatig zorgvuldig door verweerder is gehandeld. Anderzijds heeft verweerder ten aanzien van de communicatie naar klager wel steken laten vallen. Zo had verweerder duidelijker moeten communiceren naar klager ten aanzien

van de functies en hoedanigheid van de artsen, deskundigen en casemanagers van verweerder en welke rol zij in de verschillende stadia hadden. Ook had de communicatie beter gekund met betrekking tot de reden waarom na het bezoek op 15 februari 2018 pas in augustus 2018 een verslag hiervan naar klager is verzonden. Verweerder heeft tijdens de hoorzitting een verklaring gegeven voor de tijdspanne tussen februari en augustus 2018. Mocht dit duidelijker naar klager zijn gecommuniceerd, dan had klager wellicht zijn klacht niet bij de Geschillencommissie hoeven in te dienen. De Geschillencommissie concludeert dat de communicatie van verweerder naar klager beter had gekund, maar in zijn geheel dit niet dusdanig onzorgvuldig is dat dit de klacht gegrond maakt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel om die reden ongegrond.

- 3.4.3 Wat betreft de klacht over de vooringenomenheid van verweerder, kan de Geschillencommissie zich het gevoel van klager goed voorstellen. Zo is de boodschap van verweerder naar klager over de reden van de late verzending van het schriftelijke verslag van het bedrijfsbezoek op 15 februari 2018 niet goed overgekomen. Verder heeft klager tijdens de hoorzitting aangegeven dat op 15 februari 2018 een gesprek tussen verweerder en de) werkgever (leidinggevende) van klager heeft plaatsgevonden, terwijl klager hierbij niet aanwezig was. De Geschillencommissie is van mening dat het beter was geweest wanneer klager wel aan dit gesprek had deelgenomen. De Geschillencommissie is van oordeel dat bovenstaande voorbeelden weliswaar als gebrekkig handelen namens verweerder kunnen worden beschouwd, maar dat dit handelen onvoldoende gebrekkig is om de klacht ten aanzien van de vooringenomenheid van verweerder gegrond te verklaren. Ook blijkt hiervan verder niet uit het voorliggende dossier en heeft klager dit onderdeel onvoldoende aannemelijk kunnen maken tijdens de hoorzitting. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.4 Ten slotte wil de Geschillencommissie opmerken, hoewel hierover geen klacht is ingediend, dat de verschillen in de rollen c.q. functies van mevrouw Y in de casus niet duidelijk zijn, in ieder geval voor klager. Mevrouw Y heeft de rol c.q. functie van zowel arbeidsdeskundige, casemanager als klachtbehandelaar. De Geschillencommissie adviseert verweerder om een beter onderscheid te maken tussen deze rollen c.q. functies van mevrouw Y om in het vervolg onduidelijkheden te voorkomen en, wat de rol van klachtbehandelaar betreft, daarmee de onafhankelijkheid te waarborgen.

#### **4. UITSpraak**

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen met betrekking tot de communicatie van verweerder, het niet tijdig verslagleggen van het bedrijfsonderzoek van februari 2018 en

de vermeende vooringenomenheid van verweerder ongegrond. De Geschillencommissie doet de aanbeveling aan verweerder om een beter onderscheid te maken tussen de rollen c.q. functies van mevrouw Y. De Geschillencommissie verklaart de overige klachtonderdelen niet-ontvankelijk, omdat deze betrekking hebben op een medisch oordeel.

## 1. GESCHIL

Op 11 oktober 2019 heeft de heer A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met X (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 december 2019. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 13 november 2019 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

## 2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager is in februari 2018 arbeidsongeschikt geraakt. Op 17 september 2018 is klager ziek uit dienst getreden bij zijn werkgever - eigenrisicodrager voor de ziektewet. Verweerder is de opdrachtnemer van de uitvoerder van het eigenrisicodragerschap.
- 2.2 Klager heeft op 28 november 2018 een eerste spreekuur gehad met de verzekeringsarts bij verweerder. Hierna volgden nog vier vervolgsprekken, waarvan de laatste op 28 augustus 2019 heeft plaatsgevonden. Bij de laatste drie spreekuren heeft de verzekeringsarts een functiemogelijkhedenlijst (FML) opgesteld.
- 2.3 Op 25 augustus 2019 heeft klager verweerder gemaïld en aangegeven het niet eens te zijn met de FML. Na een gesprek tussen klager en de verzekeringsarts heeft de verzekeringsarts de FML gedeeltelijk aangepast.
- 2.4 Op 2 september 2019 geeft klager aan het nog steeds niet eens te zijn met de FML, gevolgd door een tweetal mails van klager op 5 en 6 september 2019.
- 2.5 Op 13 september 2019 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder. Op 16 september 2019 heeft verweerder een ontvangstbevestiging verzonden met een



- kopie van het klachtreglement van verweerder. Vervolgens heeft er een mailwisseling over de klacht plaatsgevonden.
- 2.6 Op 25 september 2019 heeft verweerder een inhoudelijke reactie naar klager verzonden.
  - 2.7 Op 26 september 2019 geeft klager aan het niet eens te zijn met deze reactie van verweerder.
  - 2.8 Nadat verweerder klager uitnodigde voor een gesprek, heeft klager dit geweigerd en op 2 oktober verweerder gevraagd om de het medisch dossier van klager aan klager over te dragen.
  - 2.9 Op 3 oktober geeft verweerder aan een afschrift aan klager te zullen sturen van het medisch dossier, maar deze niet te zullen verwijderen uit het systeem van verweerder op grond van wet en regelgeving.
  - 2.10 Na een mailwisseling tussen klager en verweerder dient klager op 11 oktober 2019 een klacht in bij de Geschillencommissie.

### **3. BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
  - 3.2.1 Klager heeft meerdere malen een spreekuur gehad bij de verzekeringsarts van verweerder. Klager vindt de werkwijze van de verzekeringsarts twijfelachtig en stelt dat de inhoud van de door de verzekeringsarts opgestelde FML niet klopt.
  - 3.2.2 Klager beklaat zich over de (frauduleuze) werkwijze van de verzekeringsarts. Er zou informatie zijn ingevuld wat niet klopt of niet is besproken. Ook zou de verzekeringsarts de adviezen van andere deskundigen niet in acht nemen. Klager stelt dat de verzekeringsarts liegt, verzint en geen enkele vorm van deskundigheid betracht.
  - 3.2.3 Ten aanzien van de ingediende klachten van klager geeft klager aan dat er niet naar hem wordt geluisterd en de klacht partijdig, niet onderbouwd en eenzijdig als niet erkend is afgedaan. Er is bij klager niet om informatie gevraagd tijdens het behandelen van de klacht.
  - 3.2.4 Klager heeft de indruk dat er een belangenverstremming ontstaat tussen verweerder en de instantie die de uitkeringen betaalt, waarbij verweerder positieve rapporten opstelt zodat de instantie minder hoeft uit te keren.

- 3.2.5 Klager geeft aan dat verweerder mondeling heeft toegegeven niet juist gehandeld te hebben en enkele fouten alsnog wil oplossen door het afnemen van tests. Ook zou de algemeen directeur hebben erkend dat alle rapporten zijn opgesteld zonder enige vorm van informatie van mensen die wel weten wat ze doen en daar ook voor geleerd hebben, in tegenstelling tot de verzekeringsarts.
- 3.2.6 Klager merkt op dat de algemeen directeur heeft aangegeven dat ten tijde van de door klager ingediende klacht van 13 september 2019 de arts informatie zou hebben opgevraagd, maar uit latere mailwisseling blijkt dat dit pas op 23 september 2019 is gebeurd.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de kern van de klacht neerkomt op een geschil over het medisch oordeel dan wel het medisch handelen van de verzekeringsarts (de inhoud van de FML). Verweerder stelt dat deze klacht niet-ontvankelijk is conform het reglement van de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 3.3.2 Subsidiair gaat verweerder in op de inhoud van de klacht, mocht deze door de Geschillencommissie in behandeling worden genomen.
- 3.3.3 Klager stelt in zijn klacht dat de verzekeringsarts informatie heeft ingevuld wat niet klopt, nooit besproken is en de arts het beter zou weten dan een neurochirurg en fysiotherapeuten. De arts zou geen onderzoek hebben gedaan en informatie hebben verzonnen. Verweerder geeft aan dat het niet aan een neurochirurg of een fysiotherapeut is om te oordelen over arbeidsongeschiktheid of om een FML op te stellen. De eindverantwoordelijkheid voor de behandeling van een patiënt ligt bij de behandelend arts, voor het werkhervattingsadvies ligt de verantwoordelijkheid echter bij de bedrijfsarts of verzekeringsarts. De bedrijfsarts (of verzekeringsarts) kan informatie bij een behandelaar inwinnen, maar hiertoe bestaat volgens verweerder geen verplichting. Verweerder is van mening dat de verzekeringsarts dus een FML mocht opstellen zonder aanvullende informatie van de behandelaars.
- 3.3.4 Verweerder geeft aan dat de verzekeringsarts betwist dat hij zelf informatie heeft verzonnen of gegevens heeft ingevoerd die niet juist zijn. Verweerder geeft aan dat de stelling van klager dat de verzekeringsarts frauduleus heeft gehandeld niet onderbouwd is en verweerder hier dan ook niet op ingaat.
- 3.3.5 Ten aanzien van de stelling van klager dat de klacht van klager eenzijdig is behandeld, geeft verweerder aan dat de klacht in eerste instantie leek te zijn gericht op het medisch handelen dan wel medisch oordeel van de verzekeringsarts en deze dan ook niet door verweerder in behandeling kon worden genomen. Toen klager zijn klacht nader heeft toegelicht, is deze alsnog intern in behandeling genomen. Verweerder stelt dat zij het interne klachtrecht heeft nageleefd en zorgvuldig heeft gehandeld. De bedrijfsarts is gehoord en er is een stafarts betrokken bij de

klacht. Volgens verweerder is het onjuist dat klager niet om informatie is gevraagd. De zaken die door klager zijn geuit, zijn meegenomen in de beoordeling van verweerder. Verweerder had nog graag gesproken met klager, maar klager was hiertoe niet bereid. Verweerder stelt dat zij in redelijkheid alle benodigde informatie verzameld heeft die nodig was om een afgewogen oordeel te komen en beslissing te nemen ten aanzien van de klacht. Een klacht kan volgens verweerder alleen naar tevredenheid worden afgehandeld als een klager hiervoor openstaat.

- 3.3.6 Verder vermoedt klager een belangenverstremming. Klager wordt verweten dat de verzekeringsarts veel te positieve rapporten opstelt zodat er minder hoeft te worden uitgekeerd. Verweerder geeft aan dat een verzekeringsarts onafhankelijk is en geen belang heeft bij de uitkomst van de adviezen. Daarbij zijn de artsen gehouden aan onder meer wet- en regelgeving.
- 3.3.7 Verweerder betwist dat de algemeen directeur erkend zou hebben dat alle rapporten opgesteld zijn zonder enige vorm van informatie van mensen die wel weten wat ze doen, en daar ook voor geleerd hebben in tegenstelling tot de betreffende verzekeringsarts.
- 3.3.8 Verweerder is van mening dat zij heeft voldaan aan de redelijke normen van professionaliteit, dat zij de geldende procedures, richtlijnen en voorschriften heeft nageleefd en dat zij oprecht heeft geprobeerd om de klacht van de klager naar tevredenheid op te lossen. Zij betreurt dat dit niet gelukt is; ondanks de pogingen van verweerder daartoe, is het haar niet gelukt om de onvrede die hieruit is ontstaan weg te nemen bij klager.
- 3.3.9 Verweerder verzoekt de Commissie tot ongegrondverklaring van de klacht.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Klager heeft oorspronkelijk een klacht ingediend over meerdere klachtonderdelen. Deze klachtonderdelen betreffen, zo is tijdens de hoorzitting door klager bevestigd, dat de (frauduleuze) werkwijze van de verzekeringsarts twijfelachtig is, er op de FML informatie is ingevuld wat niet klopt en niet besproken is, er door de verzekeringsarts geen rekening is gehouden met de adviezen van andere deskundigen, de verzekeringsarts zou liegen en niet deskundig is, er tijdens de klachtbehandeling niet naar klager is geluisterd en de reactie op de klacht van klager niet is onderbouwd en dat er sprake is van een belangenverstremming tussen verweerder en de instantie die de uitkeringen betaalt. Klager heeft aangegeven op advies van zijn juridisch adviseur deze klachten in te trekken. De enige klacht die klager wil doorzetten is zijn klacht over de wijze van klachtafhandeling door verweerder waarover hij de Geschillencommissie een oordeel vraagt.
- 3.4.2 Ten aanzien van de wijze van klachtafhandeling van de klacht door verweerder is de Geschillencommissie van oordeel dat onvoldoende is aangetoond dan wel

aannemelijk gemaakt dat verweerder hierin steken heeft laten vallen en dat uit de overgelegde stukken en nadere toelichting niet blijkt dat verweerder (de klacht van) klager niet serieus heeft genomen. Bovendien heeft verweerder meerdere malen klager uitgenodigd om met verweerder in gesprek te treden. Dat klager niet in gesprek wil treden met verweerder is volgens de Geschillencommissie zijn goed recht, maar mogelijk had dit wel tot een onderlinge oplossing kunnen leiden. De Geschillencommissie verklaart de klacht ten aanzien van wijze van klachtafhandeling door verweerder dan ook ongegrond.

- 3.4.3 De Geschillencommissie merkt op dat klager het in zijn klacht niet eens was met de inhoud van de functiemogelijkhedenlijst (FML). Klager is door verweerder uitdrukkelijk op de mogelijkheid gewezen om daarover een deskundigenoordeel aan te vragen. Tijdens de zitting is gebleken dat klager hier bewust niet voor heeft gekozen. De Geschillencommissie merkt op dat er een onderscheid is tussen de inhoud van de FML en de wijze waarop de FML tot stand is gekomen. Ten aanzien van de inhoud van de FML had klager een deskundigenoordeel kunnen vragen en wat betreft de wijze waarop de FML tot stand is gekomen had klager simultaan een klacht in kunnen dienen bij verweerder. Hij heeft er echter voor gekozen uitsluitend een klacht bij verweerder in te dienen.
- 3.4.4 Ten tijde van de klachtenprocedure heeft klager gesteld dat de verzekeringsarts bij verweerder geen deskundige en geen arts is. Pas in het verweerschrift heeft verweerder aangegeven dat de betreffende verzekeringsarts BIG-geregistreerd is. De Geschillencommissie concludeert dat op dit onderdeel verweerder dit eerder had kunnen en behoren te communiceren, hetgeen door verweerder ook tijdens de hoorzitting is erkend, en adviseert verweerder dan ook om in het vervolg hiermee rekening te houden.
- 3.4.5 Ten slotte heeft klager in zijn klacht aangegeven dat hij verweerder heeft gevraagd om zijn medisch dossier te vernietigen, maar verweerder dit heeft geweigerd op grond van wet, regelgeving en richtlijnen. Verweerder neemt als algemeen standpunt in dat zij een wettelijke bewaarplicht heeft van 15 jaar en beroept zich op artikel 7:454 BW. De Geschillencommissie acht dit standpunt niet juist omdat in beginsel de KNMG richtlijn en de Memorie van Toelichting bij wetsartikel 7:454 BW (Kamerstukken 2017/2018, nr. 3, 34994, onder 2.2.1), aangeeft dat een patiënt recht heeft op overdracht of vernietiging van zijn dossier, tenzij een andere wet dwingt tot bewaring van gegevens, iemand anders een aanmerkelijk belang heeft bij de bewaring van de gegevens of goed hulpverlenerschap vernietiging in de weg staat. Met name dit laatste kan betekenen dat er een bewaarplicht is als door verweerder gesteld. Gelet op de ziektegeschiedenis van klager en de stand van zaken daarin, het mogelijke belang van het UWV in het kader van het eigen risicodragerschap Ziekewet van verweerder en WIA uitkering, valt naar het oordeel van de Geschillencommissie te billijken dat verweerder het standpunt inneemt dat zij een

bewaarplicht heeft en niet kan overgaan tot vernietiging van het medisch dossier van klager. De Geschillencommissie laat daarbij in het middel of er alsdan een bewaarplicht van 10 dan wel 15 jaar geldt.

Aangezien klager voorafgaande aan de behandeling van de klachten ter zitting heeft aangegeven uitsluitend een oordeel aan de Geschillencommissie te vragen over de wijze van klachtafhandeling door verweerder en er bovendien onvoldoende feiten en omstandigheden bekend zijn om te bepalen welke omstandigheden doorslaggevend zijn voor de vraag of en welke bewaartermijn geldt zal de Geschillencommissie geen oordeel geven over de gegrond of ongegrondverklaring van dit klachtonderdeel.

#### **4. UITSPRAAK**

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond voor zover deze betrekking hebben op de wijze van klachtafhandeling van de klacht door verweerder. Wat betreft de overige klachtonderdelen zal de Commissie hierover geen uitspraak doen, omdat deze door klager zijn ingetrokken en dus geen uitspraak meer behoeven