

Jaarverslag

Geschillencommissie Arbodiensten

Geschillencommissie OVAL

2021



ORGANISATIE VOOR VITALITEIT, ACTIVERING EN LOOPBAAN

INHOUDSOPGAVE

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

1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL. Het aantal aangebrachte klachten bij de Geschillencommissie Arbodiensten is in 2021 ten opzichte van de voorgaande jaren lichtelijk toegenomen. Gelet op het aantal contacten tussen de Arbodiensten en belanghebbenden is het aantal klachten dat bij de Geschillencommissie wordt ingediend relatief laag. Dat laat onverlet dat de Arbodiensten er natuurlijk naar moeten blijven streven dat er zo weinig mogelijk klachten bij de Geschillencommissie worden ingediend en primair via de interne klachtenprocedures worden opgelost.

In 2021 zijn 21 klachten ingediend waarvan er 11 daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. De overige zijn voor een groot deel of terugverwezen omdat de interne klachtprocedure nog niet (volledig) was doorlopen of werden niet ontvankelijk verklaard omdat bijvoorbeeld de klacht betrekking had op het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts waarover de Geschillencommissie niet bevoegd is te oordelen. Ook zijn klachten 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 van de richtlijn. Dat is temeer van belang omdat de Geschillencommissie ook 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 2021 was ook het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de informatievoorziening en communicatie. 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. Verder worden regelmatig klachten ingediend over de mate van onafhankelijkheid van de bedrijfsarts, zowel door werknemers als door werkgevers. De laatstgenoemde klachtsoort bemoeilijkt de beoordeling door de Geschillencommissie, omdat onafhankelijkheid niet altijd objectief valt te bepalen. Opvallend Daarbij is ook dat de bedrijfsarts niet altijd aanwezig tijdens de hoorzitting, wat in dat geval de hoor en wederhoor bemoeilijkt. 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 er nog steeds klachten niet-ontvankelijk zijn, omdat de Arbodienst geen lid is van de branchevereniging OVAL. Sommige van deze Arbodiensten zijn bereid de klacht toch door de Geschillencommissie te laten behandelen. In 2021 waren er twee dienstverleners die niet lid zijn van branchevereniging OVAL en toch bereid waren om de klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen en zich daarmee dus ook moet richten op het gegeven advies. In 2020 was dit één arbodienstverlener. Daarbij valt de Geschillencommissie op dat sommige arbodienstverleners geen lid zijn van OVAL, maar in haar interne klachtreglement wel opnemen dat een klagende partij zich kan wenden tot de Geschillencommissie nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Dit doet blijken dat ook niet-OVAL leden openstaan voor een onafhankelijke toetsing bij geschillen.

Het relatief lage aantal klachten in 2021 komt vermoedelijk ook door het goed functioneren van de interne klachtprocedures binnen de Arbodiensten. Een andere mogelijkheid is dat klagers de weg naar de Geschillencommissie Arbodiensten niet goed weten te vinden. Arbodiensten kunnen dit verbeteren

door op de website, in het klachtreglement of bij de klachtafhandeling de mogelijkheid tot het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie goed en duidelijk te communiceren.

Bij de Geschillencommissie OVAL zijn in 2021 geen klachten ingediend.

Met de uitbraak van Covid-19 is het voor de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL een bijzonder jaar geweest. De hoorzittingen bij behandelde klachten hebben voor een (groot) deel niet fysiek op locatie kunnen plaatsvinden, maar in plaats daarvan heeft een online videohoorzitting plaatsgevonden. Hoewel een fysieke hoorzitting volgens de Geschillencommissie soms bijdraagt aan de (non-verbale) communicatie tijdens de hoorzitting en vaak de voorkeur verdient, is de Geschillencommissie verheugd dat zij in deze tijden wel de mogelijkheid heeft gehad om partijen op een passende manier te kunnen horen.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2021 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 2021.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL,

mr. Alex W.J.M. van Bolderen, Voorzitter
April 2022

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. De onafhankelijke voorzitter, die de zittingen voorziet, wordt bijgestaan door twee leden uit de "pool" van deskundigen die onder 2.2 in dit jaarverslag vermeld staan.

Na ontvangst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie in eerste instantie beoordeeld (veelal in overleg met de voorzitter) of de klacht ontvankelijk is. Het belangrijkste criterium hierbij is dat een klacht pas in behandeling kan worden genomen als de interne klachtenprocedure bij de betrokken (arbo)dienstverlener is afgerond en/of de klacht binnen de daarvoor gestelde termijn is ingediend. Niet ontvankelijk op grond van het reglement van de Geschillencommissie zijn geschillen die ook al bij de rechter 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. In dat geval wordt de klacht doorgestuurd naar de (arbo)dienstverlener waartegen de klacht zich richt. Zowel klager als de (arbo)dienstverlener worden geïnformeerd over de datum waarop een hoorzitting zal plaatsvinden, waarbij zowel klager als de (arbo)dienstverlener een nadere toelichting op hun standpunt kunnen geven en vragen van de Geschillencommissie kunnen beantwoorden. De (arbo)dienstverlener krijgt tevens het verzoek een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Van dit verweerschrift ontvangt de klager een afschrift.

Zoals gezegd wordt in beginsel voor (vrijwel) elke klacht een hoorzitting georganiseerd, aangezien de Geschillencommissie heeft ervaren dat bij bijna alle behandelde klachten de

gehouden hoorzittingen een toegevoegde waarde hebben en soms zelfs een heel ander licht op de zaak geven dan men op basis van de stukken zou mogen verwachten. Deze hoorzittingen zijn niet openbaar. In 2021 hebben – in verband met Covid-19 - de hoorzittingen met name online plaatsgevonden door middel van een videovergadering.

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 geschillenzorg (Wkkgz).

2.2 Samenstelling Geschillencommissie

De samenstelling van de Geschillencommissie Arbodiensten was in 2021 als volgt:

- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- Mevrouw mr. A. Zentveld

- De heer J. Roeleveld
- Mevrouw A. Koeter
- Mevrouw W.D. Eskes
- Mevrouw B. van Cranenburgh (per april 2021)

De samenstelling van de Geschillencommissie OVAL was in 2021 als volgt:

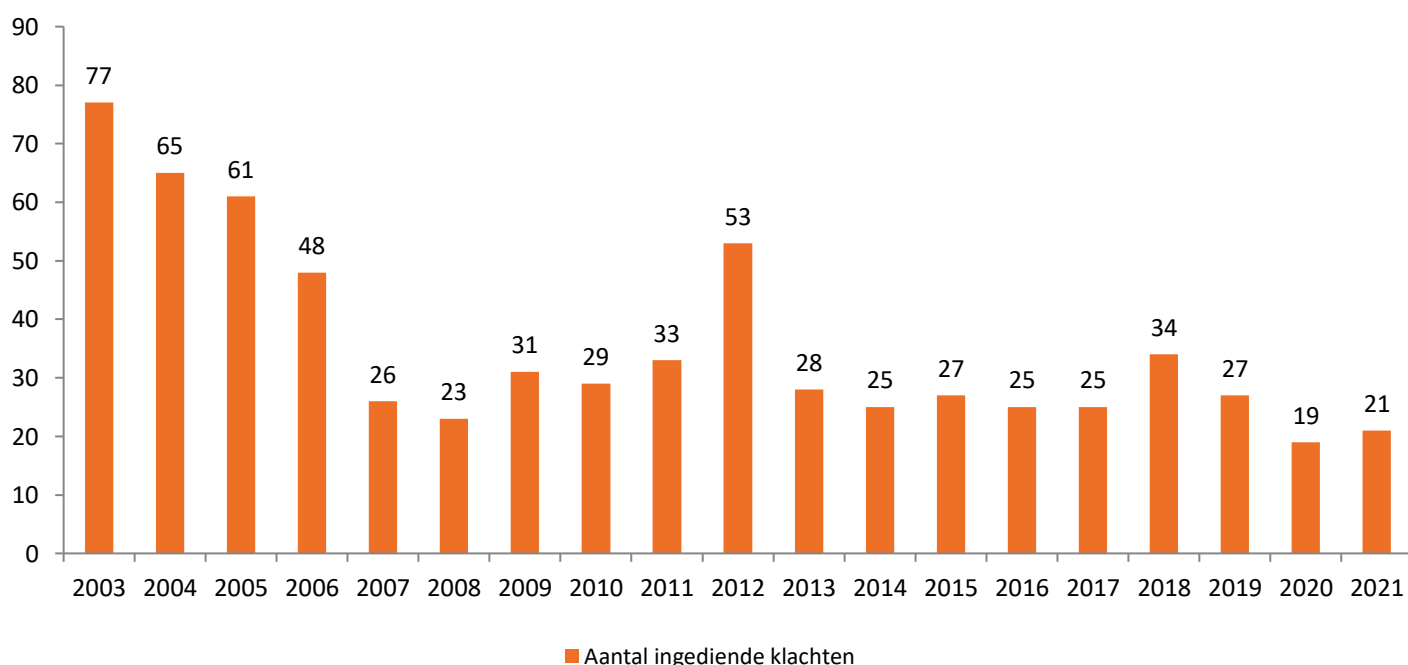
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- De heer R. de Kock
- Mevrouw S. Coenen
- Mevrouw E. Dievelaar
- Mevrouw B. van Cranenburgh (per april 2021)

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

3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2021 werden 21 klachten ingediend bij de Geschillencommissie. In de navolgende grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Na de piek in 2003 toen in totaal 77 klachten werden ontvangen, is het aantal klachten afgenomen tot 2008. Na een geleidelijke maar minimale stijging van het aantal klachten, met een piek in 2012, blijft na een daling het aantal klachten vanaf 2013 tot en met 2019 klachten vrijwel gelijk. Alleen in 2018 is een lichte stijging in klachten geconstateerd en in 2020 en 2021 heeft een daling plaatsgevonden. De oorzaak van de pieken en dalen is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 21 ingediende klachten in 2021 heeft de Geschillencommissie Arbodiensten 11 klachten in behandeling genomen. De overige 10 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 11 in 2021 ingediende klachten die de Geschillencommissie Arbodiensten in behandeling heeft genomen, heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Van deze klachten heeft de Geschillencommissie drie klachten gegrond, drie klachten gedeeltelijk gegrond en vijf klachten ongegrond 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:

- drie klachten zijn gegrond verklaard;
- drie klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard;
- vijf 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 bedrijfsarts is niet BIG-geregistreerd;
- De inzet en/of zorgvuldigheid en/of deskundigheid van de bedrijfsarts is onvoldoende;
- De bedrijfsarts notuleert niet de door klager genoemde klachten tijdens een spreekuur;
- De arbodienstverlener reageert niet, niet inhoudelijk of te laat op de door klager gestelde vragen en klachten;
- De bedrijfsarts heeft, hoewel niet verplicht, geen contact opgenomen met huisarts of specialist, terwijl klager daar wel (uitdrukkelijk) om verzocht;
- Onvolledige of het niet verstrekken van informatie door de bedrijfsarts over de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV;
- Het niet toepassen van de STECR-richtlijn;
- 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;
- Ontevredenheid over de klachtenbehandeling door de arbodienstverlener;
- 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;
- Klager voelde zich door de bedrijfsarts gedwongen om zijn werk te hervatten;
- Er wordt geen andere bedrijfsarts toegewezen, terwijl hier wel om wordt verzocht.

4. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE OVAL

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 schriftelijk verklaren de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen.

In het jaar 2020 is er één klacht ingediend bij de Geschillencommissie OVAL. Deze klacht is in behandeling genomen en gedeeltelijk gegrond verklaard. In het jaar 2021 zijn er geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie OVAL.

Een mogelijke verklaring voor het relatief laag aantal ingediende klachten bij de Geschillencommissie OVAL is dat de interne klachtafhandeling van de OVAL-leden goed functioneert. Anderzijds zou het geringe aantal bezwaarschriften ook veroorzaakt kunnen worden doordat klagers de weg naar de Geschillencommissie OVAL (nog) niet (goed) weten

te vinden. De Geschillencommissie raadt de leden van OVAL hoe dan ook aan om te zorgen voor een goede verwijzing naar de Geschillencommissie OVAL zowel op de eigen website als bij de klachtafhandeling.

5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aan de hand van de in 2021 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie Arbodiensten tot de volgende aandachtspunten:

5.1 Betrokkenheid bij hoorzittingen

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

5.2 Horen van klagers

De Geschillencommissie merkt op dat tijdens de interne klachtenprocedure klager en de arbodienstverlener niet altijd tot een gesprek zijn gekomen. In dat geval is, vaak na een voorval (tijdens een spreekuur), de communicatie beperkt gebleven tot mails en / of briefwisselingen. Hoewel een klager een persoonlijk gesprek soms afslaat omdat het 'kwaad al is geschied', wordt aanbevolen om klagers altijd uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek om de klacht te bespreken. Met een persoonlijk gesprek kan de kern van een klacht worden verduidelijkt en voelt een klager zich meestal gehoord, wat kan leiden tot een onderlinge oplossing met als gevolg dat er geen geschil meer ontstaat.

5.3 Arbeidsconflicten

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

5.4 Klachtenbehandeling, administratie

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

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

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

Verder zorgt een goede, volledige informatievoorziening ervoor dat een cliënt niet met vragen en klachten blijft zitten. De Geschillencommissie adviseert dan ook om de vragen van cliënten adequaat te beantwoorden en zo volledig, maar ook zo concreet mogelijk te zijn met het verstrekken van informatie wanneer hierom wordt gevraagd.

5.5 Handelwijze bedrijfsarts

Net als voorgaande jaren zijn ook in 2021 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, de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk opstelt of dat de bedrijfsarts een (partner van een) cliënt niet te woord wil staan. 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(er) te 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.

BIJLAGEN:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

21.01
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 5 februari 2021 heeft mevrouw X. (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 14 juli 2021.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 1 juli 2021 een verweerschrift ingediend. Klager heeft van tevoren aangegeven niet bij de hoorzitting aanwezig te zullen zijn en is om deze reden in de gelegenheid gesteld om voorafgaand de hoorzitting schriftelijk te reageren op het verweerschrift. Klager heeft op 8 juli 2021 een schriftelijke reactie op het verweerschrift toegezonden. 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 28 december 2020 heeft klager een telefonisch spreekuur gehad met de heer A., bedrijfsarts bij verweerder. Op diezelfde dag heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.2 Op 6 januari 2021 heeft verweerder telefonisch gesproken met klager naar aanleiding van de ingediende klacht.
- 2.3 Op 8 januari 2021 heeft de heer B. een reactie gegeven op de klacht van klager.
- 2.4 Op 25 januari 2021 heeft klager een spreekuur gehad met de bedrijfsarts, waarbij de partner en zoon van klager ook aanwezig waren. Hierbij heeft klager toestemming gegeven om contact op te nemen met de huisarts van klager.
- 2.5 Op 25 januari 2021 heeft de bedrijfsarts geprobeerd de huisarts van klager telefonisch te bereiken.
- 2.6 Op 26 januari 2021 heeft de huisarts van klager telefonisch met de bedrijfsarts gesproken.
- 2.7 Op 27 januari 2021 heeft de bedrijfsarts een verslag opgesteld en is de verzuimbegeleiding van klager uit handen gegeven aan een collega van de bedrijfsarts.
- 2.8 Op 1 februari 2021 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.9 Op 25 februari 2021 heeft een gesprek tussen klager en de heer C., stafbedrijfsarts bij verweerder.
- 2.10 Op 4 maart 2021 heeft de heer C. een schriftelijke reactie gegeven op de klacht van klager.
- 2.11 Op 28 maart 2021 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager stelt dat de bedrijfsarts zich niet neutraal dan wel onafhankelijk heeft gedragen en tijdens de afspraken onbehoorlijk gedrag heeft vertoond. Voordat klager tijdens het eerste spreekuur met de bedrijfsarts haar medische situatie had uitgelegd, gaf de bedrijfsarts aan dat klager geen psycholoog nodig heeft en dit werkgerelateerd is. Klager geeft aan dat ze haar psycholoog moet blijven zien. Klager beklagt zich niet over het medisch oordeel, maar wel over de bewoordingen van de bedrijfsarts. Voorts zou de bedrijfsarts het advies hebben gegeven dat het beste voor klager zou zijn om haar werkgever te verlaten.
- 3.2.2 Klager is van mening dat de bedrijfsarts schade heeft toegebracht aan haar gezondheid. De bedrijfsarts had zijn emoties niet onder controle tijdens de afspraken en de bedrijfsarts heeft klager onder druk gezet. Voorts zou de bedrijfsarts druk hebben uitgeoefend op de huisartsenassistenten om de huisarts van klager te spreken.
- 3.2.3 Klager stelt dat de bedrijfsarts persoonlijke informatie heeft gedeeld met de huisarts van klager en diens assistenten. Hierbij zou de bedrijfsarts zijn mening hebben gedeeld dat klager haar werkgever zou moeten verlaten. Klager is van mening dat de bedrijfsarts alleen haar medische situatie moet beoordelen en behandelen en niet informatie betreffende haar werksituatie moet delen met de huisarts van klager. Voorts zou de bedrijfsarts contact hebben gehad met de huisarts van klager terwijl de bedrijfsarts niet meer de bedrijfsarts was van klager.
- 3.2.4 Klager stelt dat de bedrijfsarts veel privéinformatie heeft gedeeld met de huisarts en huisartsassistenten van klager. Klager stelt dat de bedrijfsarts, ondanks het intrekken van de toestemming van klager, toch contact heeft opgenomen met de huisarts van klager. De bedrijfsarts zou hierdoor gehandeld hebben in strijd met de AVG.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder merkt op dat de visie van klager en de bedrijfsarts uiteen liggen. Afgaande op de notities in het medisch dossier van klager kan verweerder geen argumenten vinden die de stelling van klager ondersteunen. De bedrijfsarts noteerde verscheidene klachten die genoemd zijn door klager in het medisch dossier, dus verweerder concludeert dat door vragen te stellen of het verhaal van klager aan te horen, de bedrijfsarts begrip had voor de situatie van klager.
- 3.3.2 Wat betreft het advies om de werkgever te verlaten stelt de bedrijfsarts dat nimmer een advies is gegeven om het bedrijf te verlaten. Wel is een mediationtraject geadviseerd. Met de huisarts is gesproken over werk gerelateerde factoren. Verweerder is van mening dat een en ander niet duidelijk is overgekomen bij klager.
- 3.3.3 Verweerder begrijpt niet goed wat klager bedoelt met schade aan haar gezondheid en hoe deze schade toegebracht zou moeten zijn. Verweerder concludeert dat er tijdens het telefoongesprek tussen de bedrijfsarts en klager op 29 december 2020

- klager emotioneel werd. Volgens de bedrijfsarts werd de partner van klager toen erg boos, wat een reden voor de bedrijfsarts was om het gesprek te beëindigen. Verweerder vindt dat de bedrijfsarts hierin correct heeft gehandeld. De visies over deze exacte invulling lopen uiteen.
- 3.3.4 De bedrijfsarts heeft in zijn probleemanalyse gesteld dat klager volledig arbeidsongeschikt was op medische gronden en heeft klager niet voor het blok gezet door te stellen dat er geen medische reden was voor arbeidsongeschiktheid. In de optiek van verweerder heeft de bedrijfsarts de kwetsbaarheid van klager herkend en erkend.
- 3.3.5 Verweerder kan geen bewijs vinden dat de bedrijfsarts persoonlijke informatie heeft gedeeld met de assistenten van de huisarts en de huisarts zelf. Door klager is toestemming gegeven voor het overleg. Conform de richtlijnen bespreekt de bedrijfsarts zijn bevindingen met de huisarts en vraagt de huisarts om nadere informatie. Het is dan gebruikelijk om kort de situatie te schetsen aan de huisarts van klager. Op de klacht van klager dat de bedrijfsarts in strijd heeft gehandeld met de AVG, stelt verweerder dat niet klopt, omdat verweerder zelf toestemming heeft gegeven voor overleg. Bovendien belde volgens verweerde de huisarts van klager zelf met de bedrijfsarts op 26 januari 2021.
- 3.3.6 Verweerder merkt op dat de bedrijfsarts gebeld werd door de huisarts van klager nadat hij eerder zelf pogingen had gedaan de huisarts te bereiken. De bedrijfsarts was niet en kon ook niet op de hoogte zijn van het feit dat cliënte haar toestemming had ingetrokken. Op 26 januari 2021 is overleg geweest met de huisarts, waarop op 27 januari 2021 een verslag is opgesteld. Pas na het overleg met de huisarts heeft het bericht van klager de bedrijfsarts bereikt van het telefonisch intrekken van de machtiging. De bedrijfsarts heeft een schriftelijke intrekking nimmer gezien.
- 3.3.7 Verweerder denkt dat meerdere factoren tot een klacht hebben geleid, waaronder cultuurverschillen/taalbarrière, dat de taak van de bedrijfsarts onvoldoende duidelijk is geworden, de telefonische consulten in plaats van persoonlijke consulten als gevolg van corona en emoties bij klager en haar partner.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie constateert dat klager zich beklagt over de bedrijfsarts van verweerder, waaronder het onbehoorlijk gedrag van de bedrijfsarts, het onder druk zetten van klager en de huisartsenpraktijk van klager, het delen van persoonlijke informatie van klager met de huisarts en huisartsassistenten van klager en dat de bedrijfsarts toch contact heeft gezocht met de huisarts van klager, ondanks dat klager hiervoor haar toestemming had ingetrokken.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht over het onbehoorlijk gedrag van de bedrijfsarts, waaronder het onder drukken zetten van klager, constateert de Geschillencommissie dat de visie van klager en verweerder hierover van elkaar verschillen. Aangezien de klacht van klager betrekking heeft op een gedraging c.q. uiting van de bedrijfsartsen en dit wordt ontkend door verweerder, kan de Geschillencommissie geen feiten hieromtrent vaststellen en kan de Geschillencommissie hierover dan ook geen uitspraak doen.
- 3.4.3 Wat betreft het klachtonderdeel dat de bedrijfsarts contact op zou hebben genomen met de huisarts van klager, acht de Geschillencommissie het aannemelijk dat de bedrijfsarts op 25 januari 2021 meermaals heeft getracht contact op te nemen met de huisarts van klager, maar deze heeft niet kunnen spreken. Volgens de Geschillencommissie ligt het niet voor de hand dat een bedrijfsarts persoonlijke informatie van klager deelt met een huisartsassistent(e), maar wordt het aannemelijk geacht dat de bedrijfsarts meermaals heeft gevraagd of hij de bedrijfsarts kan

spreken. Nadat de bedrijfsarts op 25 januari 2021 meermaals heeft getracht om met de huisarts van klager te spreken, heeft klager op de nacht van 25 januari op 26 januari 2021 (om 1:35 uur) de regiomanager van verweerder gemaïld en aangegeven haar toestemming in te trekken dat de bedrijfsarts contact op kon nemen met de huisarts van klager. De regiomanager heeft op 26 januari 2021 om 14:34 uur een bevestiging verzonden. Diezelfde middag heeft de huisarts gebeld met de bedrijfsarts. Hoewel klager stelt dat de bedrijfsarts telefonisch contact heeft gehad met de huisarts van klager nadat haar toestemming hiervoor is ingetrokken, kan de Geschillencommissie zich voorstellen dat dit bericht de bedrijfsarts niet tijdig heeft bereikt dan wel dat de bedrijfsarts dit bericht niet tijdig heeft kunnen lezen. Daarbij heeft de huisarts met de bedrijfsarts telefonisch contact opgenomen. Gelet op het bovenstaande is de Geschillencommissie van oordeel dat de bedrijfsarts niet kan worden verweten dat – ondanks het intrekken van de toestemming van klager – hij daarna contact heeft gehad met de huisarts van klager. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

- 3.4.5 Ten slotte constateert de Geschillencommissie dat klager de Geschillencommissie verzoekt om met de huisarts van klager contact op te nemen. De Geschillencommissie heeft geen bevoegdheid om met derde partijen contact op te nemen. Daarbij zou het contact opnemen met de bedrijfsarts (mogelijk) betrekking hebben op medisch inhoudelijke gegevens, waarvoor de Geschillencommissie tevens onbevoegd is om hierover te oordelen.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht dat de bedrijfsarts – na het intrekken van de toestemming van klager - contact heeft opgenomen met de huisarts(praktijk) van klager, waarbij persoonlijke informatie van klager door de bedrijfsarts zou zijn gedeeld, ongegrond. De Geschillencommissie verklaart zich onbevoegd om zich uit te spreken over de, door klager gestelde, onbehoorlijke gedraging c.q. uiting van de bedrijfsarts, omdat partijen van visie hierover verschillen en de Geschillencommissie om deze reden geen feiten hieromtrent kan vaststellen.

21.02 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 22 februari 2021 heeft mevrouw X. (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 haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een videohoorzitting op 12 juli 2021. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 30 juni 2021 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 21 januari 2019 heeft klager zich ziekgemeld bij haar werkgever
- 2.2 Op 30 januari 2019 heeft klager een gesprek gehad met mevrouw O., op dat moment Adviseur inzetbaarheid bij verweerder.
- 2.3 Op 12 april 2019 heeft klager een afspraak met de heer M., bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.4 Medio juli 2019 heeft klager aangegeven aan verweerder een klacht te zullen indienen waarna klager is uitgenodigd voor een gesprek met mevrouw O. en haar coördinator.
- 2.5 Medio juli 2019 is mediation gestart tussen klager en werkgever, medio november 2020 is de mediation beëindigd.
- 2.6 Op 20 april 2020 heeft klager een nieuwe manager toegewezen gekregen vanuit haar werkgever.
- 2.7 Op 21 juni 2020 heeft klager een telefonisch gesprek gehad met de coach inzetbaarheid.
- 2.8 Op 15 juli 2020 heeft klager meerdere rapporten en documenten ontvangen.
- 2.9 Op 24 juli 2020 is een rapport opgesteld door een arbeidsdeskundige waarin gesteld werd dat klager weer volledig kon gaan werken.
- 2.10 Op 24 juli 2020 heeft een gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden, waarvoor klager was uitgenodigd.
- 2.11 Op 13 november 2020 heeft klager zich volledig ziekgemeld.
- 2.12 Op 22 februari 2021 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie. Op 1 maart 2021 is klager medegedeeld dat de interne klachtenprocedure van verweerder nog niet volledig is doorlopen.
- 2.12 Op 8 maart 2021 heeft klager haar klacht ingediend bij de Geschillencommissie.
- 2.13 Op 23 maart 2021 heeft mevrouw P., klachtfunctionaris bij verweerder, aan klager een reactie gegeven op de vragen van klager.
- 2.14 Op 25 maart 2021 heeft klager gereageerd op het bericht van verweerder.

- 2.15 Op 8 april 2021 heeft de directie van verweerder een schriftelijke reactie gegeven op klager.
- 2.16 Op 13 april 2021 wendt klager zich wederom tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager beklagt er over zich dat verweerder zich niet inzet voor de zieke werknemer zoals dat van een arbodienst verwacht wordt en zich niet onafhankelijk en onpartijdig heeft opgesteld.
 - 3.2.2 Klager geeft aan dat zij vanwege haar medische klachten gezien wilde worden door de bedrijfsarts nu mevrouw O., adviseur inzetbaarheid, geen medische achtergrond heeft en daardoor de klachten en situatie van klager niet (goed) kan beoordelen.
 - 3.2.3 Voorts is klager van mening dat er een gespreksverslag opgesteld diende te worden door mevrouw O.. In een later stadium kan anders niet worden vastgesteld wat de klachten van klager zijn en hoe het gesprek met mevrouw O. is verlopen c.q. welk advies er is gegeven.
 - 3.2.4 Klager geeft aan dat na dit gesprek niet binnen zes weken een probleemstelling is opgesteld terwijl verweerder een afspraak wil inplannen met de werkgever van klager om het plan van aanpak te bespreken. Klager vindt dat een probleemstelling opgesteld wordt tussen klager en de bedrijfsarts. Een plan van aanpak is tussen de werkgever en klager.
 - 3.2.5 Klager stelt dat zij onder druk is gezet door haar werkgever en door verweerder om te kiezen voor de psycholoog van XX. die door de werkgever is toegewezen.
 - 3.2.6 Klager geeft aan dat mevrouw O. zonder klagers toestemming de gegevens van klager heeft doorgestuurd naar de psycholoog van de werkgever. Klager is door de psycholoog uitgenodigd voor een afspraak. Klager geeft aan dit een kans te hebben gegeven, maar klager tijdens dit (intake) gesprek niet serieus werd genomen en kreeg het gevoel dat haar klachten niet centraal stonden en klager zo snel mogelijk aan het werk moest.
 - 3.2.7 Klager geeft aan dat verweerder niet de juiste volgorde heeft toegepast omtrent het plan van aanpak en de probleemstelling. Klager merkt op dat mevrouw O. hierop niet ingrijpt en de werkgever niet heeft geïnformeerd wat de juiste volgorde is, terwijl ze wel in de mailwisseling hieromtrent was betrokken.
 - 3.2.8 Klager stelt dat uit de Wet Verbetering Poortwachter voortvloeit dat er periodiek contact plaatsvindt tussen werknemer en een arbodienstverlener en tussen de werknemer en werkgever, hetgeen klager niet heeft ervaren. Klager voelde zich in de steek gelaten.
 - 3.2.9 Klager heeft in een gesprek met verweerder van de mevrouw O. vernomen dat verweerder door de werkgever van klager onder druk is gezet en klager van geen enkele documentatie mocht voorzien, omdat dit een nadelig effect zou hebben op het juridische deel rondom het privacyconflict dat aanleiding was van de ziekmelding van klager.

- 3.2.10 Klager heeft pas op 15 juli 2020 de rapporten ontvangen. Klager stelt dat zij niet is uitgenodigd voor betreffende meetings en dat de rapportages buiten klager om en met terugwerkende kracht zijn opgesteld en ondertekend. Volgens klager kan verweerder niet aantonen dat deze documenten daadwerkelijk op de genoemde data in de documentatie zijn opgesteld. Verweerder kan volgens klager dus niet het tegendeel bewijzen.
- 3.2.11 Klager is van mening dat zij onder druk is gezet door verweerder om een machtiging te tekenen voor de inzet van spoor 2. Klager heeft hier dan ook niet voor getekend.
- 3.2.12 Verweerder heeft volgens klager in het eerste anderhalf jaar van het traject geen actieve rol ingenomen. Ook in de periode waarin klager aangegeven heeft dat zij wilde werken maar niet aan het werk is gezet, heeft verweerder geen actieve bijdrage geleverd.
- 3.2.13 Verweerder had de werkgever moeten adviseren spoor 2 niet centraal te stellen nu in spoor 1 niets gedaan is.
- 3.2.14 De druk die verweerder toegepast heeft is volgens klager onterecht nu volgens klager het UWV stelt dat verweerder en de werkgever de wet niet goed hebben uitgevoerd.
- 3.2.15 Klager stelt dat verweerder zich mengt in zaken waar hij zich niet in had moeten mengen en stelt een pro werkgever houding op.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder herkent zich niet in de verwijten die klager naar verweerder maakt. Klager heeft vele vragen c.q. klachten ingediend waarvan klager stelt dat deze niet zijn beantwoord. Verweerder vindt dat dit niet juist is, omdat zij er alles aan gedaan heeft om de vragen van klager te beantwoorden. Op initiatief van verweerder heeft op 24 juli 2020 een gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden om informatie te geven en de klachten van klager op te lossen. Volgens verweerder is het niet zo dat dat verweerder de vragen van klager niet heeft beantwoord, maar dat klager niet tevreden is met de antwoorden die zij heeft ontvangen
- 3.3.2 Verweerder vindt het voor een groot aantal punten lastig om te reageren op de klachten van klager, omdat een inhoudelijke onderbouwing bij de klacht ontbreekt. Daarbij stelt klager dat verweerder niet onpartijdig en onafhankelijk zou hebben gehandeld, terwijl dit niet blijkt uit de feiten en omstandigheden.
- 3.3.3 Verweerder geeft een toelichting bij een 31-tal documenten waarvan verweerder van mening is dat deze niet relevant zijn en buiten beschouwing dienen te worden gelaten.
- 3.3.4 Verweerder stelt dat enkel de klachten gericht tegen verweerder inhoudelijk behandeld dienen te worden behoudens de klachten gericht op zowel de werkgever als verweerder. Verweerder zal ook alleen reageren op de tegen haar ingediende klachten.
- 3.3.5 Mevrouw O. werkte onder taakdelegatie van de bedrijfsarts als adviseur inzetbaarheid. Mevrouw O. kon dan ook de inschatting maken of het medische traject bij de bedrijfsarts ingezet zou moeten worden. Wanneer een werknemer in het verzuim verweerder verzoekt om een consult met de bedrijfsarts, zal verweerder dat verzoek te allen tijde honoreren. Volgens verweerder is van weigering tot toegang tot de bedrijfsarts zeker geen sprake geweest en geeft hierbij een toelichting.
- 3.3.6 Verweerder stelt dat zij niet verplicht is om gespreksverslagen te maken en om die reden ook geen gespreksverslagen door de adviseur inzetbaarheid worden gemaakt. Van de spreekuren uitgevoerd door de arts zijn terugkoppelingen gemaakt die zijn

- gedeeld met werkgever en werknemer. De medische inhoud van de gesprekken die klager heeft gevoerd met werknemers van verweerder worden volgens verweerder niet met de werkgever gedeeld. Indien klager waarde hecht aan een gespreksverslag, dan had het klager vrij gestaan om van het gesprek met mevrouw O. zelf een verslag te maken voor haar eigen dossier.
- 3.3.7 Volgens verweerder mag het opstellen van een probleemanalyse worden uitgesteld, mits daar een gegronde reden voor is. Het advies van mevrouw O. was dat klager meer baat zou hebben bij het starten van een psychische interventie. De bedrijfsarts kan deze interventie niet bieden. In het geval dat de werknemer en de werknemer een traject bij XX. zien zitten, dan kan het traject worden gestart. In dit geval heeft het traject vertraging opgelopen. Het was volgens verweerder volstrekt logisch om de probleemanalyse pas op te stellen na de intake bij XX. en nadat de eerste behandeling had plaatsgevonden. Het opstellen van een plan van aanpak is een aangelegenheid tussen werkgever en werknemer. Vanwege de adviserende rol van verweerder is geadviseerd om een gesprek te laten plaatsvinden met alle partijen.
- 3.3.8 Y. heeft de inzet van de stappen van de STECR werkwijzer uitgesteld om klager eerst de psychische ondersteuning te laten ondergaan die zij nodig zou hebben alvorens mediation met de werkgever te kunnen starten. Echter, door het annuleren van het traject door klager is de bedrijfsarts conform STECR werkwijzer gaan adviseren.
- 3.3.9 Verweerder zet werknemers en werkgevers nooit onder druk. Een werknemer bepaalt zelf welke behandelingen zij al dan niet start en het is uiteindelijk aan de bedrijfsarts om te oordelen of deze behandeling adequaat is of niet. Verweerder betreurt dat klager zich onder druk gezet voelt.
- 3.3.10 Verweerder betwist dat zij gegevens van klager zonder toestemming van klager heeft gestuurd naar XX.. Verweerder stelt dat klager in eerste instantie wilde meewerken aan het traject bij XX. en had daarmee geen bezwaar tegen het delen van de gegevens.
- 3.3.11 Verweerder laat zich onder geen beding onder druk zetten door werkgever of werknemer voor het al dan niet ondernemen van acties, sturen van documenten, geven van informatie etcetera. Mevrouw O. heeft de werkgever van klager geadviseerd om de documenten met klager te bespreken. Het is echter aan de werkgever of hij dit advies opvolgt.
- 3.3.12 Verweerder stelt dat het de taak is van werkgever en werknemer om de wettelijke re-integratieverplichtingen op de juiste en tijdige wijze uit te voeren. De Adviseur Arbeid en Gezondheid heeft daar slechts een ondersteunende, signalerende rol in. Als documenten te laat zouden zijn opgesteld/ondertekend, dan is dat iets tussen werkgever en werknemer. De probleemanalyse wordt afhankelijk van de situatie opgesteld en is in de situatie van klager opgeschoven omdat de inschatting was dat klager geholpen zou zijn met begeleiding door de psycholoog van XX.. Dit traject duurde uiteindelijk lang, omdat klager zelf de afspraak had afgezegd. Zodra duidelijk werd dat dit traject langer zou gaan duren is de arts hierover ingelicht en is een afspraak ingepland op 12 april 2019. De arts heeft vanaf dat moment de begeleiding overgenomen en de probleemanalyse opgesteld. De probleemanalyse wordt weliswaar door de arts opgesteld maar het is aan werkgever en werknemer om hieraan uitvoering te geven en een plan van aanpak op te stellen. Dat klager niet is uitgenodigd voor gesprekken over de diverse documenten is tussen werkgever en werknemer.
- 3.3.13 Verweerder zet nooit een werkgever of werknemer onder druk om bepaalde stappen te ondernemen of documenten te ondertekenen. Verweerder heeft daar ook geen enkel belang bij. Bovendien moet de werkgever voor de beoordeling van de mogelijkheden in de re-integratie varen op het oordeel van de bedrijfsarts. De

- bedrijfsarts moet wel over alle naar zijn mening benodigde medische informatie beschikken. Als een werknemer geen machtiging wil verstrekken, kan de bedrijfsarts niet over alle relevante medische informatie beschikken. Uiteindelijk kan dit zelfs het vastlopen van de re-integratie tot gevolg hebben. Van onder druk zetten om de machtiging te ondertekenen, is echter absoluut geen sprake.
- 3.3.14 Verweerder heeft als taak werknemer en werkgever op de te volgen stappen te wijzen in het kader van de Wet verbetering poortwachter. Als de werkgever geen gehoor geeft aan de adviezen van verweerder, dan kan verweerder niet anders dan de werkgever erop wijzen.
- 3.3.15 De werkgever van klager heeft verweerder uitgelegd dat een werknemer met een detachingscontract van de werkgever niet meer werkzaam mag zijn bij de werkgever. Verweerder kan ook hierin alleen signaleren en adviseren waarbij alle mogelijkheden meegenomen worden in het kader van de poortwachterverplichtingen
- 3.3.16 Voor verweerder is het niet duidelijk waar klager op doelt wanneer zij zegt dat de wet niet goed is uitgevoerd. Het UWV heeft in het kader van het arbeidsdeskundig onderzoek aangegeven dat de STECR werkwijzer niet goed zou zijn gevolgd en dat geen sprake zou zijn geweest van begeleiding van de bedrijfsarts in de eerste anderhalf jaar van het verzuim. Klager heeft bij de indiening van de Klacht bovendien aangegeven dat haar klacht niet ziet op het medisch handelen van de bedrijfsarts van verweerder. Verweerder zal hier dan ook niet inhoudelijk op reageren.
- 3.3.17 Nergens blijkt uit dat verweerder dit advies aan klager zou hebben gegeven, of dat een spreekuur inderdaad vanwege het WIA-besluit later zou worden ingepland. Nu klager dit stelt, dient zij dit te bewijzen.
- 3.3.18 Verweerder concludeert dat haar gedragingen conform wet-en regelgeving zijn uitgevoerd en dat zij conform de normen van professionaliteit heeft gehandeld.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is de kern van de klachten van klager aan de orde gekomen, zijnde dat klager de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van verweerder in het geding stelt waarbij verweerder stelt dat zij gecertificeerd is en dat de kwaliteit daarmee is gewaarborgd. Volgens de voorzitter belet dit als zodanig niet dat in de specifieke casus de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van verweerder in het geding kan zijn. Klager bevestigt tijdens de hoorzitting ook dat dit de kern van de klacht is. De Geschillencommissie zal in haar oordeel zich uitspreken over deze klachtonderdelen.
- 3.4.2 Nadat klager zich heeft ziekgemeld, heeft zij verweerder expliciet verzocht om een gesprek te hebben met een bedrijfsarts vanwege haar medische klachten. In plaats daarvan heeft klager op 30 januari 2019 een gesprek gehad met mevrouw O., destijds adviseur inzetbaarheid. De Geschillencommissie merkt op dat wanneer klager expliciet verzoekt om een gesprek met een bedrijfsarts omdat klager medische klachten heeft, het niet voor de hand ligt om klager in gesprek te laten gaan met een adviseur inzetbaarheid die geen medische achtergrond heeft. Het feit dat mw. O. als adviseur inzetbaarheid onder taakdelegatie van de bedrijfsarts werkt doet daaraan niet af. De Geschillencommissie is van oordeel dat aan het verzoek van klager door verweerder gevolg had moeten worden gegeven en acht dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.3 Tijdens het gesprek tussen klager en mevrouw O. op 30 januari 2019 heeft klager haar medische klachten uitgebreid kenbaar gemaakt, waarop mevrouw O. de aanbeveling aan klager heeft gedaan om een gesprek met een psycholoog van XX. aan te gaan. De Geschillencommissie constateert dat verweerder aangeeft dat een

aanbeveling niet hetzelfde is als een advies, verwijzing of beoordeling waarvoor het oordeel van de bedrijfsarts nodig is. Ongeacht het benoemen van deze verschillen, is het volgens de Geschillencommissie volstrekt aannemelijk dat een cliënt dit onderscheid hierin niet ziet, aangezien mevrouw O. aan klager heeft aangegeven dat haar oordeel is dat zij het beste naar een psycholoog van XX. kan gaan. Daarbij is de Geschillencommissie van mening dat ook een aanbeveling wordt gegeven op basis van een beoordeling. Daarbij verbaast het de Geschillencommissie ten zeerste dat van het gesprek op 30 januari 2019 geen enkele verslaglegging heeft plaatsgevonden, wat tevens door verweerder tijdens de hoorzitting is bevestigd. Ook heeft er geen enkele terugkoppeling naar de bedrijfsarts plaatsgevonden en is van dit gesprek geen melding gemaakt in het dossier van de bedrijfsarts. Dit terwijl klager tijdens het gesprek met mevrouw O. haar medische klachten uitgebreid heeft besproken. De Geschillencommissie acht dit onbegrijpelijk en onprofessioneel. Door verweerder is hierop gereageerd dat het (destijds) het beleid van verweerder was om het betreffende gesprek met een adviseur inzetbaarheid niet vast te leggen. Het is volgens de Geschillencommissie eveneens onjuist dat een bedrijfsarts niet wordt geïnformeerd door iemand onder taakdelegatie werkt. Een bedrijfsarts kan naar het oordeel van de Geschillencommissie geen ongelimiteerde toestemming geven om als zodanig en zonder terugkoppeling te handelen door een werknemer die onder taakdelegatie werkzaam is bij verweerder. Gelet op het bovenstaande acht Geschillencommissie dit klachtonderdeel gegrond.

- 3.4.4 Voorts merkt de Geschillencommissie op dat er onduidelijkheid is over de positie en rol van mevrouw O.. Doordat een overname bij verweerder heeft plaatsgevonden, heeft een rolwisseling van mevrouw O. en de heer N. plaatsgevonden. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder onvoldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat klager op de hoogte is gebracht van het feit dat sinds de wijziging niet meer onder taakdelegatie wordt gewerkt, maar dat er sprake is van een eigenstandige taakvervulling. Verweerder heeft aangegeven dat zij de werkgever hierover expliciet heeft geïnformeerd. De Geschillencommissie acht het onjuist en onzorgvuldig dat klager hierover niet expliciet is geïnformeerd, omdat daarmee voor klager de mogelijkheid is ontnomen om hier eventueel bezwaar tegen te kunnen maken. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.5 Ten slotte constateert de Geschillencommissie dat op klager voor 30 januari 2019 heeft verzocht om een bedrijfsarts, op 30 januari 2019 een gesprek met mevrouw O. heeft plaatsgevonden en klager op 20 februari 2019 nogmaals heeft verzocht om een gesprek met de bedrijfsarts. Klager heeft vervolgens pas op 12 april 2019 een gesprek met de bedrijfsarts gehad. Volgens de Geschillencommissie is het excuus van verweerder hiervoor, dat er een tekort is aan bedrijfsartsen, niet afdoende, zeker omdat verweerder al lang van het verzoek van klager op de hoogte was. De Geschillencommissie vindt het onaanvaardbaar, zeker gelet op de betreffende situatie, dat er een periode van ruim twee maanden tussen zit. De Geschillencommissie acht ook dit klachtonderdeel gegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachten gegrond ten aanzien van het geen gevolg geven aan het verzoek van klager om met een bedrijfsarts in gesprek te gaan en in plaats daarvan een adviseur inzetbaarheid in te schakelen, de lange periode tussen het verzoek van klager om in gesprek te gaan met een bedrijfsarts en het daadwerkelijk eerste gesprek met de bedrijfsarts, het ontbreken van een verslaglegging van en het niet terugkoppelen aan de bedrijfsarts van het gesprek tussen klager en mevrouw O. op 30 januari 2019 en het niet

dan wel onvoldoende klager op de hoogte stellen van de rolwisseling bij de behandelaars van verweerder van het werken onder taakdelegatie en het werkzaam zijn op eigen titel. De Geschillencommissie acht zich onbevoegd een uitspraak te doen over de relatie tussen klager en de werkgever, alsmede klachten waarbij het UWV en XX. bij betrokken zijn.

21.03
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 22 december 2020 heeft de heer X. (Advocaat) namens de heer Y. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Z. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar 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 videohoorzitting op 11 juni 2021. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 1 juni 2021 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 31 augustus 2017 heeft klager zich ziekgemeld bij zijn (toenmalige) werkgever. Door deze werkgever is voor de behandeling van deze ziekmelding en de gehele verzuimbegeleiding verweerder ingeschakeld. Namens verweerder is hiervoor de heer P. (bedrijfsarts bij verweerder) aangesteld.
- 2.2 Klager is door de bedrijfsarts per 31 augustus 2017 arbeidsongeschikt verklaard voor eigen werk.
- 2.3 Medio maart of april 2018 is klager begonnen met aangepast werk.
- 2.4 Van 6 augustus 2018 tot 10 september 2018 heeft klager vakantie genoten.
- 2.5 Op 8 september 2018 heeft klager zich ziekgemeld. Vervolgens heeft klager op 17 september 2018 zijn werk weer hervat. Medio half oktober 2018 is klager volledig uitgevallen.
- 2.6 Op 23 juni 2020 heeft de advocaat namens klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.7 Op 4 augustus 2020 heeft er naar aanleiding van de klacht contact plaatsgevonden tussen enerzijds de heer Q. (health officer bij verweerder) en de heer R. (regiomanager bij verweerder) en anderzijds de advocaat van klager met de echtgenote van klager.
- 2.8 Op 6 augustus 2020 heeft de heer R. een gesprek gehad met drs. P..
- 2.9 Op 20 augustus 2020 heeft de heer R. schriftelijk antwoord gegeven op de klacht
- 2.10 Op 21 september 2020 heeft de landelijke klachtbehandelaar een klacht ontvangen over de afhandeling van de klacht door de heer R..
- 2.11 Op 11 november 2020 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen enerzijds klager en zijn advocaat en anderzijds de heer S. van de landelijke klachtbehandelaar.
- 2.12 Op 23 november 2020 heeft de landelijke klachtbehandelaar de klacht afgewezen.

- 2.13 Op 22 december 2020 heeft de advocaat van klager namens klager een klacht ingediend bij de Geschillencommissie. Hierbij heeft klager aangegeven zijn klacht nader aan te zullen vullen.
- 2.14 Op verzoek van de Geschillencommissie heeft klager zijn gronden op 19 maart 2021 aangevuld.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager is van mening dat door verweerder op 23 november 2020 niet adequaat is gereageerd op de door klager ingediende klacht van 14 september 2020.
 - 3.2.2 Klager beschrijft de kern van zijn medische problematiek waarbij hij tevens onder behandeling stond van een medisch specialist.
 - 3.2.3 Klager stelt dat het onbegrijpelijk is dat de bedrijfsarts klager heeft aangespoord tot werkhervatting terwijl geen medische informatie bij de behandelend specialist is opgevraagd. Klager stelt dat hij uitdrukkelijk heeft aangedrongen bij de bedrijfsarts tot het opvragen van deze informatie.
 - 3.2.4 Klager is van mening dat indien de bedrijfsarts deze informatie wel had ingewonnen er niet was aangestuurd op uitvoering van aangepast werk. Wanneer de bedrijfsarts zou beschikken over actuele medische informatie, dan zou werkhervatting niet aan de orde zijn. Volgens klager zou de bedrijfsarts dit ook weten en zou het de bedrijfsarts sieren als op dit punt zijn fout had toegegeven.
 - 3.2.5 De bedrijfsarts had in mei 2018 de beschikking/toegang tot de röntgenfoto's wat de klacht volgens klager alleen maar klachtwaardiger maakt. Met een juiste interpretatie van die foto's had de bedrijfsarts het aangepaste werk direct beëindigd.
 - 3.2.6 Volgens klager is het feitelijk juist dat klager een deskundigenoordeel/of second had kunnen aanvragen. Dit neemt niet weg dat de bedrijfsarts zich ervan diende te vergewissen dat hij beschikte over actuele medische informatie, zeker ook gezien de Richtlijn Rugklachten van de NVAB (2006) op dit onderwerp voorschrijft.
 - 3.2.7. Klager is van mening dat de bedrijfsarts op verzoek van klager informatie bij een medisch specialist had moeten opvragen. De bedrijfsarts zou hebben aangegeven op de hoogte te zijn van deze informatie, maar heeft deze informatie pas daadwerkelijk opgevraagd toen klager volledig was uitgevallen. Klager vindt dat het de professionele plicht van de bedrijfsarts is om op verzoek van een cliënt informatie bij een medisch specialist op te vragen en refereert naar de Richtlijn Rugklachten voor de NVAB. Klager kan niet plaatsen dat de bedrijfsarts voldoende reden/aanleiding zag om hiervan af te wijken. De beschikbare informatie was immers onvoldoende om de ernst van de klachten goed te kunnen duiden.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder stelt dat er in de hoofdlijnen sprake is van twee klachtonderdelen.

- Het eerste klachtonderdeel betreft dat het werkhervattingsadvies van de bedrijfsarts onjuist is. Het tweede klachtonderdeel betreft dat de bedrijfsarts klachtwaardig handelde nu de bedrijfsarts geen gevolg gaf aan het verzoek om informatie in te winnen bij de behandelend specialist.
- 3.3.2 Verweerder stelt dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen nu beide klachtonderdelen zien op het medisch oordeel van de bedrijfsarts en derhalve klager niet-ontvankelijk moet worden verklaard in zijn klacht. Volgens verweerder mag bedrijfsarts in beginsel op zijn eigen oordeel varen als het gaat om het vaststellen van beperkingen en dat er geen verplichting voor de bedrijfsarts bestaat om behandelaars te raadplegen. Volgens verweerder is dat ook vaste jurisprudentie van het Medisch Tuchtcollege. Een beslissing om al dan niet medische informatie op te vragen is volgens verweerder eveneens een medisch oordeel.
- 3.3.3 Verweerder wenst uitsluitend subsidiair inhoudelijk in te gaan op de klachtonderdelen en verwijst naar de eerdere klachtafhandelingsbrieven.
- 3.3.4 Wat betreft het werkhervattingsadvies heeft de bedrijfsarts een onderbouwd werkhervattingsadvies geschreven welk is beoordeeld en onderschreven door de Health Officer van de verweerder. Nu er geen medisch inhoudelijke zaken besproken dienen te worden, wordt er uitgegaan van de juistheid van dit advies.
- 3.3.5 Voorts stelt verweerder dat klager aangeeft het niet eens te zijn met de beoordeling van de bedrijfsarts en dat hij, indien er informatie van de behandelend specialist was ingewonnen, tot een andere conclusie was gekomen. Klager laat echter niet zien welke informatie verschil had gemaakt en waarom.
- 3.3.6 Verweerder merkt op dat de bedrijfsarts bestrijdt dat hij een ander werkhervattingsadvies zou hebben gegeven wanneer hij eerder deze informatie had opgevraagd. Ook bestrijdt de bedrijfsarts dat het verrichten van aangepast werk tot verergering van de klachten heeft geleid.
- 3.3.7 Wat betreft de klacht over het niet opvragen van medische informatie, beschikte de bedrijfsarts over voldoende informatie om tot zijn beoordeling te komen. Daarbij is het aan de bedrijfsarts om te beoordelen of hij behoefte heeft aan meer informatie uit de behandelende sector. De bedrijfsarts had deze behoefte niet. Hij was bekend met de diagnose van de behandelend arts en met zijn behandelplan. Het bekijken van de röntgenfoto's zou voor hem geen toegevoegde waarde hebben onder deze omstandigheden; de bedrijfsarts is hierin geen expert en zou niet tot een andere conclusie zijn gekomen dan een behandelend medisch specialist.
- 3.3.8 De verweerder merkt op dat er uit de Richtlijnen Rugklachten van de NVAB niet volgt dat een bedrijfsarts in geval van rugklachten gehouden is medische informatie op te vragen, ook niet in de situatie waarin de arts gemotiveerd afwijkt van de richtlijn.
- 3.3.9 Een gehoudenheid tot het opvragen van medische informatie zou onder omstandigheden wel kunnen bestaan wanneer beide partijen dit nadrukkelijk afspreken. De bedrijfsarts bestrijdt echter uitdrukkelijk dat hij heeft beloofd om deze medische informatie in te winnen.
- 3.3.10 Verweerder herkent zich niet in het verwijt dat hij klager onder druk zou hebben gezet om weer aan het werk te gaan. De ingediende klacht heeft de bedrijfsarts verbaasd, omdat hij dacht goed contact te hebben met klager.
- 3.3.11 De bedrijfsarts zal in de toekomst nog oplettender zijn op sporen van onvrede bij klager.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
Allereerst is de commissie van oordeel dat de klacht ontvankelijk is omdat weliswaar de commissie niet bevoegd is een uitspraak te doen over een medisch oordeel, maar in dit geval de klacht een aantal elementen bevat die feitelijk gaan over de

procedurele kant en naar het oordeel van de commissie dus geen medisch oordeel betreffen. Dit geldt eveneens voor wat betreft het wel/niet informatie opvragen bij de behandelend medisch specialist en daarbij toetsen of de bedrijfsarts volgens de NVAB richtlijnen daartoe gehouden is. Het beroep op de niet-ontvankelijkheid van de klacht door verweerder kan dan ook niet slagen.

- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is gebleken dat de kern van de klacht van klager betreft dat de bedrijfsarts de gegevens van de medisch specialist van klager niet heeft bekeken dan wel opgevraagd, terwijl – volgens klager – de bedrijfsarts dit wel heeft toegezegd. Volgens klager was de bedrijfsarts tot een ander oordeel dan het werkhervattingsadvies gekomen wanneer de bedrijfsarts deze informatie wel had bekeken dan wel opgevraagd.
- 3.4.2 Tijdens de hoorzitting heeft de bedrijfsarts, met uitdrukkelijke toestemming van klager, een zeer uitgebreide toelichting gegeven bij het tijdsverloop en zijn handelswijze in het kader van de beoordeling en begeleiding van klager. De Geschillencommissie heeft, gelet op de overgelegde stukken en toelichting, geen twijfels bij het beschreven proces ten aanzien van het advies van de bedrijfsarts en de totstandkoming daarvan en is van oordeel van de bedrijfsarts hierin procedureel zorgvuldig heeft gehandeld. Het werkhervattingsadvies als zodanig is een medisch oordeel van de bedrijfsarts en de Geschillencommissie is niet bevoegd daarover een oordeel te geven.
- 3.4.3 Wat betreft het opvragen van de informatie bij de specialist van klager is de Geschillencommissie van oordeel dat onder normale omstandigheden het in de rede ligt dat een bedrijfsarts contact opneemt met een medisch specialist, zeker wanneer een werknemer hier uitdrukkelijk om verzoekt en naarmate de arbeidsongeschiktheid langer duurt de bedrijfsarts naar het oordeel van de Geschillencommissie daartoe ook gehouden is. Nu partijen verdeeld zijn over de vraag of er wel/niet is toegezegd dat informatie bij de behandelend medisch specialist zou worden opgevraagd kan de Geschillencommissie daarover geen uitspraak doen omdat uit de overgelegde stukken en toelichtingen door partijen niet expliciet is gebleken dan wel aannemelijk is gemaakt dat deze toezegging aan klager expliciet is gedaan. De Geschillencommissie constateert daarnaast op basis van de overgelegde stukken en mondelinge toelichting van de bedrijfsarts dat hij voldoende heeft onderbouwd dat hij over voldoende informatie beschikt om tot een (eigen) oordeel te komen. Te meer daar de bedrijfsarts daarbij aangeeft niet deskundig te zijn om röntgenfoto's te beoordelen en het bekijken van de röntgenfoto's voor hem dan ook geen meerwaarde oplevert om tot een eigen oordeel te komen.
- 3.4.4 Klager heeft aangegeven zich gedwongen te voelen door de bedrijfsarts om het werk te hervatten, maar dit neemt niet weg dat klager de mogelijkheid had om een deskundigenoordeel en/of second opinion aan te vragen wanneer hij het niet eens is met de beoordeling van de bedrijfsarts. Daarbij heeft de bedrijfsarts in december 2017 de FML samen met klager opgesteld waar klager het toen, door ondertekening (kennelijk) daarvan, mee eens was. Voorts heeft klager de dwang van de bedrijfsarts niet eerder kenbaar gemaakt aan de bedrijfsarts zodat dit onderwerp van het gesprek tussen partijen had kunnen zijn. Gelet hierop verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond met betrekking tot het niet opvragen van de informatie bij de medisch specialist van klager door de bedrijfsarts. Wat betreft het zich gedwongen voelen om het werk te hervatten en klager het daarmee oneens was acht

de commissie eveneens ongegrond. De Geschillencommissie acht zich verder onbevoegd met betrekking tot een uitspraak over het medisch oordeel van de bedrijfsarts als hierboven beschreven.

21.06 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 25 mei 2021 heeft de heer X. (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 videohoorzitting op 4 oktober 2021.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 3 september 2021 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 Een werknemer van klager is wegens ziekte uitgevallen. Verweerder heeft in haar beoordeling als eerste ziektedag 8 april 2019 vastgesteld.
- 2.2 Sindsdien hebben er meerdere spreekuren plaatsgevonden, waaronder op 18 juni 2019, 24 juli 2019, 30 september 2019 en 11 november 2019 en 16 december 2019. In 2020 hebben ook meerdere spreekuren plaatsgevonden.
- 2.3 Op 6 april 2021 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.4 Op 18 mei 2021 heeft verweerder een schriftelijke reactie gestuurd op de klacht van klager.
- 2.5 Op 26 mei 2021 heeft klager zich gewend 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 verwijst naar zijn oorspronkelijke klacht van 6 april 2021, gericht aan verweerder. Klager stelt in deze klacht feiten te hebben aangegeven met een verwijzing naar de STECR werkwijzer. Volgens klager heeft verweerder daarop noch op gereageerd, noch hier aandacht aan geschonken.

3.2.2 Klager merkt op dat verweerder klager in feite wegzet als een ontevreden werkgever, waarbij verweerder zich beklagt over de wijze waarop klager zich zou hebben gedragen - dus wat klager zou hebben gedaan of niet gedaan. Klager geeft aan dat dit in deze klacht niet ter discussie staat.

3.2.3 Klager geeft aan dat de klacht betrekking heeft op de wijze waarop verweerder de ziekmelding van de werknemer van klager heeft begeleid. Het gaat klager in deze procedure niet om een schadevergoeding of een medisch inhoudelijk oordeel als zodanig ter discussie te stellen. Verweerder wil graag beoordeeld zien of deze begeleiding volgens de professionele standaard is verlopen. Klager vraagt zich af of het een medisch oordeel is dat er sprake is van situatieve arbeidsongeschiktheid, alleen omdat dat in een terugkoppeling van de bedrijfsarts is opgenomen.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

3.3.1 Verweerder geeft aan op 18 mei 2021 uitgebreid te hebben gereageerd op de klachtbrief van klager d.d. 6 april 2021. Daarbij is klager de mogelijkheid geboden om (kosteloos) een mondelinge toelichting te geven op de schriftelijke reactie van verweerder. Dit ondanks dat verweerder al vele momenten heeft gehad waarop verweerder gedurende de begeleiding van een zieke werknemer van klager ook al de adviezen van verweerder kosteloos heeft toegelicht. Van deze mogelijkheid heeft klager geen gebruik gemaakt. Verweerder vindt dit jammer, omdat verweerder klager dan nogmaals had kunnen uitleggen wat de rol van verweerder als arbodienst is en hoe verweerder klager gedurende het traject adequaat en professioneel heeft geadviseerd. Volgens verweerder had hiermee wellicht een gang naar de Geschillencommissie kunnen worden voorkomen.

3.3.2 Verweerder merkt op dat klager schrijft over de STECR werkwijzer. Volgens verweerder vraagt klager de Geschillencommissie om een oordeel te geven over een medisch advies van verweerder, terwijl de Geschillencommissie zich hierover niet kan uitlaten. Volgens verweerder eindigt klager zijn brief met een verzoek tot financiële compensatie van de in de ogen van klager geleden schade. Verweerder merkt op dat de Geschillencommissie ook hierover geen uitspraak kan doen.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

3.4.1 De kern van de klacht van klager heeft voornamelijk betrekking op het niet opnemen van de (toepassing van de) STECR werkwijzer en daaruit voortvloeiend een advies tot mediation in de terugkoppelingen, terwijl in dit dossier de STECR werkwijzer volgens klager wel van toepassing zou zijn. Daarbij vraagt klager de Geschillencommissie om te beoordelen of verweerder transparanter had kunnen zijn in haar terugkoppelingen wat betreft de arbeidsongeschiktheid en het door verweerder gestelde arbeidsconflict.

3.4.2 Ten aanzien van opnemen van de (toepassing van) STECR werkwijzer in de terugkoppelingen van verweerder en daaruit voortvloeiend een advies tot mediation constateert de Geschillencommissie dat in de terugkoppelingen hiernaar geen verwijzing is gemaakt. Hoewel tijdens de zitting is gebleken dat verweerder met klager gedurende het traject wel heeft gesproken over mediation, komt dit niet terug in de terugkoppelingen. Daarbij heeft de bedrijfsarts aangegeven dat hij dit met de kennis van nu anders had moeten doen. De Geschillencommissie kan geen uitspraak doen over een medisch inhoudelijk oordeel van een bedrijfsarts. Echter heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting vernomen dat de bedrijfsarts

- heeft erkend dat hij dit anders had moeten doen en duidelijker had moeten zijn. Gelet op de verklaring van de bedrijfsarts acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.3 Ten aanzien van de mate van transparantie in de terugkoppelingen van de bedrijfsarts van verweerder had klager een helderdere toelichting verwacht ten aanzien van de ziekte van klager en vooral de inhoud van een door de werknemer gesteld arbeidsconflict. De Geschillencommissie heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat het niet de taak van de bedrijfsarts is om te achterhalen wat precies de inhoud van een arbeidsconflict is, hoewel de commissie er begrip voor heeft dat klager dat graag zou willen weten. Wanneer een werknemer stelt dat er sprake is van een arbeidsconflict, kan een bedrijfsarts niet anders doen dan dit noteren. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.4 De Geschillencommissie merkt ten overvloede op dat, hoewel dit geen onderdeel is geweest van de klacht van klager, de bedrijfsarts in zijn advies van 11 november 2019 klager heeft geadviseerd om de arbeidsovereenkomst met zijn werknemer te ontbinden. Daarbij zou dit advies niet met de werknemer zijn gecommuniceerd. De Geschillencommissie merkt op dat een dergelijk advies niet door een bedrijfsarts kan worden gegeven omdat dit niet tot de competentie van een bedrijfsarts behoort. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder ook erkend dat hij dit advies hier niet voor had mogen geven en daarvoor reeds excuses heeft aangeboden. Omdat dit aspect geen deel uitmaakt van de klacht zal de Geschillencommissie zich onthouden van een uitspraak op dit onderdeel.
- 3.4.5 Verder is de Geschillencommissie gebleken dat op 18 juni 2019 een beoordeling van de werknemer heeft plaatsgevonden door een praktijkondersteuner bedrijfsarts. De Geschillencommissie merkt ook hier ten overvloede op dat wanneer in een dergelijk gesprek een scala van medische beperkingen worden waargenomen, het voor de hand ligt dat in dat geval de beoordeling dient te worden uitgevoerd door een bedrijfsarts en de bedrijfsarts in dat geval had moeten interveniëren.
- 3.4.6 Ten tijde van de klachtafhandeling merkt de Geschillencommissie op dat de directie bij de interne klachtafhandeling de klacht van klager heeft beoordeeld, zonder hierbij (althans dit blijkt niet uit de reactie van verweerder in de klachtafhandeling) een bedrijfsarts bij de klachtafhandeling te betrekken, terwijl de klacht van klager tevens betrekking heeft op een medisch inhoudelijk oordeel. De Geschillencommissie doet de aanbeveling om in voorkomende gevallen een bedrijfsarts, niet zijnde de bedrijfsarts waartegen een klacht is ingediend, bij de klachtafhandeling te betrekken.
- 3.4.7 Ten slotte merkt de Geschillencommissie op dat in de klachtafhandeling verweerder concludeert dat er structurele ontevredenheid bestaat bij klager. Bepaalde bewoordingen in de klachtafhandelingsbrief van verweerder hebben vraagtekens opgeroepen bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie beveelt aan om hier als organisatie zorgvuldiger mee om te gaan.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond met betrekking tot het niet vermelden dan wel toepassen van de STECR werkwijzer in de terugkoppelingen. De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel ongegrond wat betreft het niet specificeren van een arbeidsconflict en de ziekte van klager in de terugkoppelingen. Volledig ten overvloede beveelt de Geschillencommissie verweerder aan om bij de klachtafhandeling met een medische component een bedrijfsarts te betrekken en zorgvuldiger om te gaan met de gekozen bewoordingen bij een klachtafhandelingsbrief.

21.09
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 4 juni 2020 heeft mevrouw X. namens haar werkgever XX. (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. Y. is geen lid van OVAL, maar heeft op 22 juni 2020 ingestemd om de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie Arbodiensten.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een videohoorzitting op 9 september 2020.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 7 augustus 2020 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 1 oktober 2018 heeft een werknemer van klager zich ziek gemeld.
- 2.2 Op 3 oktober 2018 heeft de werknemer een spreekuur gehad bij mevrouw P., bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.3 Op 5 november 2018 is door de bedrijfsarts een probleemanalyse opgesteld.
- 2.4 Op 12 december 2018, 23 januari 2019 en 20 februari 2019 heeft de werknemer van klager een gesprek gehad met de bedrijfsarts.
- 2.5 Op 28 februari 2019 heeft verweerder verzocht om een second opinion.
- 2.6 Op verzoek van verweerder heeft de werknemer een gesprek gehad bij mevrouw Q., een andere bedrijfsarts bij verweerder, op 4 april 2019. Deze arts heeft de werknemer als niet arbeidsongeschikt beoordeeld.
- 2.7 Op 8 april 2019 heeft verweerder de werknemer per 5 april 2019 beter gemeld. Werknemer heeft vervolgens een deskundigenoordeel aangevraagd.
- 2.8 Op 19 augustus 2019 heeft het UWV bericht dat de werknemer volledig arbeidsongeschikt is. De betermelding wordt door verweerder ongedaan gemaakt.
- 2.9 Op 21 augustus 2019 vindt een spreekuur plaats tussen werknemer en mevrouw P.. Hierbij is een FML opgesteld. Mevrouw P. heeft tevens een aanvullende interventie geadviseerd. Na herhaald verzoek van verweerder heeft klager op 28 oktober 2019 een akkoord gegeven voor het inzetten van een interventie.
- 2.10 Op 13 november 2019, 8 januari 2020, 4 maart 2020 en 15 april 2020 heeft de werknemer een gesprek gehad bij mevrouw P..
- 2.11 Verweerder en klager hebben meermaals contact gehad over de spreekuurrapportage en het belastbaarheidsprofiel van de werknemer. Op 30 maart 2020 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.

- 2.12 Op 23 april 2020 heeft klager wederom haar ontevredenheid geuit bij verweerder. Op 24 april 2020 heeft verweerder hierop gereageerd.
- 2.13 Op 4 juni 2020 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.
- 2.14 Op 22 juni 2020 heeft verweerder ingestemd om de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 2.15 Op 9 september 2020 heeft een hoorzitting plaatsgevonden naar aanleiding van de ingediende klacht.
- 2.16 Op 9 november 2020 heeft de Geschillencommissie uitspraak gedaan en partijen terugverwezen naar de interne klachtenprocedure van verweerder omdat vlak voor de hoorzitting een aantal stukken door klager werd ingebracht waarop verweerder op dat moment niet kon reageren.
- 2.17 Op 11 februari 2021 heeft verweerder de Geschillencommissie verzocht om alsnog tot uitspraak over te gaan.
- 2.18 Op 8 april 2021 heeft de Geschillencommissie partijen ter overweging meegegeven om alsnog samen een onderlinge oplossing te bereiken.
- 2.19 Op 16 april 2021 en 28 april 2021 heeft verweerder klager gemaild met het verzoek om met elkaar in gesprek te gaan. Op 28 april 2021 heeft klager een ontvangstbevestiging gestuurd. Op 14 mei 2021 heeft verweerder een herinnering gestuurd.
- 2.20 Op 27 mei 2021 heeft verweerder de Geschillencommissie bericht geen ruimte te zien voor een onderlinge oplossing met daarbij het verzoek om tot uitspraak over te gaan.
- 2.21 Op 9 juni 2021 heeft verweerder een inhoudelijke reactie verzonden op het bericht van klager d.d. 11 februari 2021 naar zowel klager als de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager twijfelt aan de objectiviteit aan mevrouw P., bedrijfsarts bij verweerder. Hetgeen de bedrijfsarts heeft gezegd tegen klager staat lijnrecht tegenover hetgeen de bedrijfsarts in de spreekuurrapportages heeft vermeld. Verweerder heeft dit aangegeven en wenst een onafhankelijk onderzoek door Z.. Klager zou met verweerder de afspraak hebben gemaakt dat wordt verdergegaan met de uitkomst van het onderzoek van Z.. De bedrijfsarts zou volgens klager hebben aangegeven hieraan mee te willen werken, maar toen het onderzoek gepland stond heeft de bedrijfsarts geweigerd hieraan mee te werken.
 - 3.2.2 Klager is inmiddels overgestapt naar een andere arbodienst. Klager vindt wel dat er maatregelen moeten worden genomen omdat klager van mening is dat een bedrijfsarts te allen tijde objectief moet blijven en gedane toezeggingen moet nakomen.

Na de uitspraak van de Geschillencommissie d.d. 9 november 2020 heeft klager op 11 februari 2021 de Geschillencommissie verzocht om uitspraak te doen over de klachten die in dit verzoek zijn opgenomen. Dit onderdeel wordt behandeld onder

overweging 3.4 van dit advies.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder geeft aan dat klager twijfelt aan de objectiviteit van bedrijfsarts mevrouw P.. Verweerder begrijpt uit de klacht dat de twijfel enigszins wordt gevoed door het feit dat de bedrijfsarts geen doorverwijzing naar Z. heeft gegeven en omdat verweerder van mening is dat de bedrijfsarts stuurt op terugkeer in het “eerste spoor” van de werknemer.
 - 3.3.2 De bedrijfsarts heeft in het begin van de verzuimperiode contact gehad met de advocaat van klager. De advocaat gaf aan dat voor de werknemer Z. moest worden ingezet. De bedrijfsarts vond dit niet nodig en vond dat eerst mediation ingezet moest worden.
 - 3.3.3 Op 11 december 2019 heeft de bedrijfsarts een gesprek gehad met klager. De bedrijfsarts zou toen hebben aangegeven de meerwaarde niet ervan in te zien om Z. in te schakelen, maar als klager dit wil doen, de bedrijfsarts haar medewerking zal verlenen. Op 10 februari 2020 heeft klager verweerder geïnformeerd dat klager Z. heeft ingeschakeld. Op 24 maart 2020 vraagt klager aan verweerder of zij de werknemer bij Z. wil aanmelden. Verweerder had echter begrepen dat de aanmelding op 10 februari 2020 door klager zelf al was gedaan.
 - 3.3.4 Op 10 maart 2020 en 27 maart 2020 heeft verweerder een mail gestuurd naar klager met de strekking dat de bedrijfsarts de werknemer niet zal verwijzen naar Z., maar dat een werkgever vrij is om een werknemer aan te melden bij Z.. De bedrijfsarts heeft dus niet toegezegd dat zij de werknemer naar Z. zou verwijzen, omdat zij hier geen toegevoegde waarde in ziet. Klager had de werknemer zelf aan kunnen melden bij Z. en de bedrijfsarts zou dan haar medewerking hier aan kunnen verlenen.
 - 3.3.5 Verweerder merkt op dat klager inmiddels is aangesloten bij een andere arbodienstverlener. De bedrijfsarts heeft op verzoek van klager de medische informatie aangeleverd bij Z..
 - 3.3.6 Volgens verweerder vindt klager dat de bedrijfsarts aanstuurt op een terugkeer in het eerste spoortraject. Klager zou van de bedrijfsarts een verwijzing naar Z. eisen of een uitdrukkelijk advies tegen terugkeer in eigen werk.
 - 3.3.7 Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts zich niet expliciet negatief uitgesproken over terugkeer in het eerste spoor. De bedrijfsarts heeft de belastbaarheid vastgesteld en geadviseerd om de mogelijkheden in het eerste spoor door een arbeidsdeskundige te laten onderzoeken. Klager heeft dit laten uitvoeren en de bedrijfsarts heeft in haar advies naar de rapportage van de arbeidsdeskundige verwezen. Op 12 december 2019 heeft het UWV op verzoek van klager een deskundigenoordeel afgegeven waarin de re-integratie inspanningen van klager als voldoende waren beoordeeld.
 - 3.3.8 Op 15 april 2020 vindt een nieuw spreekuur met de bedrijfsarts plaats en er wordt vastgesteld dat de belastbaarheid is toegenomen. De bedrijfsarts actualiseert de FML ten behoeve van het arbeidsdeskundig onderzoek en geeft aan dat de werknemer in staat is om te starten met een geleidelijke re-integratie bij een andere werkgever.
 - 3.3.9 Verweerder geeft aan dat voor de werknemer er sinds januari 2020 mogelijkheden waren om re-integratiewerkzaamheden in het eerste spoor te verrichten op een andere werkplek. Ten tijde van de beëindiging van de samenwerking tussen klager en verweerder was de toestemming door klager nog niet geformaliseerd.

- 3.3.10 Verweerder stelt dat de adviezen van de bedrijfsarts in lijn zijn met de conclusie van het arbeidsdeskundig onderzoek en het UWV. De bedrijfsarts is niet meegegaan in de eis van klager om naar Z. te verwijzen of een uitdrukkelijk advies tegen terugkeer in eigen werk te geven.
- 3.3.11 Verweerder merkt op dat klager blijft twifelen aan de objectiviteit van de bedrijfsarts en de juistheid van de belastbaarheid, terwijl het UWV zich heeft geschaard achter het oordeel van de bedrijfsarts.
- 3.3.12 Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts in haar begeleiding haar uiterste best gedaan om alle partijen te horen. Ze heeft uitvoerig contact gehad met de werknemer, klager, de behandelaren, de arbeidsdeskundige en het UWV. Verweerder betreurt dat klager het anders heeft ervaren.

Na de uitspraak van de Geschillencommissie d.d. 9 november 2020 heeft klager op 11 februari 2021 de Geschillencommissie verzocht om uitspraak te doen over de klachten die in dit verzoek zijn opgenomen. Op 9 juni 2021 heeft klager inhoudelijk op het bericht van klager d.d. 11 februari 2021 gereageerd. Dit onderdeel wordt behandeld onder overweging 3.4 van dit advies.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 De Geschillencommissie constateert dat de kern van de klacht van klager is de bedrijfsarts de toezegging zou hebben gedaan om medewerking te verlenen aan dan wel te verwijzen naar Z.. Klager heeft haar klachten geformuleerd in een vijftal punten in haar brief d.d. 11 februari 2021. Hierop is door verweerder op 9 juni 2021 inhoudelijk gereageerd. De Geschillencommissie constateert dat klager in haar brief d.d. 11 februari 2021 stelt dat de bedrijfsarts tijdens de hoorzitting deze klachtonderdelen zou hebben erkend. De Geschillencommissie heeft geen expliciete erkenning door de bedrijfsarts van deze klachten tijdens de hoorzitting waargenomen. De Geschillencommissie zal derhalve uitspraak doen op basis van de door klager gestelde punten in haar klachtbrief van 11 februari 2021.
- 3.4.2 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat de bedrijfsarts zou hebben toegezegd een belastbaarheidsonderzoek in te stellen dan wel medewerking zou verlenen aan een onderzoek van de werknemer door Z., constateert de Geschillencommissie dat de bedrijfsarts op 10 maart 2020, aldus het verweerschrift van verweerder, het volgende aan klager heeft toegezonden:

“U heeft aangegeven Z. in te willen zetten. Ik heb aangegeven regelmatig samen te werken met Z. maar dat ik inzake deze casus de meerwaarde hiervan niet zie (kosten-baten), maar dat ik mijn medewerking zou verlenen c.q. de verwijzing inclusief medisch dossier zou willen versturen. Nu gaf u tijdens het telefonisch gesprek expliciet aan dit zonder mijn inmenging te willen doen..... Dus dan is mijn toestemming ook niet nodig.“

Volgens de Geschillencommissie blijkt uit het bovenstaande dat de bedrijfsarts de suggestie heeft gewekt dat ze niet alleen medewerking zou verlenen aan Z., maar ook zou verwijzen naar Z.. De Geschillencommissie kan niet anders concluderen dan dat de bedrijfsarts in dit geval medewerking had moeten verlenen dan wel moeten verwijzen naar Z. en acht de klacht op dit onderdeel dan ook gegrond. Ten overvloede merkt de Geschillencommissie op dat in het bericht van 10 maart 2020 de bedrijfsarts heeft geschreven geen meerwaarde te zien in een samenwerking met Z. vanwege de kosten en baten. De Geschillencommissie merkt op dat niet de

- bedrijfsarts, maar de werkgever deze afweging dient te maken. Een kosten-batenanalyse mag derhalve voor de bedrijfsarts geen rol spelen om tot een oordeel te komen.
- 3.4.3 Wat betreft het klachtonderdeel waarbij klager stelt dat de bedrijfsarts zonder een objectief medische oorzaak de werknemer van klager arbeidsongeschikt heeft verklaard, acht de Geschillencommissie zich onbevoegd om hierover uitspraak te doen, omdat dit een medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts betreft.
- 3.4.4 Vervolgens stelt klager dat de bedrijfsarts in haar advisering niet de STECR-richtlijn heeft gevolgd. De Geschillencommissie constateert dat in het traject mediation is geadviseerd, wat voortvloeit uit de STECR-richtlijn. Daarbij blijkt uit het dossier en de nadere toelichting van verweerder dat er zowel sprake is van arbeidsongeschiktheid op medische gronden als arbeidsongeschiktheid als gevolg van een arbeidsconflict. Aangezien er in het traject door de bedrijfsarts mediation is geadviseerd, concludeert de Geschillencommissie dat daarmee juiste weg is gevolgd en de STECR-richtlijn correct is toegepast. Bovendien wordt dit ondersteund door het deskundigenoordeel, waarbij het UWV heeft aangegeven dat de werknemer volledig arbeidsongeschikt is. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.5 Als vierde klachtonderdeel stelt klager dat de bedrijfsarts de arbeidsdeskundige heeft opgebeld om te zeggen dat de arbeidsdeskundige in haar arbeidsdeskundig advies het eerste spoor moest openhouden. De Geschillencommissie kan deze stelling niet uit de stukken afleiden en deze stelling is bovendien ook niet aannemelijk gemaakt door klager. Bovendien is dit volgens de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting expliciet ontkend voor verweerder. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.6 Ten slotte stelt klager dat de bedrijfsarts zou hebben erkend dat het niet verstandig zou zijn geweest om de werknemer het werk bij de werkgever te laten hervatten en dat de bedrijfsarts in haar advisering hierop toch had aangestuurd om dat de werknemer dit wilde. De Geschillencommissie is te dien aanzien van oordeel dat hetgeen klager stelt betrekking heeft op een medisch oordeel van een bedrijfsarts. De Geschillencommissie verklaart zich dan ook onbevoegd om hierover uitspraak te doen.
- 3.4.7 De Geschillencommissie merkt op dat zij deze uitspraak heeft moeten doen omdat partijen niet (alsnog) tot een afspraak en oplossing zijn gekomen na de uitspraak van de Geschillencommissie op 9 november 2020. Hierbij heeft verweerder het initiatief genomen door klager uit te nodigen voor een gesprek, waarop door klager niet is gereageerd. De Geschillencommissie betreurt het dat klager niet op de uitnodiging van verweerder is ingegaan. Dit laat uiteraard onverlet dat, wanneer klager geen vertrouwen heeft in een onderlinge oplossing, zij zich kan wenden tot de Geschillencommissie met het verzoek tot het doen van een uitspraak. Uiteindelijk is na het verzoek van klager verweerder ook inhoudelijk op de klachten ingegaan.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel ten aanzien van de door bedrijfsarts toegezegde medewerking aan dan wel verwijzing naar Z. gegrond. De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond voor zowel het niet toepassen van de STECR-richtlijn door de bedrijfsarts als de stelling dat de bedrijfsarts de arbeidsdeskundige heeft verzocht om in haar advies het eerste spoortraject open te houden. Wat betreft de

klachtonderdelen dat de bedrijfsarts zonder een objectief medische oorzaak de werknemer van klager arbeidsongeschikt heeft verklaard, alsmede dat het niet verstandig zou zijn geweest om de werknemer het werk bij de werkgever te hervatten en dat de bedrijfsarts in haar advisering hierop toch had aangestuurd om dat de werknemer dit wilde, verklaart de Geschillencommissie zich onbevoegd om hierover uitspraak te doen omdat dit betrekking heeft op een medisch inhoudelijk oordeel.

21.12
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 24 augustus 2021 heeft de heer X. (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 16 februari 2022.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 20 januari 2022 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 Medio januari 2019 heeft klager zich ziekgemeld. De verzuimbegeleiding werd verricht door de heer M., bedrijfsarts van verweerder.
- 2.2 Op 8 juli 2020 heeft de bedrijfsarts een re-integratieadvies opgesteld.
- 2.3 Op 18 oktober 2019 is klager beter gemeld.
- 2.4 Op 20 april 2020 is klager ziek uitgevallen.
- 2.5 Op 15 november 2020 heeft de bedrijfsarts schriftelijk gereageerd op een brief met kritiekpunten van klager van medio november 2020.
- 2.6 Op 17 december 2020 heeft de heer N., directeur van verweerder, een bericht gestuurd naar klager naar aanleiding van een telefonisch gesprek met klager.
- 2.7 Op 4 januari 2021 heeft de directeur van verweerder schriftelijk aangegeven dat na een telefonisch gesprek met klager door klager het vertrouwen in verweerder zou zijn opgezegd.
- 2.8 Op 17 mei 2021 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.9 Op 9 juni 2021 hebben klager en mevrouw F. (stafarts) elkaar gesproken naar aanleiding van de ingediende klacht van klager.
- 2.10 Op 15 juni 2021 heeft de stafarts namens verweerder gereageerd op de klachten van klager.
- 2.11 Na een berichtenwisseling tussen klager en verweerder heeft klager op 13 juli 2021 verweerder gevraagd om onder meer op een vijftiental vragen te reageren. De stafarts heeft op dezelfde dag schriftelijk aangegeven de door klager gestelde vragen niet te beantwoorden.
- 2.12 Op 5 augustus 2021 vraagt klager nogmaals schriftelijk aan verweerder om zijn vragen te beantwoorden.
- 2.13 Op 18 augustus 2021 stuurt klager een herinnering naar verweerder met een uitbreiding c.q. toelichting op zijn klacht.
- 2.14 Op 24 augustus 2021 heeft klager zich gericht tot de Geschillencommissie Arbodiensten.

- 2.15 Op verzoek van de Geschillencommissie aan verweerder om op de vragen van klager te reageren, heeft verweerder op 5 november 2021 gereageerd op de klacht van klager.
- 2.16 Op 8 november 2021 wendt klager zich opnieuw 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 is van mening dat de bedrijfsarts heeft nagelaten een aantekening te maken van al zijn klachten, terwijl klager deze sinds 2019 al kenbaar heeft gemaakt. Volgens klager doet verweerder alsof hij dit nooit bij de bedrijfsarts heeft aangegeven, terwijl volgens klager het tegendeel waar is.
 - 3.2.2 Klager betwist de stelling van verweerder dat zij vijf maal heeft gerappelleerd inzake het opvragen van medische informatie.
 - 3.2.3 Klager stelt dat het medisch document van de orthopeed, de heer O., in eerste instantie niet in het medisch dossier is opgenomen. Klager stelt dat pas nadat hij zelf de informatie opgevraagd en toegestuurd had aan verweerder, de informatie in het dossier is opgenomen.
 - 3.2.4 Klager constateert dat verweerder niet adequaat heeft gehandeld ten aanzien van het behandelen van zijn klacht. Vragen die klager heeft gesteld werden niet of nauwelijks beantwoord. Tevens is klager van mening dat de klachten dusdanig ernstig zijn dat deze door een onafhankelijke partij dienen te worden behandeld. Voor klager voelt de klachtafhandeling door verweerder als een slager die zijn eigen vlees keurt.
 - 3.2.5 Klager stelt dat hij zelf meermaals documenten heeft moeten opvragen en moest doorsturen naar verweerder omdat verweerder heeft nagelaten om informatie op te vragen.
 - 3.2.6 Voorts heeft het medisch secretariaat van verweerder klager gebeld over een medisch document van dr. F. dat niet zou zijn ontvangen, terwijl een uur later dit stuk alsnog door verweerder aan het dossier is toegevoegd. Klager vraagt of zoiets ook zou kunnen gelden voor het ontbrekende document van de orthopeed.
 - 3.2.7 Klager geeft aan dat zijn ingediende klachten niet (tijdig) zijn behandeld en meerdere vragen niet zijn beantwoord. Klager stelt dat verweerder niet bereid is om verantwoordelijkheid te nemen en toe te geven dat bepaalde zaken fout zijn gegaan.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Het medisch dossier over 2019 bevat volgens verweerder geen vermelding van de door klager aangegeven klachten en in de spreekuurrapportages zijn geen beperkingen aangegeven die wijzen op de door klager aangegeven klachten. Verweerder geeft aan deze vraag voor klager eerder te hebben beantwoord, maar komt tot de conclusie dat het antwoord niet correct was.

- Verweerder geeft aan dat echter niet met zekerheid valt af te leiden dat er met geen woord over de door klager aangegeven klachten is gesproken. Evenmin is hieruit een conclusie te trekken over de ernst en betekenis van eventuele door klager gemelde klachten.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat er een checklist 'opvragen medische informatie' gehanteerd wordt. Op 18 juli 2019 is de informatie opgevraagd per fax. Er is door verweerder gerappelleerd op 04-09-2019 en op 16-09-2019, 02-10-2019, 11-10-2019 en 18-10-2019. De betreffende informatie zou op 24-09-2019 zijn verzonden aan de huisarts en rond die tijd is deze informatie ook door de bedrijfsarts ontvangen. De bedrijfsarts heeft dit op 25-10-2019 bevestigd.
- 3.3.3 Verweerder stelt dat het dossier een brief van Q. aan de huisarts, (gedateerd 14-05-2020) bevat. Voor zover verweerder heeft kunnen nagaan, is een kopie van die brief aan verweerder toegestuurd. Het gebeurt vaker dat specialisten een kopie sturen als er al een brief aan de huisarts is die voldoende antwoord geeft op de door de bedrijfsarts gestelde vragen. In een dergelijk geval is de datum die op de brief staat vermeld veelal niet de datum waarop deze brief aan verweerder is verstuurd. Deze brief is toegevoegd aan het medisch dossier. Verweerder vermoedt dat klager de brief niet heeft herkend nu de brief onder een andere naam is opgeslagen.
- 3.3.4 Volgens verweerder stelt klager dat zijn klacht door een onafhankelijke instantie moet worden behandeld. Verweerder stelt dat, conform de eisen die aan arbodiensten worden gesteld en conform de klachtenregeling van verweerder, een klacht door verweerder in behandeling wordt genomen. Dat klager het niet eens is met deze procedure doet daar niets van af. Daarbij is klager geweest op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 3.3.5 Verweerder stelt dat het niet is uitgesloten dat één of meerdere documenten in het medisch dossier door klager zijn aangeleverd. Dit betekent echter niet dat verweerder niet adequaat heeft gehandeld. Voorts bevinden zich in het dossier twee documenten waarvan de afzender niet zichtbaar is. Eén of beide stukken kan mogelijk van dr. F. afkomstig zijn, maar dit kan verweerder niet met zekerheid zeggen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting zijn er meerdere klachtonderdelen ter sprake gekomen. Klager klaagt zich dat hij tijdens een consult in 2019 met de bedrijfsarts klager zijn rug- en schouderklachten heeft benoemd, maar de bedrijfsarts heeft nagelaten om hiervan een aantekeningen te maken in het medisch dossier. Klager betwist dat verweerder meermaals heeft gerappelleerd om medische informatie op te vragen bij specialisten en verweerder heeft nagelaten om informatie op te vragen. Verder stelt klager dat zijn vragen en klachten niet of nauwelijks worden beantwoord en verweerder hierin niet adequaat heeft gehandeld.
- 3.4.2 Allereerst wil de Geschillencommissie opmerken dat tijdens de hoorzitting de bedrijfsarts van verweerder, waartegen de klachten van klager zich voornamelijk richtte, niet aanwezig was. Verweerder kon tijdens de hoorzitting op veel vragen van de Geschillencommissie dan ook geen antwoord geven omdat alleen de betreffende bedrijfsarts dat kan. De Geschillencommissie stelt het nadrukkelijk op prijs dat de personen waartegen een klacht zich richt ook bij de hoorzitting aanwezig zijn, omdat dit voor opheldering kan zorgen bij onduidelijkheden.
- 3.4.3 Klager heeft zich erover beklaagd dat hij in een consult met de bedrijfsarts in het medisch dossier door de bedrijfsarts geen aantekeningen is gemaakt van door klager in medio 2019 gemelde rug- en schouderklachten. Tijdens de hoorzitting is ter

sprake gekomen dat niet valt vast te stellen of klager dit tijdens het consult van medio 2019 zijn betreffende klachten heeft benoemd. De Geschillencommissie acht het, gelet op het verloop van het dossier en de stukken waarover de commissie beschikt, zeker niet onlogisch dat klager dit tijdens het consult kenbaar zou zijn gemaakt. De Geschillencommissie kan echter geen uitspraak hierover doen omdat noch objectief valt vast te stellen noch uit stukken blijkt dat klager de betreffende klachten heeft benoemd tijdens het consult.

3.4.4 Verder beklagt klager zich dat verweerder heeft nagelaten om medische informatie op te vragen en klager dit zelf heeft moeten sturen. Verder betwist klager dat verweerder heeft gerappelleerd bij het opvragen van medische informatie. Uit de stukken en tijdens de hoorzitting heeft verweerder aannemelijk gemaakt dat zij informatie heeft opgevraagd bij een medisch specialist, waarbij meerdere specifieke data zijn overlegd waarop verweerder een rappel heeft verzonden. Volgens de Geschillencommissie moge het zo zijn dat klager zelf stukken naar verweerder heeft toegezonden, maar omdat verweerder aannemelijk heeft gemaakt dat zij stukken heeft opgevraagd maakt dit dat verweerder niet dusdanig onzorgvuldig heeft gehandeld dat dit de klacht gegrond maakt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

3.4.5 Ten slotte stelt klager dat zijn vragen en klachten niet of nauwelijks door verweerder worden beantwoord en verweerder hierin niet adequaat heeft gehandeld. Hoewel de Geschillencommissie begrip kan opbrengen voor het gevoel dat bij klager is ontstaan, constateert de Geschillencommissie ook dat verweerder de klachten van klager tijdig en inhoudelijk heeft behandeld. Gelet hierop maakt dit het klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Wel had het volgens de Geschillencommissie voor de hand gelegen dat klager, conform artikel 8 lid 1 van het klachtreglement van verweerder, door de directie van verweerder in de gelegenheid had moeten worden gesteld om te worden gehoord, temeer omdat tijdens dit gesprek de door klager gestelde vragen van 10 september 2021 en de reactie van verweerder van 5 november 2021 dan ook uitgebreid aan de orde had kunnen komen en mogelijk hiermee een geschil bij de Geschillencommissie had kunnen worden voorkomen.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachten ongegrond met betrekking tot het niet opvragen van medische informatie door verweerder en het en onzorgvuldig handelen door verweerder ten tijde van de klachtenprocedure, waarbij vragen en klachten niet zouden zijn beantwoord.

De Geschillencommissie zal zich onthouden van een uitspraak over de klacht dat de bedrijfsarts niet de door klager benoemde rug-en schouderklachten tijdens met consult medio 2019 zou hebben genoteerd in het medisch dossier, omdat dit niet valt te objectiveren.

21.14
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 7 september 2021 heeft de heer X. (jurist) zich namens de heer XX. (verder: klager) 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 videohoorzitting op 3 november 2021.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 27 oktober 2021 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 27 november 2019 is klager arbeidsongeschikt geworden. De verzuimbegeleiding vindt plaats door verweerder.
- 2.2 Op 21 juni 2021 heeft een beoordeling plaatsgevonden door de heer Z., bedrijfsarts van verweerder.
- 2.3 Op 30 juni 2021 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen klager en verweerder naar aanleiding van de beoordeling van 21 juni 2021.
- 2.4 Op 13 juli stuurt verweerder een mail naar klager.
- 2.3 Op 27 juli 2021 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.4 Op 9 augustus 2021 reageert verweerder op de klacht van klager.
- 2.5 Op 7 september 2021 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

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

3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:

3.2.1 Klager stelt dat verweerder heeft verzuimd om een second opinion procedure aan te vangen c.q. klager niet in de gelegenheid heeft gesteld om een second opinion te verkrijgen.

- 3.2.2 Klager refereert naar het oordeel van de bedrijfsarts op 21 juni 2021. Klager geeft aan dat, los van dat deze beoordeling onduidelijkheden bevat, hij het niet eens was met dit oordeel. Op 30 juni 2021 heeft klager gesproken met verweerder met het verzoek om uitleg van de beoordeling van 21 juni 2021 en het verzoek om dit oordeel te herzien. Uiteindelijk ontvangt klager op 13 juli 2021 van verweerder bericht dat het standpunt van de bedrijfsarts ongewijzigd blijft. Bij dit besluit wordt aangegeven dat een deskundigenoordeel niet meer mogelijk is. Klager vond dit bericht teleurstellend en vindt dat verweerder onterecht, ondanks een verzoek daartoe, geen second opinion traject heeft ingezet. Klager heeft op 27 juli 2021 hierover een klacht heeft ingediend.
- 3.2.3 De reactie van verweerder op de ingediende klacht van klager heeft als strekking dat wanneer een werknemer het niet eens is met het oordeel van een bedrijfsarts, een werknemer een deskundigenoordeel kan aanvragen, omdat een second opinion aan de orde is bij medisch inhoudelijke zaken. Klager stelt dat in deze zaak juist sprake is van een medisch oordeel en dat het onjuist is dat verweerder weigerachtig is gebleven om een second opinion procedure in gang te zetten.
- 3.2.4 Klager heeft kosten moeten maken zelf om een oordeel van een andere arts te ontvangen. Deze kosten bedroegen € XXX.
- 3.2.5 Klager wenst schriftelijke excuses van verweerder en wenst dat verweerder de door klager gemaakte kosten voor een second opinion zal vergoeden.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat iedere werknemer het recht heeft om een second opinion aan te vragen als wordt getwijfeld over het advies van de begeleidend bedrijfsarts. In bepaalde gevallen is een second opinion echter niet mogelijk of is een ander instrument beter passend.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat een bedrijfsarts een aanvraag voor een second opinion beoordeelt en dit eventueel gemotiveerd kan afwijzen. Ten tijde van het verzoek van klager om een second opinion diende een WIA-aanvraag te worden gedaan bij het UWV. De ervaring van verweerder is dat het UWV een aanvraag deskundigenoordeel niet meer in behandeling wil nemen als de resterende tijd tot einde wachttijd minder dan drie maanden is. De recente ervaring van verweerder is dat dit niet meer klopt.
- 3.3.3 Klager heeft daarop een klacht ingediend bij verweerder. Op dat moment had klager al een deskundigenoordeel bij het UWV aangevraagd. Nu de kwestie al bij het UWV lag, heeft verweerder de uitkomst hiervan afgewacht en niet vanuit het idee om een second opinion te weigeren. Dit laatste had volgens verweerder beter gecommuniceerd moeten worden.
- 3.3.4 Verweerder geeft aan alsnog de second opinion procedure in gang te hebben gezet. Daartoe stond een telefonisch consult gepland op 19 oktober 2021. De bedrijfsarts heeft klager echter niet kunnen bereiken en dit consult heeft dus ook niet plaatsgevonden.
- 3.3.5 De behandeling van het deskundigenoordeel heeft langer geduurd dan dat verweerder had ingeschat. Op 25 oktober 2021 is het deskundigenoordeel ontvangen.
- 3.3.6 Verweerder is van mening dat zij te lang heeft vastgehouden aan andere (mogelijk) passende oplossingen. Het verzoek van klager om een second opinion procedure op te starten had eerder ter beoordeling van de bedrijfsarts voorgelegd moeten worden. Verweerder betreurt deze gang van zaken en biedt hiervoor haar welgemeende excuses aan. Verweerder geeft aan in het vervolg een verzoek om een second

- opinion procedure op te starten eerder ter beoordeling aan een begeleidend bedrijfsarts voor te leggen.
- 3.3.7 Verweerder is bereid om de door klager gemaakte kosten van de aanvraag deskundigenoordeel van UWV te vergoeden.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie constateert dat de kern van de klacht is dat volgens klager verweerder heeft verzuimd om een second opinion procedure aan te vangen c.q. klager niet in de gelegenheid heeft gesteld om een second opinion te verkrijgen. Daarbij is tijdens de zitting ter sprake gekomen dat op 19 oktober 2021 een consult voor een second opinion met klager stond gepland, maar deze afspraak uiteindelijk niet tot stand is gekomen, waarbij verweerder stelt contact met klager te hebben opgenomen en klager stelt geen enkel bericht van verweerder te hebben ontvangen.
- 3.4.2 Wat betreft de klacht van klager dat verweerder heeft verzuimd om een second opinion procedure aan te vangen c.q. klager niet in de gelegenheid heeft gesteld om een second opinion te verkrijgen, heeft verweerder in het verweerschrift haar fout erkend en hiervoor excuses aangeboden. Verweerder geeft aan haar procedure hierop aan te passen en aan te scherpen, wat de Geschillencommissie deugd doet. Desalniettemin concludeert de Geschillencommissie dat verweerder haar fouten erkent en in deze situatie anders had moeten handelen, wat de klacht gegrond maakt.
- 3.4.3 Klager heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat door het handelen van verweerder het herstel van klager is vertraagd. De Geschillencommissie heeft begrip voor het standpunt van klager dat er vertraging in zijn herstel is opgelopen c.q. zijn herstel heeft belemmerd, maar dit is een opvatting van klager en betreft in feite een constatering is die de medisch inhoudelijke kant van de zaak raakt en waartoe de Geschillencommissie niet bevoegd is een oordeel over te geven. Deze klacht moet dan ook niet ontvankelijk worden verklaard.
- 3.4.4 Ten slotte is tijdens de hoorzitting ter sprake gekomen dat een consult voor een second opinion stond gepland op 19 oktober 2021. Hierbij zou de bedrijfsarts tevergeefs hebben gepoogd om met klager telefonisch op te nemen. Uiteindelijk is dit contact dus niet tot stand gekomen en heeft klager een nieuwe uitnodiging voor een consult ontvangen. De Geschillencommissie is van mening dat, nu eerder met klager contact is geweest over een second opinion en het geschil hierover bovendien voorligt bij de Geschillencommissie, het op de weg van verweerder zou liggen om in dit dossier aanvullende inspanningen te verrichten om met klager in contact te komen. Aangezien dit onderdeel geen onderwerp is van de oorspronkelijke klacht, zal de Geschillencommissie zich onthouden van een uitspraak.
- 3.4.5 Klager meent dat verweerder de kosten ad € XXX die hij heeft gemaakt moet vergoeden. Verweerder heeft bij haar excuses aangegeven dat zij te laat een second opinion heeft ingezet en aanbiedt de kosten ad € XXX aan klager te vergoeden. De Geschillencommissie benadrukt dat zij geen uitspraak kan doen over een schadevergoeding omdat zij daartoe niet bevoegd is en dus niet kan toekennen. Maar neemt er kennis van dat verweerder het bedrag ad € XXX aan klager zal vergoeden en neemt aan dat verweerder zich daaraan ook houdt. De Commissie acht dit onderdeel van de klacht dan ook niet ontvankelijk.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond met betrekking tot het verzuimen om een second opinion procedure aan te vragen c.q. klager niet in de gelegenheid te stellen om een second opinion te verkrijgen.

Omdat de Geschillencommissie niet bevoegd is een schadevergoeding toe te kennen verklaart de Geschillencommissie dit onderdeel van de klacht niet ontvankelijk.

Dit geldt ook voor het onderdeel dat door het handelen van verweerder het herstel van klager is vertraagd.

21.15
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 6 september 2021 heeft de heer X. namens de heer XX. (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 29 november 2021.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 7 november 2021 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 1 juli 2021 vraagt klager aan verweerder om een afschrift van het medisch- en het niet medische dossier van klager. Op 8 juli 2021 stuurt verweerder een ontvangstbevestiging. Op 3 augustus 2021 stuurt klager een herinnering.
- 2.2 Op 13 augustus 2021 bericht klager dat het dossier is ontvangen en tekent bezwaar aan tegen het handelen / nalaten van verweerder,
- 2.3 Op 17 augustus 2021 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.4 Op 18 augustus reageert verweerder op het schrijven van klager d.d. 17 augustus 2021. Op diezelfde dag reageert klager op het bericht van verweerder.
- 2.5 Na een berichtenwisseling vraagt klager op 3 september 2021 aan verweerder om uiterlijk 6 september de door klager gevraagde gegevens toe te zenden.
- 2.6 Op 6 september 2021 dient klager een klacht in bij de Geschillencommissie Arbodiensten.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager stelt dat verweerder na herhaalde verzoeken en sommaties om toezending van het medisch dossier en niet-medisch dossier, in gebreke is gebleven dan wel dat

- er sprake is van schending van de zorgplicht als gevolg van onzorgvuldig dossierhouden.
- 3.2.2 Klager is van mening dat hetgeen is toegestuurd slechts een dossier is vanaf december 2019 tot einde dienstverband. Klager heeft vóór december 2019 meerdere keren verweerder bezocht waarvan niets terug te vinden is in het dossier. Daarnaast ontbreekt in het gehele dossier de voor en namens klager gezonden mails aan personen bij en/of werkzaam bij verweerder.
- 3.2.3 Klager stelt dat er geen BIG-nummers staan in een begeleidend schrijven van een advies van de bedrijfsarts van verweerder van 14 september 2021, is er sprake van arbo-artsen/medewerkers die werken onder supervisie van een niet bij naam genoemde noch met bignummer vermelde bedrijfsarts en vraagt klager zich af hoe de scheiding medisch en niet medisch plaatsvindt en gewaarborgd is/wordt bij verweerder.
- 3.2.4 Klager stelt dat met bericht van verweerder van 14 september 2021 niet wordt voldaan aan de wettelijke vereisten van vermelding volledige tenaamstelling en bignummers. Daarnaast is er volgens klager nochtans sprake van het niet aanleveren van het volledig dossier dan wel slecht dossier houden en/of organiseren.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder stelt dat op basis van het Klachtenreglement de klager zijn klacht dient te onderbouwen. Dit heeft klager nagelaten. De onderbouwingen voor het ontbreken van documenten en de schending van zorgplicht ontbreken. Dit maakt het voor verweerder haast onmogelijk om hierop te reageren. Verweerder vindt dat wanneer klager iets stelt, klager dit ook moet bewijzen.
- 3.3.2 Verweerder merkt op dat klager de Geschillencommissie verzoekt om te oordelen dat verweerder in haar zorgplicht tekort is geschoten. Verweerder begrijpt dat het hier zou gaan om onrechtmatig handelen in de zin van 6:162 BW en is van mening dat klager niet voldoet aan de stelplicht inzake dit artikel en het niet aan de Geschillencommissie is om hierover te oordelen, maar aan de civiele rechter.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan dat klager enkele jaren in dienst is bij zijn werkgever en verweerder in de tussentijd is overgestapt van verzuimsysteem. Dit is de oorzaak geweest dat klager in eerste instantie niet het volledige medische dossier heeft ontvangen. Verweerder vindt dit spijtig en is bezig om de nieuwe systemen zo in te richten dat de integratie met het oude systeem mogelijk is. Inmiddels is het volledige medische dossier volgens verweerder aangetekend aan klager verstuurd. Het is aan klager zelf om te onderbouwen welke stukken nog zouden missen.
- 3.3.4 Verweerder geeft aan zich bij inzage- en kopieverzoeken te houden aan de eisen van WGBO, AVG en de richtlijnen van KNMG. De e-mails die klager noemt en de afhandeling van een klacht vallen niet onder het medisch dossier. Indien klager recht zou hebben op een afschrift van de e-mails, zou dit vallen onder de reikwijdte van het niet-medisch dossier. Op grond van de AVG (art 15 lid 4) is er geen verplichting tot overhandigen van de e-mails.
- 3.3.5 Verweerder heeft al op 18 augustus 2021 klager uitgelegd hoe de scheiding tussen het niet-medische en medische gedeelte plaatsvindt bij verweerder. Verweerder geeft aan dat collega's die binnen de taakdelegatie werken van de bedrijfsarts toegang hebben tot het medisch dossier. De collega's die niet onder taakdelegatie werken, hebben geen toegang tot het medisch dossier. De communicatie tussen de Adviseur Arbeid en Gezondheid, die niet onder taakdelegatie werkt, en klager maakt om die reden niet deel uit van het medisch dossier.

- 3.3.6 Verweerder concludeert dat verweerder haar gedragingen conform wet- en regelgeving heeft uitgevoerd en dat zij conform de normen van professionaliteit heeft gehandeld,
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie constateert dat uit de stukken blijkt, dat ook door klager tijdens de hoorzitting is bevestigd, dat de klacht betrekking heeft op het niet (tijdig) toezenden van het volledige medisch- en niet-medisch dossier aan klager door verweerder, terwijl klager op 1 juli 2021 hierom heeft verzocht. De Geschillencommissie zal bij haar beoordeling een onderscheid maken tussen het door klager gestelde niet (tijdig) toezenden van het medisch dossier en het niet (tijdig) toezenden van het niet-medisch dossier. Het tweede klachtonderdeel heeft erop betrekking dat klager stelt dat verweerder geen BIG-nummers vermeldt in haar correspondentie.
- 3.4.2 Wat betreft de klacht omtrent het niet (tijdig) toezenden van het medisch dossier blijkt uit het verweerschrift van verweerder d.d. 7 november 2021 dat verweerder bij het schrijven van het verweerschrift van klager stelt dat klager de stukken al heeft ontvangen, of deze op korte termijn zal ontvangen. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat verweerder niet zeker weet of uiteindelijk het gehele medisch dossier aan klager is toegezonden, omdat zij weliswaar hiertoe opdracht heeft gegeven aan een arts maar niet heeft gecontroleerd of het gehele medisch dossier daadwerkelijk is toegezonden. De Geschillencommissie merkt op dat verweerder hier wel voor verantwoordelijk is. Daarbij heeft de heer X. namens klager ter zitting gesteld dat deze nog niet het gehele medisch dossier is ontvangen, althans niet het dossier van de periode vóór 2019. Te meer omdat verweerder aangeeft dat er sprake was van een ander verzuimsysteem bij verweerder en men nog bezig is om de oude informatie te integreren in het nieuwe door verweerder gebruikte verzuimsysteem en dit (nog) niet voor alle dossiers heeft plaatsgevonden. De Geschillencommissie acht de stelling van klager dan ook voldoende aannemelijk en acht dit klachtonderdeel derhalve gegrond.
- 3.4.3 Wat betreft de klacht omtrent het niet (tijdig) toezenden van het niet-medisch dossier, heeft klager aangegeven ook het volledige niet-medische dossier niet te hebben ontvangen. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder aangegeven dat zij van mening is dat sommige stukken waar klager naar refereert, waaronder de informatie betreffende het contract tussen werkgever en verweerder en correspondentie tussen werkgever en verweerder die betrekking heeft op de klager, niet vallen onder het niet-medisch dossier en dan ook niet naar klager worden toegezonden. Daarbij heeft verweerder aangegeven dat het toezenden van deze informatie afbreuk kan doen aan de rechten van derden en deze derden kan schaden. Hoewel de Geschillencommissie het standpunt van verweerder verdedigbaar vindt ten aanzien van sommige stukken, is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder onvoldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat de informatie uit het niet-medisch dossier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aan verweerder kan worden gevraagd – zonder dat daarmee afbreuk wordt gedaan aan de rechten van derden – niet (tijdig) aan klager is toegezonden. De Geschillencommissie verklaart dit klacht onderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.4 De Geschillencommissie merkt op dat klager tijdens de hoorzitting bij de ingediende klacht de Arbeidsomstandighedenwet, de wet Verbetering Poortwachter en de relatie c.q. correspondentie tussen verweerder en de werkgever heeft betrokken. De

Geschillencommissie merkt op dat deze onderwerpen niet toezien op de inhoud van de klacht. De Geschillencommissie zal hier derhalve geen uitspraak over doen.

- 3.4.5 Ten slotte beklagt klager zich over het gegeven dat verweerder in haar correspondentie geen BIG-nummers heeft vermeld. Tijdens en na de hoorzitting heeft de Geschillencommissie aan partijen gevraagd een kopie van een terugkoppeling/relevante correspondentie gedateerd na 1 januari 2021 toe te sturen, waaruit blijkt dat een BIG-nummer al dan niet hierin is vermeld. Klager en verweerder hebben op respectievelijk 30 november 2021 en 6 december 2021 een stuk toegezonden. De Geschillencommissie heeft zowel correspondentie als een bijstelling probleemanalyse ontvangen, met als datum 7 en 8 januari 2021. De Geschillencommissie maakt uit de toegezonden stukken op de arbo arts van verweerder geen BIG-nummer heeft vermeld. Hoewel de Geschillencommissie verweerder gelijk geeft dat de arbo arts geen BIG-nummer heeft vermeld, merkt de Geschillencommissie daarbij wel op dat de website van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport staat dat de verplichting om het BIG-nummer te vermelden in werking treedt per 1 januari 2021, maar door de coronacrisis BIG-geregistreerde zorgverleners en hun werkgevers misschien niet voldoende tijd hebben om op 1 januari 2021 aan de verplichting te voldoen. Het ministerie geeft aan hiermee rekening te houden. Daarbij heeft klager niet vanaf het begin of in de loop van de begeleiding door verweerder bezwaar gemaakt tegen zijn begeleiding omdat verweerder geen BIG-geregistreerde bedrijfsarts zou zijn en is de Geschillencommissie daarbij van oordeel dat door het niet vermelden van de BIG-nummers door de arbo arts c.q. verweerder klager, naast het uitstel tot invoering van de verplichting als hiervoor vermeld, ook niet direct in zijn belang is getroffen. Gelet op het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond met betrekking tot het niet dan wel niet tijdig toezenden van zowel het volledige medisch dossier als het volledige niet-medisch dossier door verweerder aan klager. De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond met betrekking tot het niet vermelden van de BIG-nummers in de correspondentie.

21.16 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 8 oktober 2021 heeft de heer X. (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 14 februari 2022.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 7 december 2021 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 28 april 2021 heeft klager zich ziekgemeld bij zijn werkgever.
- 2.2 Op 25 juni 2021 is klager per brief uitgenodigd voor een consult op 1 juli 2021 bij de heer Z., bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.3 Op 1 juli 2021 heeft het eerste (telefonisch) spreekuur plaatsgevonden tussen klager en de bedrijfsarts.
- 2.4 Op 6 juli 2021 heeft klager per e-mail een klacht ingediend over de bedrijfsarts. Verweerder heeft op dezelfde dag de ontvangst van de klacht aan klager bevestigd.
- 2.5 Op 7 juli 2021 heeft klager zijn klacht telefonisch toegelicht aan de klachtenfunctionaris van verweerder.
- 2.6 Op 12 juli 2021 heeft verweerder de reactie van de bedrijfsarts op de klacht verzonden naar klager.
- 2.7 Op 15 juli 2021 heeft een (telefonisch) overleg plaatsgevonden tussen de kwaliteitsmanager van verweerder en klager.
- 2.8 Op 27 juli 2021 heeft verweerder, na een intern overleg tussen de kwaliteitsmanager, accountmanager en de bedrijfsarts, per e-mailbericht aangegeven de klacht ongegrond te verklaren.
- 2.9 Op 23 september 2021 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de algemeen directeur van verweerder en klager. De algemeen directeur van verweerder geeft daarbij aan achter de conclusie van de ongegrondverklaring te staan.
- 2.10 Op 8 oktober 2021 heeft klager een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Arbodiensten.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager stelt dat de bedrijfsarts de problematiek rond zijn arbeidsongeschiktheid onjuist heeft beoordeeld door enkel het probleem bij klager te leggen terwijl de problematiek zich breder in de organisatie voordoet. Klager geeft aan dat de problematiek door meerdere collega's wordt ervaren.
 - 3.2.2 Klager is van mening dat hij door de bedrijfsarts niet serieus is genomen, dat hij niet gehoord is en dat de bedrijfsarts vooringenomen was. Klager stelt dat hij de bedrijfsarts meerdere keren in de rede moest vallen om aan het woord te komen. Volgens klager was de bedrijfsarts tijdens het gesprek met klager belerend en sprak de bedrijfsarts vooral over zaken waar het niet om ging.
 - 3.2.3 Klager is teleurgesteld over de rapportage van de bedrijfsarts. Volgens klager is in het rapport het beschreven alsof het probleem bij klager ligt. Verder is het rapport vrij summier en bevat het taal- en schrijffouten.
 - 3.2.4 Klager wenst een inhoudelijke reactie over de bewering van de bedrijfsarts dat klager 'onbeschoft' zou zijn geweest tegenover de bedrijfsarts. Klager heeft meermaals hierom verzocht, maar zonder reactie. Daarnaast wenst klager een excuus van de bedrijfsarts met betrekking tot de bejegening.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder stelt dat, indien klager het niet eens is met het medisch oordeel van de bedrijfsarts, klager een second opinion of deskundigenoordeel dient aan te vragen. Klager dient dan ook op dit onderdeel niet ontvankelijk te worden verklaard dan wel dient de klacht ongegrond verklaard te worden. Daarbij geeft verweerder aan dat de bedrijfsarts naar het individu dient te kijken en te bezien hoe klager begeleid kan worden bij een terugkeer naar de werkvloer. De bedrijfsarts is geen mediator die naar andere personen en betrokkenen bij een conflict kijkt.
 - 3.3.2 Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts zich niet kan vinden in het verhaal van klager. Op de bedrijfsarts is de houding van klager overgekomen alsof klager geen respect had voor de bedrijfsarts en zelf wilde bepalen wat ging gebeuren en hoe de bedrijfsarts moest oordelen. Het voorgaande geeft geen aanleiding te veronderstellen dat de bedrijfsarts ondeskundig heeft gehandeld.
 - 3.3.3 Verweerder is van mening dat zij haar klachtenregeling zorgvuldig heeft nageleefd en alles in haar macht heeft gedaan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Er hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden met klager omtrent (de miscommunicatie over) de vorm van het telefonisch consult dat heeft plaatsgevonden, dat door klager als onprettig is ervaren. Verweerder stelt te hebben voldaan aan de normen van professionaliteit.
 - 3.3.4 De algemeen directeur van verweerder heeft aangeboden een gesprek tussen de bedrijfsarts en klager te regelen, welke door klager is afgewezen. Nu wenst klager een inhoudelijke reactie en excuses van de bedrijfsarts. Verweerder kan dit niet geven. Wel is aangegeven waarom klager volgens de bedrijfsarts onbeschoft gedroeg. Verweerder stelt dat het op de weg van klager had gelegen om de uitnodiging voor een gesprek met de algemeen directeur van verweerder te accepteren als hij iets van de bedrijfsarts wilde. Door dit gesprek te weigeren, heeft

- klager zelf afstand gedaan van de mogelijkheid om in gesprek te gaan en een oplossing te vinden voor dit geschil.
- 3.3.5 Verweerder stelt dat zij heeft voldaan aan de redelijke normen van professionaliteit, dat zij de klachtenprocedures, richtlijnen en voorschriften heeft nageleefd en dat zij oprecht heeft geprobeerd om de klacht van klager naar tevredenheid op te lossen. Verweerder betreurt dat dit niet gelukt is, maar meent dat zij al het mogelijke heeft gedaan wat van verweerder verwacht mocht worden. Verweerder verzoekt de commissie de klacht(en) van klager niet ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting zijn er meerdere klachtonderdelen in samenhang aan de orde gekomen. Klager beklagt zich dat de bedrijfsarts klager tijdens het consult niet serieus heeft genomen, klager niet is gehoord en de bedrijfsarts vooringenomen was. Verder heeft het eerste consult niet fysiek plaatsgevonden, hoewel hij daarvoor uitgenodigd was en ondanks dat klager daar tijdens het eerste telefonisch consult uitdrukkelijk om gevraagd had. Klager wenst een inhoudelijke reactie waarom de bedrijfsarts klager 'onbeschoft' heeft genoemd en dit aan de werkgever heeft gemeld. Ten slotte wenst klager excuses van de bedrijfsarts met betrekking tot de bejegening.
- 3.4.2 Tijdens de hoorzitting kwam ter sprake dat nadat klager zich op 28 april 2021 heeft ziekgemeld, het eerste (telefonisch) consult met een bedrijfsarts pas op 1 juli 2021 heeft plaatsgevonden. De Geschillencommissie constateert dat tussen de datum van ziekmelding en het eerste contact met de bedrijfsarts ruim twee maanden heeft gezeten. Hoewel dit formeel geen onderdeel van de klacht van klager is, wil de Geschillencommissie opmerken dat zij deze periode vrij lang vindt. Daarbij is het gebruikelijk dat wanneer een cliënt vraagt om een (fysiek) gesprek met een bedrijfsarts, een arbodienstverlener wel binnen een redelijke termijn aan dit verzoek dient te voldoen.
- 3.4.3 Wat betreft de opmerking van klager dat het consult niet fysiek heeft plaatsgevonden, valt het volgens de Geschillencommissie te rechtvaardigen dat, gelet op de destijds geldende corona-maatregelen, fysiek contact destijds niet heeft kunnen plaatsvinden en de bedrijfsarts ondanks het uitdrukkelijk verzoek van klager niet is ingegaan op uitstel van het consult zodat dit fysiek kon plaatsvinden.
- 3.4.4 Wat betreft het klachtonderdeel dat de bedrijfsarts klager niet serieus heeft genomen en klager niet is gehoord, constateert de Geschillencommissie dat de beleving van klager en de bedrijfsarts ten aanzien van het consult niet overeenkomen. Dit maakt het voor de Geschillencommissie onmogelijk om objectief uitspraak te kunnen doen over hetgeen zich tijdens het consult precies heeft plaatsgevonden. De Geschillencommissie zal zich dan ook onthouden van een uitspraak hieromtrent. Wel wil de Geschillencommissie opmerken dat in de interne klachtenprocedure de klacht omtrent de bejegening van de bedrijfsarts niet door verweerder ongegrond had mogen worden verklaard op basis van alleen de verstrekte informatie door de bedrijfsarts, omdat dit een beleving en opvatting van de bedrijfsarts betreft. Hoewel tijdens de hoorzitting duidelijk is geworden dat de kwalificatie die de bedrijfsarts heeft gebruikt zwaar is aangezet, hetgeen op tijdens de hoorzitting ook door de bedrijfsarts is erkend, maakt dit de klacht niet gegrond omdat beide partijen een andere opvatting hebben over hoe het gesprek is gevoerd. De Geschillencommissie kan hierover dan ook geen uitspraak doen.

- 3.4.5 Tijdens de hoorzitting is ter sprake gekomen dat na het gesprek tussen de bedrijfsarts en klager de bedrijfsarts met de werkgever van klager contact heeft opgenomen en uitspraken heeft gedaan met de strekking dat klager zich onbeschoft zou hebben gedragen. De Geschillencommissie vindt het niet op de weg van de bedrijfsarts liggen en ook onjuist om hierover met de werkgever contact op te nemen. Een dergelijke kwalificatie heeft immers geen enkele relatie met de professionele beoordeling van de bedrijfsarts omtrent arbeidsongeschiktheid, belastbaarheid en eventuele beperkingen als gevolg daarvan.
- 3.4.6 Klager heeft zich erover beklagd dat de bedrijfsarts tijdens het gesprek met klager vooringenomen zou zijn. Tijdens de hoorzitting is ter sprake gekomen dat de bedrijfsarts voorafgaand het gesprek met klager van de werkgever van klager bij de bedrijfsarts uitspraken zou hebben gedaan met de strekking dat klager zich lastig kan gedragen. Hoewel de Geschillencommissie niet object kan vaststellen dat er sprake is geweest van vooringenomenheid van de bedrijfsarts tijdens het gesprek met klager, kan de Geschillencommissie zich wel voorstellen dat het gesprek tussen de bedrijfsarts en de werkgever van klager hierop invloed heeft gehad.
- 3.4.7 Ten slotte constateert de Geschillencommissie dat klager niet is ingegaan op het aanbod van verweerder om in gesprek te gaan met de bedrijfsarts en de directeur van verweerder. De Geschillencommissie wil hierbij opmerken dat wanneer klager niet ingaat op een uitnodiging voor een gesprek, het niet belet dat klager zich niet kan wenden tot de Geschillencommissie en dus niet zijn rechten verspeelt zoals verweerder heeft gesteld. De Geschillencommissie is echter wel van mening dat een gesprek mogelijk wel tot een opheldering van zaken had kunnen leiden, maar kan zich voorstellen dat wegens moverende reden van klager hij uiteindelijk niet in gesprek is gegaan met verweerder.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie kan geen uitspraak doen over de klacht met betrekking tot de bejegening van de bedrijfsarts tijdens het telefonisch consult, omdat de beleving en opvatting van klager en verweerder niet overeenkomen en daardoor dit niet objectief vast te stellen. Tijdens de hoorzitting heeft de bedrijfsarts wel erkend dat de uitlating dat klager 'onbeschoft' zou zijn zwaar is aangezet en heeft dan ook deze kwalificatie teruggenomen.

De Geschillencommissie is met betrekking tot het door de bedrijfsarts erkende feit dat deze contact met de werkgever heeft opgenomen en daarbij heeft aangegeven dat klager zich onbeschoft tijdens het consult heeft gedragen of woorden van gelijke strekking de klacht hierover gegrond omdat deze uitlating geen enkele relatie heeft met de professionele beoordeling omtrent arbeidsongeschiktheid, belastbaarheid en eventuele beperkingen als gevolg daarvan.

21.17 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 29 oktober 2021 en 29 november 2021 heeft de heer X. (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 heeft geconstateerd dat Arbo Anders geen lid is van OVAL. Op 7 december 2021 heeft de Geschillencommissie Arbo Anders gevraagd of zij akkoord gaat met het beoordelen van het geschil door de Geschillencommissie Arbodiensten. Arbo Anders heeft op 20 december 2021 hierop akkoord gegeven. Op basis hiervan heeft de Geschillencommissie besloten om het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 23 februari 2022. Op verzoek van klager is de hoorzitting verplaatst naar 4 april 2022. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 1 februari 2022 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 9 juli 2021 heeft klager bij verweerder een second opinion aangevraagd naar aanleiding van het advies van A., bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.2 Op 19 juli 2021 heeft verweerder aan klager per e-mail medegedeeld dat vanwege het beëindigen van het dienstverband van klager per 1 augustus 2021, de verzuimbegeleiding door verweerder na die datum zou stoppen.
- 2.3 Op 28 juli 2021 is klager op consult geweest bij mevrouw O. (bedrijfsarts en directeur van verweerder) naar aanleiding van het verzoek van klager om een second opinion.
- 2.4 Op 5 augustus 2021 vraagt klager verweerder of de second opinion aanvraag al verstuurd is. Verweerder heeft hierop gereageerd dat klager zelf de aanvraag voor de second opinion dient te doen, nu klager zelf de bedrijfsarts voor de second opinion heeft gekozen.
- 2.5 Op 16 augustus 2021 doet klager wederom het verzoek aan verweerder om de aanvraag voor de second opinion in te dienen.
- 2.6 Op 17 augustus 2021 verstuurt verweerder aan klager per e-mail het machtigingsformulier ten behoeve van het delen van medische gegevens. Verweerder vermeldt tevens dat de kosten voor de door klager gekozen bedrijfsarts in principe voor rekening van klager komen.
- 2.7 Op 20 augustus deelt klager mee dat hij bereid is tot het voldoen van de kosten wanneer zijn (ex-)werkgever hiertoe niet bereid is. Per dezelfde mail stuurt klager de machtiging ingevuld terug. Op diezelfde dag stuurt verweerder de aanvraag met machtiging naar R..

- 2.8 Op 31 augustus 2021 ontvangt klager van R. bericht dat door verweerder geen aanvraag is ingediend voor een second opinion.
- 2.9 Op 2 september 2021 heeft klager bij verweerder een klacht ingediend. Diezelfde dag bevestigt verweerder de ontvangst van de klacht, waarbij wordt gesteld dat binnen twee weken contact zal worden opgenomen.
- 2.10 Op 6 september 2021 nodigt verweerder klager uit voor een telefonisch gesprek.
- 2.11 Op 8 september vindt het telefonisch gesprek plaats tussen klager en de klachtbehandelaar van verweerder.
- 2.12 Op 15 september 2021 geeft klager per e-mail aan bij verweerder dat er door R. nog niets is vernomen omtrent de second opinion aanvraag en stelt dat verweerder nalatig is. Na een mailwisseling diezelfde dag heeft verweerder op 16 september 2021 een reactie verzonden.
- 2.13 Op 24 september 2021 worden de bevindingen van het onderzoek van de klachtbehandelaar aan klager medegedeeld. Per dezelfde mail deelt verweerder mede dat de second opinion kan worden uitgevoerd, mits klager de kosten voldoet.
- 2.14 Op 20 oktober 2021 heeft klager per e-mail aan verweerder zijn ingediende klacht herhaald.
- 2.15 Op 29 oktober 2021 dient klager een klacht in bij de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 2.16 Op 5 november 2021 heeft klager een aanvullende klacht bij verweerder ingediend.
- 2.17 Op 16 november 2021 heeft klager een herinnering aan verweerder gestuurd op de klacht d.d. 20 oktober 2021.
- 2.18 Op 29 november 2021 heeft klager een tweede klacht ingediend bij de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 2.19 Op 6 december 2021 heeft verweerder als reactie op de mail van klager d.d. 16 november 2021 aangegeven dat zij de klacht als afgehandeld beschouwd en hierop geen aanvullingen meer heeft.

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 reeds op 9 juli 2021 een aanvraag voor een second opinion te hebben aangevraagd. Na elf weken heeft de second opinion nog geen doorgang kunnen vinden. Ondanks meerdere malen een aanvraagformulier en machtiging te hebben ingevuld is de aanvraag nog niet binnen bij de voor de second opinion gekozen arbodienstverlener (R.). Klager stelt dat verweerder meerdere keren heeft aangegeven dat de aanvraag in gang was gezet. Klager is van mening dat verweerder de doorzetting voor een second opinion bemoeilijkt. Later heeft verweerder aangegeven dat de second opinion doorgang kan krijgen, maar dat klager hiervoor bijna € XXXX dient te betalen.
 - 3.2.2 Klager stelt dat verweerder niet adequaat heeft gereageerd op de door hem ingediende klachten en dat de klachtbehandelaar een dubbele rol heeft

- (casemanager voor de (ex-)werkgever van klager en klachtenfunctionaris), waardoor de schijn van partijdigheid behoorlijk groot is.
- 3.2.3 Klager stelt dat zijn klacht niet adequaat door verweerder wordt opgepakt en heeft het gevoel dat zijn klacht niet eens in behandeling is genomen. Volgens klager probeert verweerder een en ander in de doofpot te stoppen. Klager zou hebben aangegeven dat verweerder zijn rechten schaadt, waarop verweerder beterschap zou beloven. Tot op heden is volgens klager hier niets van terechtgekomen.
- 3.2.4 Klager is van mening dat verweerder op een onrechtmatige wijze het medisch dossier van klager heeft opgevraagd en ontvangen.
- 3.2.5 Klager stelt dat verweerder een onjuiste werkwijze en werkhethiek hanteert. Verweerder dient op basis van het klachtenreglement binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, en het verzenden van de ontvangstbevestiging contact op te nemen met klager om de klacht te bespreken, hetgeen niet gebeurd is. Ook op het rappel van 16 november 2021 is geen reactie ontvangen.
- 3.2.6 Klager stelt dat verweerder, ondanks zijn twee ingediende klachten, gedurende de hoger beroepsprocedure, informatie heeft verstrekt aan de werkgever van klager die schadelijk is, evident onwaar en onnavolgbaar. Klager is van mening dat die informatie niet strikt noodzakelijk is voor de beoordeling van het recht op loondoorbetaling, verzuimbegeleiding en re-integratie en daardoor niet gedeeld mocht worden.
- 3.2.7 Klager wenst dat zijn rechten door verweerder worden gerespecteerd en dat zijn klachten door verweerder adequaat worden opgepakt. Klager wenst daarbij dat hij op een normale manier in de gelegenheid wordt gesteld om een second opinion aan te vragen. Klager wenst tevens dat een en ander op basis van feiten wordt rechtgezet en verweerder haar excuses aanbiedt. Tot slot wil klager een rectificatie met als doel dat onrechtmatige uitspraken worden hersteld.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder is van mening dat klager niet-ontvankelijk moet worden verklaard. Klager heeft op 2 september 2021 zijn klacht ingediend bij verweerder, welke op dezelfde dag in behandeling is genomen. De behandeling van de ingediende klacht is afgerond op 24 september 2021. Pas op 29 oktober 2021 heeft klager zijn klacht ingediend bij de Geschillencommissie Arbodiensten, hetgeen volgens verweerder de redelijke termijn overschrijdt. Er zijn volgens verweerder geen bijzondere omstandigheden die een overschrijding rechtvaardigen.
- 3.3.2 Inhoudelijk reagerend op de klacht van klager dat verweerder de aangevraagde second opinion bemoeilijkt, en dat verweerder een en ander in de doofpot stopt, stelt verweerder dat gewerkt is via het stappenplan van de flyer, conform de werkwijze van de NVAB, waarin de route van een aanvraag second opinion wordt omschreven.
- 3.3.3 Indien een werknemer kiest voor een bedrijfsarts waarmee geen samenwerkingsverband bestaat, dan dient werknemer deze kosten zelf te voldoen. Na het verstrekken van de medische gegevens aan de externe bedrijfsarts, door middel van een machtiging van de werknemer, vinden de stappen uit de folder enkel plaats tussen de gekozen externe arbodienst en werknemer. In het consult van 28 juli 2021 heeft klager aangegeven zelf de aanvraag te verzorgen. Toen hieromtrent onduidelijkheid ontstond heeft verweerder aanvullende informatie aan klager verstrekt en uitleg gegeven. Verweerder heeft klager geadviseerd zelf de aanvraag te verzorgen, nu de verzuimbegeleiding was beëindigd. Klager heeft pas op 16 augustus 2021 gereageerd, waarbij klager aan verweerder heeft gevraagd om toch de aanvraag te verzorgen. Verweerder is hiertoe overgegaan, heeft een

machtigingsformulier verstuurd en heeft nogmaals aangegeven dat klager in principe zelf de kosten moet voldoen. Klager heeft hierop gereageerd dat hij daartoe bereid is. Verweerder heeft vervolgens de aanvraag ingediend bij de gekozen bedrijfsarts van R., waarmee voldaan is aan stap 3 van de folder, en klager zelf de volgende stappen dient te zetten. Vervolgens heeft verweerder de vragen van R. beantwoord. In afwijking van de normale gang van zaken heeft R. verweerder een offerte gestuurd. Deze offerte is door verweerder naar klager gestuurd met het verzoek deze te voldoen, zodat het consult ten behoeve van de second opinion kon worden gepland. Klager heeft de offerte niet voldaan en daardoor heeft de second opinion geen doorgang gevonden.

- 3.3.4 Verweerder geeft aan dat klager zijn klacht op 2 september 2021 heeft ingediend. Strikt genomen zou klager geen klacht kunnen indienen, nu klager al meer dan een maand geen werknemer meer was. Desondanks heeft verweerder de klacht in behandeling genomen, waarbij de klachtenprocedure volgens verweerder voortvarend is doorlopen. Verweerder heeft diezelfde dag de ontvangst van de klacht bevestigd, waarbij is medegedeeld dat er binnen twee weken contact zou worden opgenomen. Binnen vier dagen is de klacht verder in behandeling genomen en is aan klager gevraagd om telefonisch te overleggen. Na de beantwoording door klager heeft binnen twee dagen het telefonisch onderhoud plaatsgevonden, waarbij de klacht is besproken en aangegeven is dat de aanvraagprocedure onderzocht zal worden. Binnen een week is het onderzoek afgerond en zijn de bevindingen aan klager medegedeeld, met de vraag welke stappen nog doorlopen moesten worden voor de afhandeling van de klacht. Klager heeft aangegeven dat hij niets meer heeft vernomen van de aanvraag en verwijt verweerder nalatig te zijn, de klachtbehandelaar neemt heeft een dag later deze aanvullende klacht in behandeling genomen. Binnen negen dagen heeft de klachtbehandelaar het onderzoek afgerond, waarbij correspondentie, feiten en omstandigheden zijn onderzocht. Tevens is contact gezocht met R. Naar het oordeel van de klachtbehandelaar heeft verweerder niet nalatig gehandeld, hetgeen op 24 september is medegedeeld aan klager. Verweerder heeft de klacht adequaat opgepakt en hierbij niet de redelijke normen van professionaliteit geschonden. Ook is er geen aanleiding om aan te nemen dat de klachtbehandelaar de schijn van partijdigheid heeft gewekt.
- 3.3.5 Aangaande het vermeende onrechtmatig opvragen van het medisch dossier stelt verweerder dat dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk dient te worden verklaard. Deze klacht is niet behandeld via het interne klachtenreglement aangezien klager deze klacht niet bij verweerder heeft ingediend. Wel is over het verwijderen van een medisch dossier gecorrespondeerd in juli 2021. Mocht dit als klacht worden beschouwd, dan is volgens verweerder de redelijke termijn overschreden. Voorts loopt er reeds een andere procedure bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast is klager volkomen onduidelijk over waaruit de klacht, dan wel de vermeende onrechtmatigheid zou bestaan. Klager is conform het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten verplicht om zijn klacht duidelijk te omschrijven, een opsomming te geven van de feiten en omstandigheden waarop de klacht berust, en hierover relevante documenten in te dienen. Indien de Commissie nadere informatie, aangeleverd door klager, accepteert, verzoekt verweerder de Commissie om een redelijke termijn te bieden om hierop een reactie te kunnen geven.
- 3.3.6 Verweerder is van mening dat klager, ten aanzien van verstrekken van onjuiste informatie aan de werkgever van klager, wederom onduidelijk is over om welke schadelijke informatie dit zou gaan. Een onderbouwing ontbreekt en verweerder betwist dat hier op enigerlei wijze sprake van is. Ook is de gestelde hoger beroepsprocedure verweerder onbekend. Daarnaast is ook een eerdere procedure

onbekend. Verweerder stelt dat voldaan kan worden met een algehele betwisting. Klager heeft zijn klacht niet duidelijk omschreven, heeft geen opsomming gegeven van relevante feiten en omstandigheden en heeft geen relevante documenten ingediend. Indien klager nadere informatie verstrekt verzoek verweerder de Commissie om een redelijke termijn om een reactie te kunnen geven. Een e-mailbericht d.d. 20 mei 2021 kan gezien deze datum geen betrekking hebben op een hoger beroepsprocedure. De door verweerder verstrekte informatie is toegestaan op grond van geldige wet- en regelgeving, althans niet daarmee in strijd. Voorts blijkt uit de klacht van 5 november 2021 dat klager het niet eens is met een medische diagnose/oordeel. Dit betreft een klacht die buiten de beoordeling van de Geschillencommissie Arbodiensten valt.

- 3.3.7 Inzake het hanteren van een onjuiste werkwijze en werkethiek dient klager niet ontvankelijk te worden verklaard. Deze klacht is ingediend op 5 november 2021. Zoals eerder beargumenteerd valt deze klacht buiten het toepassingsbereik van de interne klachtprocedure van verweerder. Klager is immers geen werknemer. Een klacht kan alleen bij de Geschillencommissie Arbodiensten worden ingediend indien de interne klachtprocedure is doorlopen, hetgeen niet het geval is. Verweerder merkt op dat deze gang van zaken niet de schoonheidsprijs verdient. Verweerder had klager kunnen berichten dat deze klacht niet valt onder de interne klachtenregeling van verweerder en daarmee niet inhoudelijk wordt behandeld. Verweerder zal hiermee in de toekomst rekening houden.
- 3.3.8 Verweerder verzoekt om de klachten niet ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Uit de stukken en tijdens de hoorzitting is gebleken dat de klacht van klager zich met name richtte op hoe verweerder is omgegaan met de aanvraag van klager voor een second opinion. Daarbij stelt klager dat zijn ingediende klachten niet adequaat door verweerder worden behandeld en dat bij de klachtafhandeling sprake lijkt te zijn van een belangenverstremming bij verweerder.
- 3.4.2 Wat betreft de stelling van verweerder dat klager bij verweerder te laat zijn klacht kenbaar heeft gemaakt met daarbij het argument dat klager ten tijde van het indienen van de klacht niet meer in dienst was van zijn werkgever en dus geen werknemer meer was, heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting aangegeven dat dit argument niet opgaat, omdat klager zijn klacht immers heeft ingediend over de periode waarin hij wél nog in dienst was bij zijn werkgever en dus werknemer was. Volgens de Geschillencommissie maakt dit de klacht dan ook ontvankelijk. Verder heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting van verweerder vernomen dat zij de door klager ingediende klacht van 21 december 2021 conform haar interne klachtenprocedure in behandeling zal nemen. Mocht klager het in dat geval oneens zijn met de uitkomst hiervan en zich wederom wenden tot de Geschillencommissie, dan staat het verweerder vrij om al dan niet toestemming te geven om de klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen.
- 3.4.3 Ten aanzien van de handelwijze van verweerder naar aanleiding van aanvraag second opinion die op 9 juli 2021 was ingediend, heeft klager zich onder meer beklagd over de mate van snelheid waarmee de aanvraag voor de second opinion is behandeld en het misverstand met betrekking tot tegen welk advies van welke arts de second opinion was gericht. De Geschillencommissie begrijpt dat klager door de misverstanden is teleurgesteld over de gang van zaken, maar gelet op de wijze

waarop verweerder is omgegaan met de aanvraag heeft de Geschillencommissie niet de indruk dat klager hierdoor in zijn belang is getroffen. Te meer daar de second opinion procedure nooit had kunnen zijn afgerond op 1 augustus 2021 (datum uitdiensttreding klager) wanneer op 9 juli 2021 de second opinion aanvraag is ingediend. Gelet op het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.

- 3.4.4 Verder beklagt klager zich over de schijn van belangenverstrengeling, waarbij de Casemanager, mevrouw Z., een klacht van klager zou hebben afgehandeld. De Geschillencommissie verwijst naar artikel 10.2 lid 3 van het Certificatieschema Arbodiensten, waarin staat dat de beslissing over de reactie op een klacht wordt genomen door een andere persoon dan de persoon waarop de klacht betrekking heeft. De Geschillencommissie is niet objectief gebleken dat, wanneer de klachtbehandelaar een andere persoon zou zijn geweest dan mevrouw Z., het resultaat van de klachtafhandeling anders zou zijn. Hoewel de Geschillencommissie, de stelling van klager begrijpt dat er sprake is van schijn van belangenverstrengeling, leidt dit er echter niet toe dat klager hierdoor in zijn belang is getroffen dat dit de klacht gegrond maakt, omdat niet objectief is gebleken dat dit tot een andere uitkomst zou hebben geleid. Het gaat immers vooral over de aanvraag voor een second opinion. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

De Geschillencommissie doet wel nadrukkelijk de aanbeveling aan verweerder om de klachtenprocedure in de toekomst dusdanig in te richten dat een persoon waartegen de klacht zich richt niet zelf de klachten afhandelt.

- 3.4.5 Ten slotte beklagt klager zich dat de klachten van klager niet adequaat door verweerder zijn behandeld. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder beaamd dat de communicatie omtrent de aanvraag voor de second opinion en de klachten van klager hieromtrent niet de schoonheidsprijs verdient. Tijdens de hoorzitting is tevens gebleken dat er een misverstand is ontstaan over de vraag tegen welk advies van welke bedrijfsarts de second opinion zich richtte. De Geschillencommissie leidt dit af uit de correspondentie en constateert tijdens de hoorzitting dat verweerder zich wel degelijk heeft ingespannen om de klachten en second opinion aanvraag van klager te behandelen en ziet hierbij geen grove nalatigheden. Gelet op het verloop van het dossier en de omstandigheden van het geval is de Geschillencommissie van oordeel dat de handelwijze van verweerder niet dusdanig onzorgvuldig is dat dit de klacht gegrond maakt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond met betrekking tot mate van adequate klachtafhandeling en de (snelheid van de) opvolging van de aanvraag voor de second opinion van 9 juli 2021, omdat klager niet in zijn belang is getroffen. De Geschillencommissie verklaart ook de klacht ongegrond met betrekking tot schijn van belangenverstrengeling in de klachtafhandeling, omdat klager ook daar, gelet op de aard van de klacht, in zijn belangen niet is getroffen. De Geschillencommissie doet daarbij de aanbeveling aan verweerder om de klachtenprocedure dusdanig in te richten dat een persoon waartegen de klacht zich richt niet zelf de klachten mag afhandelen. Wat betreft de klachten waarvan verweerder stelt dat hierbij nog niet de interne klachtenprocedure is doorlopen, heeft de Geschillencommissie kennis aangenomen van de

toezegging van verweerder dat deze klachten conform haar klachtenprocedure alsnog in behandeling zullen worden genomen.