

Jaarverslag

Geschillencommissie Arbodiensten

Geschillencommissie OVAL

2022



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.....	10
4. Behandeling door de Geschillencommissie OVAL.....	10
5. Conclusies en aanbevelingen.....	12
5.1 Horen van klagers	12
5.2 Betrokkenheid bij hoorzittingen	12
5.3 Klachtenbehandeling, administratie	12
5.4 Handelwijze en rol bedrijfsarts	13
Bijlagen:	14
Geanonimiseerde Uitspraken geschillencommissie Arbodiensten	14

1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL. Het aantal aangebrachte klachten bij de Geschillencommissie Arbodiensten is in 2022 ten opzichte van de voorgaande jaren lichtelijk afgenomen. 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 als het maar enigszins mogelijk is via de interne klachtenprocedures worden opgelost.

In 2022 zijn 17 klachten ingediend waarvan in 2022 er 7 daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. Twee van deze klachten zijn momenteel nog in behandeling. De overige klachten 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. Een andere reden is dat het klachten tegen niet-OVAL leden betreft, waarbij de desbetreffende organisatie geen toestemming geeft om de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie.

De ingediende klachten zijn vaak mede werkgerelateerd. 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.

Wederom opvallend in 2022 was ook het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de informatievoorziening en terug te voeren zijn tot de wijze waarop gecommuniceerd wordt. 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. Daarbij merkt de Geschillencommissie op dat een arbodienst van mening is dat een klacht (inhoudelijk) is behandeld, terwijl een klagende partij dit anders ziet. 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 en beide partijen een andere beleving ervaren. Opvallend daarbij is ook dat de bedrijfsarts niet altijd aanwezig is tijdens de hoorzitting, wat in dat geval hoor en wederhoor bemoeilijkt. Wel kan de Geschillencommissie zich soms uitlaten over de schijn van partijdigheid, vooral door de wijze waarop gecommuniceerd wordt. De hoorzittingen geven vrijwel altijd een extra mogelijkheid om informatie te krijgen van klager en verweerder en zijn daarmee voor de Geschillencommissie bijna altijd noodzakelijk om tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen. Daarnaast is het opvallend dat er helaas 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 2022 waren er geen 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 2021 waren dit nog wel twee arbodienstverleners. 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 2022 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 is 2022 één klacht ingediend die betrekking had op twee organisaties die onder hetzelfde concern vielen. Deze klacht werd met instemming van partijen gevoegd en vervolgens door de Geschillencommissie Arbodiensten behandeld.

De hoorzittingen bij behandelde klachten hebben voor een deel fysiek op locatie kunnen plaatsvinden. In gevallen dat het voor partijen beter uitkwam, heeft, na afstemming van partijen, in plaats daarvan een online videohoorzitting plaatsgevonden. De Geschillencommissie vindt dat een fysieke hoorzitting soms bijdraagt aan de (non-verbale) communicatie tijdens de hoorzitting, wat vaak de voorkeur verdient. De Geschillencommissie is wel verheugd dat er met een videohoorzitting ook een passende mogelijkheid is om partijen te kunnen horen.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2022 weer kan bijdragen aan (het optimaliseren van) de kwaliteit en professionaliteit van arbodienstverlening. Dat is naast het doen van uitspraken ook een zeer belangrijke doelstelling van de Geschillencommissie en OVAL.

Wat nog wel aanzienlijk verbeterd kan worden is de terugkoppeling naar de Geschillencommissie door de Arbodienst als een klacht door de commissie gegrond wordt verklaard is en wat er met de uitspraak door de Arbodienst is gedaan.

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 2022.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL,

mr. Alex W.J.M. van Bolderen, Voorzitter
April 2023

2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE

2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten | OVAL

De Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL (verder: de Geschillencommissie) heeft twee doelstellingen. Allereerst biedt zij de mogelijkheid voor de individuele klager om een klacht over een (arbo)dienstverlener door een onafhankelijke instantie te laten toetsen. In de tweede plaats heeft de Geschillencommissie de mogelijkheid om te adviseren over de maatregelen die getroffen kunnen worden om de dienstverlening te verbeteren, herhaling van klachten te voorkomen of tekortkomingen te herstellen. Kortom - de kwaliteit van de geboden diensten te bevorderen en te verbeteren. De Geschillencommissie is onafhankelijk van de branche(organisatie) en wordt ondersteund door een eigen onafhankelijk secretariaat. De hoorzittingen worden gehouden met drie leden van de Geschillencommissie. De onafhankelijke voorzitter, die de zittingen voorziet, wordt bijgestaan door twee leden uit de "pool" van deskundigen die onder 2.2 in dit jaarverslag vermeld staan.

Na ontvangst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie in eerste instantie beoordeeld (veelal in overleg met de voorzitter) of de klacht ontvankelijk is. Het belangrijkste criterium hierbij is dat een klacht pas in behandeling kan worden genomen als de interne klachtenprocedure bij de betrokken (arbo)dienstverlener is afgerond en/of de klacht binnen de daarvoor gestelde termijn is ingediend. Niet ontvankelijk op grond van het reglement van de Geschillencommissie zijn geschillen die ook al bij de rechter of daarmee vergelijkbaar instituut zoals b.v. het College voor de Rechten van de Mens aanhangig zijn gemaakt en, geldend voor de Geschillencommissie Arbodiensten, geschillen die zich richten tegen het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts of zich richten tegen het handelen van de bedrijfsarts als arts. Voor deze klachten worden klagers verwezen naar de voor de arts geldende tuchtrechtspraak. Klachten die worden ingediend teneinde een financiële tegemoetkoming of compensatie te verkrijgen, worden evenmin behandeld; 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 2022 hebben de hoorzittingen met name fysiek plaatsgevonden.

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

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

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

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

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

2.2 Samenstelling Geschillencommissie

De samenstelling van de Geschillencommissie Arbodiensten was in 2022 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

De samenstelling van de Geschillencommissie OVAL was in 2022 als volgt:

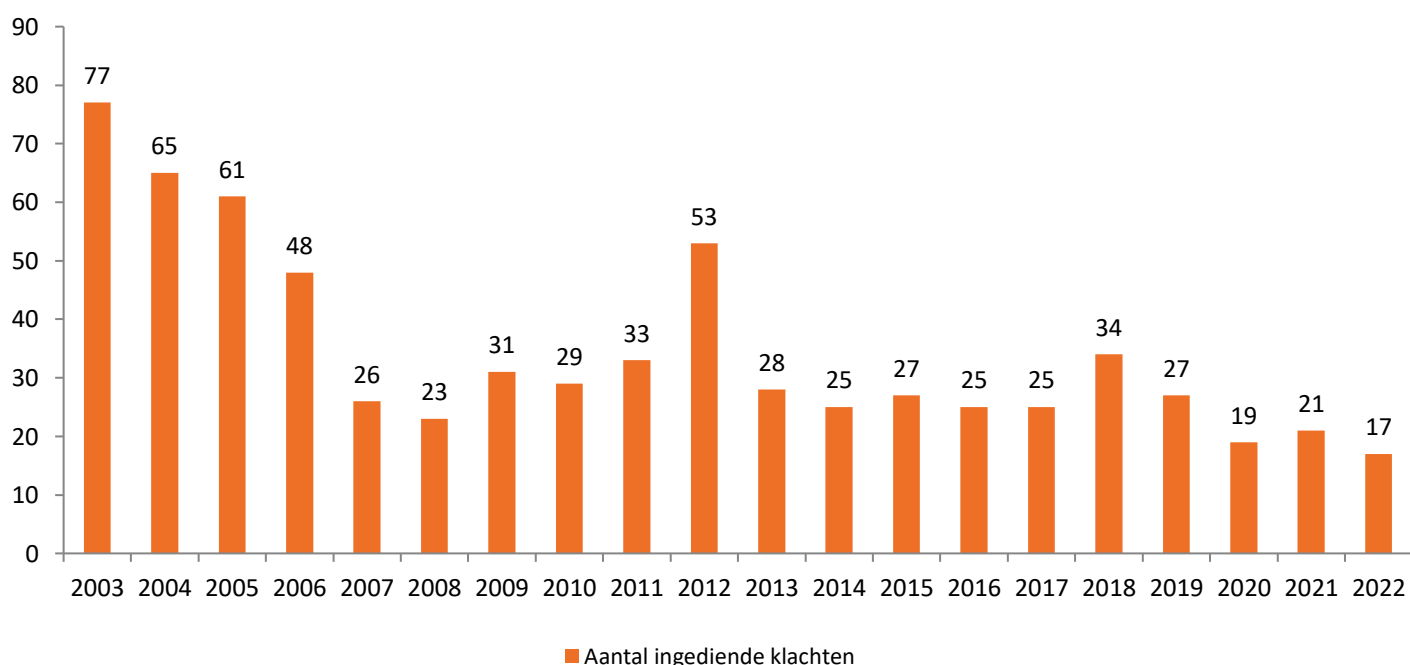
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- De heer R. de Kock
- Mevrouw S. Coenen
- Mevrouw E. Dievelaar
- Mevrouw B. van Cranenburgh

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 2022 werden 17 klachten ingediend bij de Geschillencommissie. In de navolgende grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Na de piek in 2003 toen in totaal 77 klachten werden ontvangen, is het aantal klachten afgenomen tot 2008. Na een geleidelijke maar minimale stijging van het aantal klachten, met een piek in 2012, blijft na een daling het aantal klachten vanaf 2013 tot en met 2019 klachten vrijwel gelijk. Alleen in 2018 is een lichte stijging in klachten geconstateerd en vanaf 2020 is een daling waarneembaar. De oorzaak van de pieken en dalen is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 17 ingediende klachten in 2022 heeft de Geschillencommissie Arbodiensten 7 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 7 in 2022 ingediende klachten die de Geschillencommissie Arbodiensten in behandeling heeft genomen, heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Van deze klachten heeft de Geschillencommissie drie klachten gedeeltelijk gegrond en twee klachten ongegrond verklaard. Twee klachten zijn nog in behandeling, waarbij een hoorzitting naar verwachting in de maand mei 2023 plaatsvindt. De uitspraken bij deze twee klachten worden in het jaarverslag van 2023 meegenomen.

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

- drie klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard;
- twee klachten zijn ongegrond verklaard;
- twee klachten zijn nog in behandeling



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 vermeldt 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 een STECR-richtlijn;
- 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 (duur van de) klachtenbehandeling door de arbodienstverlener;
- De arbodienst heeft de privacy van klager geschonden;
- Afspraken over de wijze van contact worden niet nagekomen;
- Een werknemer is na de ziekmelding niet tijdig gezien door de bedrijfsarts;
- 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 2022 is er één klacht ingediend bij de Geschillencommissie OVAL. Deze klacht is uiteindelijk in behandeling genomen door de Geschillencommissie Arbodiensten, omdat de

betreffende klacht was ingediend tegen twee organisaties van hetzelfde concern, waarbij zowel de Geschillencommissie Arbodiensten als de Geschillencommissie OVAL bevoegd waren. In dit dossier is voor een pragmatische oplossing gekozen, waarbij partijen hebben ingestemd om de klachten tegen beide organisaties door de Geschillencommissie Arbodiensten te laten behandelen. Uiteindelijk heeft de Geschillencommissie Arbodiensten de klacht tegen de organisatie, waarbij aanvankelijk de Geschillencommissie OVAL bevoegd was, niet-ontvankelijk verklaard omdat deze klacht niet tijdig was ingediend.

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 2022 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie Arbodiensten tot de volgende aandachtspunten:

5.1 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.

5.2 Betrokkenheid bij hoorzittingen

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

5.3 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 verloren is.

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

De Geschillencommissie adviseert 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.

5.4 Handelwijze en rol bedrijfsarts

Net als voorgaande jaren zijn ook in 2022 klachten ingediend over het handelen van de bedrijfsarts. Terugkerende onderwerpen zijn de bejegening van de betrokken bedrijfsarts, waarbij er vaak over wordt geklaagd dat klagers niet met respect worden behandeld, ze niet serieus worden genomen of dat de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk opstelt. Vaak betreft 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. Dit kan leiden tot bepaalde verwachtingen bij cliënten, waarvan later blijkt dat de werkelijkheid anders is. De Geschillencommissie adviseert dan ook om, bij aanvang van een contact dan wel gesprek, van tevoren de rol van de professional en/of bedrijfsarts duidelijk te maken.

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

BIJLAGEN:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

22.03
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 30 mei 2022 heeft mevrouw X. namens 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 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. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 september 2022.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 15 september 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. Tijdens de videohoorzitting waren de volgende personen aanwezig:

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Een werknemer van klager is per 7 januari 2022 in verzuim. Er is een overeenkomst gesloten tussen klager en verweerder waarbij de begeleiding door verweerder start per 18 januari 2022.
- 2.2 Op 27 januari 2022 heeft een verzuimmanager van verweerder een eerste contact met deze werknemer.
- 2.3 Op 17 februari 2022 heeft de verzuimmanager een probleemanalyse opgesteld. Diezelfde dag heeft klager met verweerder contact gehad met betrekking tot signaleringen over de werknemer van klager.
- 2.3 Na meermaals corresponderen tussen klager en verweerder heeft klager op 9 maart 2022 een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.4 Op 13 april 2022 heeft verweerder gereageerd op de klacht van klager.
- 2.5 Op 18 mei is tussen klager en verweerder mailcontact geweest ten aanzien van de klachtafhandeling.
- 2.6 Op 30 mei 2022 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. 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 dient een klacht in over enerzijds de uitvoering van de dienstverlening en anderzijds over de medewerker die de uitvoering deed.

- 3.2.2 Klager stelt dat er gaandeweg het proces zaken door verweerder niet zijn meegenomen en signalen door verweerder zijn genegeerd, wat de dienstverlening van verweerder volgens klager niet meer objectief maakt.
- 3.2.3 Zo stelt klager dat tijdens het proces klager signalen naar verweerder heeft gestuurd over de werknemer, waaruit bleek dat de werknemer van klager werkzaamheden bij een andere werkgever verrichte terwijl dit niet mocht of kon. Deze signalen zijn niet door verweerder meegenomen.
- 3.2.4 Verder is de werknemer van klager niet fysiek gezien door een arts, maar heeft een consult alleen telefonisch plaatsgevonden, terwijl de wet volgens klager stelt dat een werknemer door een (bedrijfs)arts gezien moet worden.
- 3.2.5 Klager heeft ook melding gemaakt van vermoedens dat de werknemer elders activiteiten verricht met het verzoek in dit in een gesprek met de werknemer mee te nemen. Verweerder zou hierop hebben aangegeven dat dit niet bij het takenpakket hoort en de klager dit met de werknemer moet bespreken.
- 3.2.6 Voorts zou verweerder beleidszaken met de werknemer hebben besproken terwijl dit volgens klager niets te maken heeft verzuim en dit niet relevant is voor de werknemer.
- 3.2.7 Uiteindelijk is de werknemer op staande voet ontslagen door klager. Zoals dit traject is verlopen, heeft dit schade aangericht aan het vertrouwen van klager in verweerder. Voor het gevoel van klager is er niet objectief gehandeld, mede omdat het voortraject met het aangaan van het contract tussen klager en verweerder moeizaam verliep. Klager wenst een ontbinding van de samenwerking tussen klager en verweerder.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder verwijst naar haar reactie op 13 april 2022 met daarin een reactie op de klachten van klager d.d. 9 maart 2022. Klager is het niet eens met de reactie op haar klacht en reageert afwijzend op het voorstel van verweerder van 18 mei 2022 om telefonisch met elkaar in contact te treden.
 - 3.3.2 Verweerder geeft aan dat vanaf 18 januari 2022 klager klant is bij verweerder. De eerste verzuimdag van de werknemer is 7 januari 2022. Op 27 januari heeft verzuimmanager voor het eerst contact gehad met de werknemer. Bij dit contact is geconstateerd dat er sprake is van beperkingen waardoor werkhervatting door de werknemer niet mogelijk is. Het zou hierbij gaan om werkgerelateerde factoren.
 - 3.3.3 Verweerder geeft aan dat er tijdens het gesprek geen reden is geweest om te twifelen aan de oprechtheid van de werknemer. Klager heeft bij verweerder aangegeven te twifelen over de oprechtheid van de werknemer. Volgens de AVG mag verweerder geen informatie gebruiken die niet direct van de werknemer is ontvangen, wat verweerder ook heeft aangegeven aan klager. Vandaar dat verweerder klager heeft geadviseerd om in gesprek te gaan met de werknemer. Volgens verweerder is het niet de rol van een verzuimmanager of bedrijfsarts om twijfels van een werkgever te bespreken met een werknemer.
 - 3.3.4 Op 17 februari 2022 is een probleemanalyse opgesteld door de bedrijfsarts. Op diezelfde dag heeft een mailwisseling tussen klager en verweerder plaatsgevonden.
 - 3.3.5 Verweerder stelt dat de klacht van klager niet verwijtbaar is aan verweerder. Klager verwacht dat de twijfels van de werkgever door verweerder worden besproken met een werknemer. Meermaals heeft verweerder aangegeven dat dit niet het geval is.
 - 3.3.6 Klager geeft aangegeven dat verweerder niet wil meewerken aan een gedegen onderzoek. Het advies van verweerder blijft hierover ongewijzigd. Wel heeft verweerder voorgesteld om medische informatie op te vragen bij de behandelaar van de werknemer. Hier heeft klager niet mee ingestemd omdat er kosten aan verbonden zijn.
 - 3.3.7 Ten slotte verwijt klager dat verweerder bedrijfsinformatie zou hebben gedeeld met de werknemer. Verweerder heeft enkel aangegeven waarom verweerder niet eerder contact heeft opgenomen met de werknemer, omdat na het sluiten van een overeenkomst tussen klager en verweerder de dienstverlening van verweerder pas is gestart op 18 januari 2022. Volgens verweerder is dit geen bedrijfsinformatie die

niet gedeeld had mogen worden en stelt dat klager de werknemer zelf hiervan op de hoogte had moeten stellen.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is vastgesteld dat klager zich beklagt over meerdere klachtonderdelen. Zo stelt klager dat verweerder geen onderzoek doet naar aanleiding van haar melding dat betrokkene elders werkzaam is terwijl er geen mogelijkheden zijn om te werken, niet bij klager als elders. Daarbij stelt klager dat haar werknemer (binnen zes weken na ziekte) niet is gezien door een bedrijfsarts van klager, terwijl dit wel verplicht is. Verder zou verweerder beleidszaken (te weten de ingangsdatum van het contract tussen klager en verweerder) met de werknemer van klager hebben besproken terwijl dit volgens klager niets te maken heeft verzuim en dit niet relevant is voor de werknemer.
- 3.4.2 Bij de beoordeling van het geschil stelt de Geschillencommissie voorop dat klager onvoldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat klager bij en na de aanmelding van de betreffende werknemer bij verweerder zou hebben aangegeven dat er sprake is van een arbeidsconflict. Volgens de Geschillencommissie vloeit dit niet voort uit de schriftelijke stukken, noch heeft verweerder tijdens de hoorzitting bevestigd dat klager dit zou hebben aangegeven.
- 3.4.3 Wat betreft de klacht dat verweerder geen onderzoek heeft gedaan naar aanleiding van de melding van klager dat betrokkene elders werkzaam is terwijl er geen mogelijkheden zijn om te werken, stelt verweerder – naar oordeel van de commissie - ten onrechte - daarbij dat zulks volgens de AVG niet is toegestaan. De Commissie komt daarbij tot het oordeel dat verweerder ook volgens de AVG gebruik kan maken van de informatie die de werkgever te dien aanzien heeft gemeld. Echter, een onderzoek daartoe, zoals gevraagd door klager, is niet de taak van verweerder. Het blijft de verantwoordelijkheid van verweerder om dit soort informatie wel of niet relevant te vinden en/of te gebruiken. Om die reden acht de Commissie de klacht ongegrond. Uit de nadere informatie die verweerder op verzoek van de Commissie heeft verstrekt, erkent verweerder overigens dat zij dat zij een onjuiste stelling heeft ingenomen en dat zij voor de toekomst de interne processen hierop zullen aanpassen.
- 3.4.4 Wat betreft de stelling van klager dat haar werknemer (binnen zes weken na ziekte) had moeten worden gezien door een bedrijfsarts, oordeelt de Geschillencommissie als volgt. De werknemer van klager heeft na een ziekmelding een gesprek gevoerd met een verzuimmanager van verweerder. Daarbij is de probleemanalyse door de bedrijfsarts van verweerder opgesteld. De Geschillencommissie oordeelt in lijn met de richtlijn van de NVAB dat het opstellen van een probleemanalyse de taak is van een bedrijfsarts en dat deze taak wel kan worden gedelegeerd aan een niet-bedrijfsarts, mits dit een arts betreft die (niet) in opleiding is en tevens bekwaam is (AIOS of ANIOS). In dit geval heeft het verzamelen van de informatie plaatsgevonden door de verzuimmanager, niet arts zijnde, en had dit ook dienen plaats te vinden door de bedrijfsarts of een AIOS/ANIOS die door de bedrijfsarts daartoe bekwaam wordt geacht. Om die reden is dit onderdeel van de klacht gegrond.
- 3.4.5 Verder stelt klager dat verweerder beleidszaken met de werknemer van klager heeft besproken. Daarbij stelt klager dat dit niets te maken heeft verzuim en dit niet relevant is voor de werknemer. In het verweerschrift wordt deze stelling van klager door verweerder betwist en geeft aan dat er geen bedrijfsinformatie is gedeeld. Aangezien de standpunten van partijen tegenover elkaar staan en niet kan worden vastgesteld welke bewoordingen tijdens het gesprek tussen verweerder en de werknemer zijn gebruikt, kan de Geschillencommissie hierover geen uitspraak doen.
- 3.4.6 Ten slotte heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting begrepen dat verweerder begrijpt dat het vertrouwen in verweerder verloren is gegaan gedurende procedure en verweerder bereid is om de mogelijkheden te bezien om het contract tussen klager en verweerder te ontbinden.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond wat betreft de klacht dat klager (binnen zes weken na ziekte) niet is gezien door een bedrijfsarts.

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond dat verweerder geen onderzoek heeft gedaan naar aanleiding van de melding van klager dat betrokkene elders werkzaam is terwijl er geen mogelijkheden zijn om te werken.

Wat betreft de stelling dat verweerder bedrijfsinformatie van klager zou hebben gedeeld met de werknemer van klager, doet de Geschillencommissie geen uitspraak.

22.06
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 6 augustus 2022 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 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.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 oktober 2022. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 15 september 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 Klager is d.d. 19 september 2021 arbeidsongeschikt geraakt. De verzuimbegeleiding werd op dat moment uitgevoerd door mevrouw Q., ANIOS (Arts Niet In Opleiding), arts werkende onder supervisie van mevrouw W., bedrijfsarts.
- 2.2 Op 28 oktober 2021 vond een eerste gesprek tussen Klager en de arts werkende onder supervisie plaats in de vorm van een telefonisch spreekuur. Naar aanleiding van dit gesprek is een probleemanalyse opgesteld.
- 2.3 Op 29 november 2021 heeft de praktijkondersteuner telefonisch gesproken met klager.
- 2.3 Op 9 december 2021 en 6 januari 2022 heeft een telefonisch gesprek tussen klager en de arts werkende onder supervisie plaatsgevonden.
- 2.4 Op 3 februari 2022 stond een spreekuur gepland, die niet heeft plaatsgevonden.
- 2.5 Op 31 maart 2022 is klager opgeroepen voor een spreekuur bij de bedrijfsarts.
- 2.6 Op 7 mei 2022 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder. Op 31 mei 2022 heeft verweerder een reactie hierop verzonden.
- 2.7 Op 16 juni 2022 heeft klager een klacht ingediend bij de directie van verweerder. Naar aanleiding hiervan heeft op 11 juli 2022 een telefonisch gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden. Op 25 juli 2022 heeft verweerder een schriftelijke reactie naar klager verzonden.
- 2.6 Op 6 augustus 2022 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. 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 geeft in klacht aan te willen reageren op de afhandeling van de klacht door de directie van verweerder van 25 juli 2022.

- 3.2.2 Klager geeft aan dat verweerder verwijst naar de 'Werkwijzer Taakdelegatie', maar volgens klager staat hier juist dat verweerder haar taak verzuimt. Klager stelt dat een gedelegeerde nooit de rol van de bedrijfsarts mag overnemen en taken uit mag voeren die niet gedelegeerd mogen worden, zoals een medische diagnose stellen of een medisch advies geven. Volgens klager heeft mevrouw Q. dit wel gedaan. Volgens klager heeft mevrouw Q. zonder dat ze eerst medische informatie van de behandelend chirurg heeft opgevraagd en zelfs zonder dat zij contact heeft gehad met de echte bedrijfsarts, zelfstandig toch een medisch advies opgesteld.
- 3.2.3 Volgens klager beweert verweerder dat mevrouw Q. op het moment van het geven van haar advies reeds medische informatie van de behandelaar van klager had ontvangen. Klager geeft aan dat dit niet waar is en stelt dat mevrouw Q., zonder dat zij de medische gegevens heeft opgevraagd, uitsluitend op basis van telefoongesprekken, waarbij klager heeft aangegeven dat hij niet kon werken, het advies gegeven dat klager wel kon werken met beperkingen.
- 3.2.4 Klager geeft aan bij de behandelend chirurg te hebben gevraagd wanneer verweerder de medische informatie heeft opgevraagd en dit was niet op of voor 9 december 2021, de dag waarop mevrouw Q. het advies gaf dat klager weer kon werken. Dit advies was volgens klager gegeven zonder overleg met de bedrijfsarts. Klager stelt dat de informatie van de chirurg pas op 11 januari 2022 door verweerder was ontvangen. Het advies van verweerder is ook niet aangepast op basis van de nieuwe gegevens.
- 3.2.5 Volgens klager weigert verweerder in te zien waar zij in de fout gaat en dwingt daarmee klager om zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- 3.2.6 Klager wenst dat verweerder zich conformeert aan de "Werkwijzer Taakdelegatie" en toegeeft dat zij dit in de zaak van klager niet heeft gedaan, maar nu wel weer gaat doen
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder betreurt het dat klager van mening is dat verweerder niet in lijn met de wet- en regelgeving heeft gehandeld jegens Klager. Verweerder meent dat is gehandeld zoals dat in redelijkheid van haar mocht worden verwacht en in lijn is met de wet- en regelgeving.
- 3.3.2 Verweerder stelt van meet af aan duidelijk te hebben aangegeven dat er sprake is van een arts werkende onder supervisie. Verweerder neemt afstand van de insinuatie dat verweerder heeft doen voorkomen alsof de arts werkende onder supervisie een bedrijfsarts zou zijn. Volgens verweerder is deze titel nooit door de bedrijfsarts werkende onder supervisie gevoerd en er is consistent aangegeven dat klager de mogelijkheid heeft om met de superviserende bedrijfsarts te spreken.
- 3.3.3 Verweerder merkt op dat in de klachtafhandelingsbrief van 25 juli 2022 een verschrijving heeft plaatsgevonden. Daar waar is verwezen naar de 'Werkwijzer Taakdelegatie' is de 'Standpunt Delegatie van taken door de bedrijfsarts en supervisie' bedoeld. Hier is bedoeld te verwijzen naar supervisie van artsen, wat een bijzondere vorm van taakdelegatie is die enkel van toepassing kan zijn op geregistreerde (basis)artsen. De arts die werkt onder supervisie mag alle taken van de bedrijfsarts uitsluitend uitvoeren onder begeleiding en toezicht van een bedrijfsarts. In tegenstelling tot taakdelegatie door andere professionals, mag een gesuperviseerde arts alle taken van de bedrijfsarts uitvoeren. De stelling dat de bedrijfsarts werkende onder supervisie taken heeft uitgevoerd die zij niet had mogen uitvoeren is volgens verweerder dan ook onhoudbaar. Verweerder wil wel haar excuses aanbieden voor de verschrijving in de brief van 25 juli 2022.
- 3.3.4 Wat betreft de klacht dat de arts werkende onder supervisie eerst informatie van zijn behandelaar in de curatieve zorg had moeten ontvangen voordat een medisch advies opgesteld had mogen worden, stelt verweerder dat dit het medisch handelen van een bedrijfsarts betreft en niet-ontvankelijk moet worden verklaard. Het oordeel van een (bedrijfs)arts kan op basis van verschillende informatiebronnen tot stand komen. Het is een miskennis van klager dat in alle gevallen medische informatie bij de behandelaren in de curatieve sector moet worden opgevraagd alvorens een medisch advies kan worden opgesteld. Verweerder stelt dat de adviezen van de arts

- werkende onder supervisie op een correcte en zorgvuldige manier tot stand gekomen is en er geen reden is om de juistheid van deze adviezen in twijfel te trekken.
- 3.3.5 Wat betreft de klacht dat de arts werkende onder supervisie eerst contact met de bedrijfsarts had moeten opnemen voordat een medisch advies opgesteld had mogen worden, vindt verweerder dat deze klacht betrekking heeft op het medisch handelen en daarmee niet-ontvankelijk moet worden verklaard. In het onderhavige geval is volgens verweerder bovendien sprake van een uitermate ervaren en bekwaam arts waarmee er enkel sprake hoefde te zijn van indirecte supervisie. Dit houdt in dat er enerzijds sprake is van een periodiek overleg tussen de arts werkende onder supervisie en de superviserende bedrijfsarts en anderzijds altijd de mogelijkheid voor de arts werkende onder supervisie is om met de bedrijfsarts ruggespraak te hebben over casus specifieke situaties. De bespreking van de situatie van Klager voordat het advies wordt opgesteld en werd verzonden is hiermee dan ook niet verplicht, noch nodig.
- 3.3.6 Op de stelling van klager dat Mevrouw Q. op het moment van het geven van haar advies geen medische informatie van de behandelaar van klager had ontvangen en na het ontvangen van deze informatie niet het advies gewijzigd heeft, reageert verweerder als volgt. Verweerder geeft aan dat er sprake is van een miscommunicatie, omdat de door klager geciteerde zin in de klachtafhandelingsbrief is aangegeven wat met klager is besproken. Echter, staat in de medische informatie dat de betreffende informatie op 9 december 2021 nog niet binnen was. Verweerder heeft dit dus niet betoogd. Wat betreft het niet wijzigen van het advies van verweerder na de ontvangen informatie, stelt verweerder dat dit betrekking heeft op een medisch oordeel en dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk moet worden verklaard.
- 3.3.7 Graag had verweerder klager dusdanig te woord gestaan dat een klacht bij de Geschillencommissie niet nodig was en klager in een eerder stadium meer duidelijkheid had over de specifieke situatie waarin hij verkeert. Verweerder neemt deze ervaring mee en bespreekt deze met de intern betrokken partijen om hier lering uit te trekken.
- 3.3.8 Klager verzoekt om de klachtonderdelen niet-ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting heeft klager de kern van zijn klacht aangegeven. Klager stelt dat mevrouw Q. geen bedrijfsarts is en daarmee onbevoegd was om een oordeel te geven zonder hierbij de bedrijfsarts te betrekken. Daarbij zou mevrouw Q. onbevoegd zijn om een medisch oordeel te geven zonder daarbij informatie op te vragen bij een specialist. De Geschillencommissie constateert dat de overige klachten van klager betrekking hebben op een medisch oordeel, waarover de Geschillencommissie wegens onbevoegd geen uitspraak kan doen en verklaart deze onderdelen van de klacht dan ook niet ontvankelijk .
- 3.4.2 De Geschillencommissie heeft geconstateerd dat uit de stukken en tijdens de hoorzitting is gebleken dat mevrouw Q. een ANIOS (Arts Niet In Opleiding) is - een arts werkende onder supervisie van de bedrijfsarts. Naar aanleiding van de stukken en tijdens de hoorzitting constateert de Geschillencommissie dat mevrouw Q. een bekwame arts is die, gelet op haar langdurige praktische ervaring als ANIOS binnen de bedrijfsgezondheidszorg en Y., alle taken van de bedrijfsarts volledig kan uitvoeren. Temeer daar mevrouw Q. vrijwel de gehele opleiding tot bedrijfsarts in het verleden heeft gevolgd. Voor besluiten c.q. oordelen hoeft mevrouw Q. niet eerst op casusniveau de superviserende bedrijfsarts te raadplegen. Dit laat onverlet dat mevrouw Q. onder supervisie werkt en de bedrijfsarts eindverantwoordelijk is. Daarbij merkt de Geschillencommissie op dat supervisie niet hoeft te betekenen dat een (eind)verantwoordelijke bedrijfsarts van iedere casus, waaronder onderhavige casus, kennis hoeft te nemen of voorafgaande aan het uitbrengen van het medisch oordeel. Dit heeft te maken met de mate van bekwaamheid en praktische ervaring van mevrouw Q. zodat zij zelfstandig kan besluiten wat al dan niet aan de

bedrijfsarts moet worden voorgelegd. Wat betreft al de gehoudenheid om al dan niet informatie op te vragen bij een behandelend (medisch) specialist, merkt de Geschillencommissie op dat onder omstandigheden een bedrijfsarts gehouden is om informatie op te vragen bij een behandelend (medisch) specialist. In het onderhavige geval – en in zijn algemeenheid – is deze verplichting naar oordeel van de Geschillencommissie er niet en er zijn geen omstandigheden aangevoerd en/of aannemelijk gemaakt waardoor dit in deze casus wel het geval had behoren te zijn. Een ANIOS en bedrijfsarts moeten zelfstandig tot een oordeel kunnen komen. Daarvoor kan informatie van een (medisch) specialist nuttig zijn, maar het is niet verplicht om deze op te vragen en te betrekken bij een medisch oordeel. Op grond van het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie de klacht van klager ongegrond.

- 3.4.3 De Geschillencommissie heeft uit de stukken geconstateerd dat de communicatie van verweerder jegens klager niet de schoonheidsprijs verdient. Zo constateert de Geschillencommissie dat in de klachtafhandelingsbrief van de directie van verweerder d.d. 25 juli 2022 wordt verwezen naar de Werkwijzer Taakdelegatie, terwijl verwezen had moeten worden naar het 'Standpunt Delegatie van taken door de bedrijfsarts en supervisie' van de NVAB, wat later ook wordt erkend in het verweerschrift van verweerder. De Geschillencommissie vindt deze onjuiste verwijzing onzorgvuldig en kan zich voorstellen dat klager hiermee op het verkeerde been is gezet en hiermee het misverstand alleen maar is toegenomen. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder aangekondigd een notitie te maken die in de toekomst zal worden gedeeld over de rollen van bijvoorbeeld de ANIOS, bedrijfsarts en praktijk ondersteunend begeleider van verweerder. De Geschillencommissie gaat ervan uit dat deze notitie op korte termijn gereed is en daarmee mogelijke misverstanden in de toekomst voorkomen kunnen worden. Hoewel dit onderdeel in de beschrijving van de klacht wel is genoemd, maakte dit geen deel uit van de klacht en beschouwt de Geschillencommissie het bovenstaande als een overweging ten overvloede en zal de Geschillencommissie zich dan ook onthouden van een uitspraak.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht van klager ongegrond dat mevrouw Q. onbevoegd zou zijn om een oordeel te geven zonder hierbij vooraf de bedrijfsarts te betrekken en een oordeel te geven zonder daarbij informatie op te vragen bij de (medisch) specialist.

De Geschillencommissie is niet bevoegd om een uitspraak te doen over een medisch inhoudelijk oordeel en verklaart de klachten die hierop betrekking hebben niet ontvankelijk.

22.09
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

2. GESCHIL

Op 15 oktober 2022 heeft mevrouw X. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met zowel Y. als YY., die beide onderdeel uitmaken van het Y. concern (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich, met uitzondering van de klacht tegen YY., tijdig tot haar heeft gewend. De klacht m.b.t. YY. is op grond van artikel 7 lid C van het Reglement van de Geschillencommissie niet-ontvankelijk.

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.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een video hoorzitting op 30 januari 2023.

De Geschillencommissie heeft partijen bericht dat klager klachten heeft ingediend tegen zowel Y. als YY. Omdat beide organisatie vallen onder het Y. concern heeft de Geschillencommissie voorgesteld om uit praktische overwegingen beide klachten gezamenlijk te behandelen. Klager en verweerder zijn hiermee akkoord gegaan.

Verweerder is in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en heeft op 13 januari 2023 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 18 november 2020 heeft klager zich ziekgemeld bij haar werkgever. De verzuimbegeleiding heeft plaatsgevonden door een bedrijfsarts van verweerder.
- 2.2 Op 10 februari 2021 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.3 Op 18 februari 2021 heeft verweerder schriftelijk gereageerd op de klachten van klager.
- 2.4 Op 10 maart 2021 heeft klager aangegeven zich niet te kunnen vinden in de reactie van verweerder.
- 2.5 Op 22 maart 2021 heeft klager wederom een klacht ingediend bij verweerder. Na een reactie van verweerder heeft klager zich op 14 april 2022 gewend tot verweerder. Op 19 juli 2022 is schriftelijk op de klacht van klager gereageerd. Op 3 augustus 2022 heeft klager zich opnieuw tot verweerder gewend.
- 2.6 Op 25 augustus 2022 zou verweerder hebben gereageerd op klager. Omdat klager dit bericht niet zou hebben ontvangen, is deze reactie op 16 september 2022 (wederom) naar klager toegezonden.
- 2.7 Op 15 oktober 2022 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 vertrouwelijkheid van haar bijzondere persoonsgegevens herhaaldelijk zijn geschaad door verweerder. Ook de achterliggende bedrijfsprocessen- inclusief het klachtenbehandelingsproces – lopen volgens klager niet naar behoren. Klager stelt hierdoor schade te hebben geleden.
- 3.2.2 Bij de communicatie tussen klager en verweerder was volgens klager het gedrag van diverse functionarissen bij verweerder, wat bij tijd en wijle overkwam als ondeskundig, ongeïnteresseerd, defensief, formalistisch en werd er gemeten met twee maten.
- 3.2.3 Klager wenst met haar klacht het volgende te bereiken:
- dat verweerder haar transparantie, kwaliteit en toezicht op tijdigheid, compleetheid en juistheid van tenuitvoerlegging van bedrijfsprocessen in lijn brengt en houdt met certificeringen en/of wettelijke kaders;
 - dat verweerder alsnog het verstrekken van de bijzondere persoonsgegevens van klager aan haar werkgever gaat melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens als datalek;
 - dat verweerder processen rondom opsporing van oorzaken van fouten (zoals die met het gebruik van privé -emailadressen) adequaat verbetert;
 - dat verweerder gaat voldoen aan vigerende wetgeving alsmede de adviezen en richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en het NCSC -NL, met name in het geval verwerking via internet, in het bijzonder via email;
 - verweerder haar verdienmodel aanpast binnen de randvoorwaarden die o.a. de AVG stelt ten aanzien van privacy van haar cliënten/betrokkenen;
 - cliënten van verweerder op voorhand geïnformeerd worden over hun rechten en opties alsmede de gevolgen van hun keuzes, onder andere in het kader van AVG, de wijze van communicatie, en ook omtrent de wettelijk geregelde vrijheid van keuze van behandelaar;
 - verweerder alsnog iets gaat doen aan de klachten van klager omtrent de wijze waarop klager en haar persoonsgegevens behandeld werden door verweerder;
 - klager uitsluitel krijgt hoe het heeft kunnen gebeuren dat haar privé-emailadres binnen verweerder is terechtgekomen op een verzendlijst;
 - dat er binnen verweerder in alle werkprocessen beter gewaarborgd wordt, dat er rekening gehouden wordt met de beperkingen van cliënten;
 - verweerder financieel passend gecompenseerd wordt voor impact die het gedrag van het verweerder heeft op de persoonlijke omstandigheden van klager.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder vindt dat de klachten van klager niet thuishoren bij de Geschillencommissie, maar bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) omdat zij belast is met het toezicht, en dus ook met de behandeling van klachten, ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Verweerder verzoekt de Geschillencommissie om klager door te verwijzen naar de AP. Mocht de Geschillencommissie van mening zijn dat zij deze klachten zelf in behandeling kan nemen, stelt verweerder de ontvankelijkheid van de klachten ter sprake en zal dan subsidiair inhoudelijk reageren op de klachten van klager.
- 3.3.2 Verweerder vat de klacht van klager tegen Y. samen dat zij met het toesturen van de offerte aan de werkgever van klager te veel van de persoonlijke informatie van klager heeft prijsgegeven, Y. niet altijd aan de wens van klager heeft voldaan om enkel per post te corresponderen en dat klager klaagt over de handelwijze van de bedrijfsartsen die klager hebben begeleid, waaronder het niet wijzen op andere mogelijkheden en het niet tijdig aanleveren van benodigde documenten.
- 3.3.3 Verweerder stelt dat de klachten van klager niet in behandeling kunnen worden genomen wegens niet-ontvankelijkheid, omdat zij van mening is dat de klachten niet zijn behandeld conform de interne klachtenprocedure van verweerder. Daarbij heeft verweerder uiteindelijk (na een correctie) voldaan aan de wens van klager om enkel per post te corresponderen, waardoor er volgens verweerder geen sprake meer is van een geschil.

- 3.3.4 Mochten de klachten ontvankelijk worden verklaard, dan is verweerder van mening dat in de offerte naar de werkgever van klager geen gegevens van klager zijn gedeeld die niet gedeeld hadden mogen worden. Verweerder betreurt het dat klager vooraf niet is geïnformeerd over het informeren van klager dat de offerte naar werkgever zou zijn toegezonden. Verweerder heeft hiervoor reeds excuses aangeboden, maar is bereid dit nogmaals te doen.
- 3.3.5 Verweerder betreurt het dat niet altijd aan de wens van klager is voldaan om uitsluitend per post te communiceren met klager. Verweerder geeft aan meermaals hiervoor excuses te hebben aangeboden. Verweerder is wel van mening dat zij wel voldoet aan de geldende normen omtrent privacy.
- 3.3.6 Wat betreft de klacht omtrent de handelwijze van de bedrijfsartsen die klager hebben begeleid, waaronder het niet wijzen op andere mogelijkheden en het niet tijdig aanleveren van benodigde documenten, stelt verweerder dat deze voor verweerder nieuw en onvoldoende onderbouwd zijn.
- 3.3.7 Mocht klager van mening zijn dat er sprake is van een datalek, staat het volgens verweerder klager vrij om dit te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Verweerder vindt niet dat het aan de Geschillencommissie is om te besluiten dat verweerder een melding moet maken bij de AP, haar verdienmodel aanpast of om over moet gaan tot een financiële compensatie.
- 3.3.8 Wat betreft de klachten over YY. constateert verweerder dat klager de volgende klachten heeft over YY.: YY. verwerkt nog steeds gegevens, terwijl de opdracht voor re-integratie aan haar werkgever is teruggegeven, klager heeft geen kopie ontvangen van haar toestemming voorafgaand een de start van het re-integratietraject, en, ondanks de wens van klager om per post te corresponderen, is YY. per onversleutelde e-mail blijven corresponderen.
- 3.3.9 Verweerder stelt dat klager zich met haar klachten niet tot de landelijk klachtbehandelaar heeft gewend, waardoor de interne klachtenprocedure niet is doorlopen. Daarbij is inmiddels de klaagtermijn overschreven, wat volgens verweerder leidt tot niet-ontvankelijkheid van de klacht. Mocht de Geschillencommissie de klacht ontvankelijk verklaren, zal verweerder subsidiair hierop reageren.
- 3.3.10 Vanzelfsprekend mogen persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze worden verzameld. Dat betekent echter niet dat YY. direct na het teruggeven van de opdracht de persoonsgegevens van Scheltekens diende te verwijderen. YY. dient een redelijke termijn te worden gegeven om de gegevens te verwijderen en een dergelijke redelijke termijn (van bijvoorbeeld twee jaar) was nog niet verstreken. Bovendien heeft YY. toen klager daarom verzocht invulling gegeven aan haar wens om haar persoonsgegevens direct te verwijderen
- 3.3.11 Verweerder stelt dat, naast Y., ook YY. voldoet aan de geldende privacywetgeving. Mocht klager hierover van mening verschillen, dan kan zij zich volgens klager wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 3.3.12 Verweerder verzoekt de Geschillencommissie om de klachten niet-ontvankelijk, dan wel ongegrond te verklaren.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 De Geschillencommissie merkt op dat het merendeel van de klachten van klager betrekking hebben op een gestelde schending van privacy van klager door verweerder. Daarbij stelt verweerder dat systemen van verweerder niet (volledig) op orde zijn. De Geschillencommissie stelt voorop dat zij weliswaar bevoegd is om procesmatig te oordelen over zaken die betrekking hebben op handelingen die kunnen leiden tot privacyschending, maar niet bevoegd is om bij verweerder onderzoek te doen naar de interne processen en systemen van een dienstverlener. Tevens acht de Om dezelfde reden acht de Geschillencommissie zich onbevoegd om te stellen of er daadwerkelijk sprake is van privacyschending. Voor de klachten hieromtrent tegen Y. en YY. acht de Geschillencommissie de Autoriteit Persoonsgegevens de aangewezen instantie om hierover te oordelen omdat deze

bevoegd is bij verweerder onderzoek te doen. Tevens is de Geschillencommissie onbevoegd om een schadevergoeding dan wel een financiële compensatie toe te kennen.

Wat betreft de ontvankelijkheid oordeelt de Geschillencommissie dat de klachten met betrekking tot Y. tijdig zijn ingediend en derhalve ontvankelijk zijn. Dat is anders met betrekking tot de klachten over YY. omdat deze niet tijdig zijn ingediend en derhalve op grond van artikel 7 lid C van het Reglement van de Geschillencommissie niet ontvankelijk zijn.

- 3.4.2 Wat betreft de klacht tegen Y. dat verweerder - na de toezegging aan klager dat zij niet per e-mail, maar per post communiceren – alsnog per mail heeft gecommuniceerd met klager, constateert de Geschillencommissie dat verweerder in haar klachtenprocedure hiervoor reeds klager excuses heeft aangeboden en deze klacht van klager daarmee gegrond heeft verklaard. Omdat volgens de Geschillencommissie door verweerder hiermee is toegegeven dat zij hieromtrent niet juist heeft gehandeld, kan de Geschillencommissie niet anders dan concluderen dat de gegrondverklaring in de interne klachtenprocedure van verweerder terecht is geweest.
- 3.4.3 Voorts stelt klager dat zij een onvolledig dossier heeft ontvangen van verweerder, ondanks haar verzoek. Verweerder stelt dat deze klacht niet-ontvankelijk zou moeten worden verklaard, omdat klager zich omtrent dit klachtonderdeel niet tijdig zou hebben gewend tot de landelijk klachtbehandelaar van verweerder, noch tot de Geschillencommissie. Verweerder stelt dat na de aankondiging van klager van 18 mei 2022 dat zij na ontvangst van de documenten van verweerder zou aangeven of er nog stukken ontbraken, klager na ontvangst van toegezonden stukken door verweerder niet meer zou hebben gereageerd. Klager stelt daarentegen dat zij in afwachting was van stukken die zij niet zou hebben ontvangen en pas na ontvangst hiervan zou reageren of deze stukken volledig zijn.
- 3.4.4 De Geschillencommissie constateert dat in de mail van 18 mei 2022 door klager onder meer het volgende is aangegeven:

"Naar aanleiding van de het geleverde heb ik onderstaande vragen, c.q. opmerkingen:

(...)

Graag ontvang ik van u nog de ontbrekende gegevens en document(en), uiterlijk 7 juni 2022.

Ik zal deze na ontvangst controleren op volledigheid.

Daarna zal ik u laten weten of e.e.a. compleet is, en of u de gegevens uit de YY.-omgeving onherroepelijk kunt laten verwijderen. Ten aanzien van die verwijdering ontvang ik graag een bevestiging zodra e.e.a. voltrokken is."

De Geschillencommissie constateert dat klager expliciet heeft gevraagd om de gestelde ontbrekende gegevens, waarna ze na ontvangst zou laten weten of deze gegevens compleet zijn. De Geschillencommissie kan niet anders concluderen dan dat het op de weg van verweerder heeft gelegen om op het bericht van klager d.d. 18 mei 2022 te reageren en dat verweerder – ten onrechte – in haar verweer heeft aangegeven dat klager nog een vervolg op haar mail zou sturen en het op de weg lag van klager om verweerder te benaderen. Verweerder is daarmee in de onjuiste veronderstelling geweest dat klager zich na het uitblijven van een berichtwisseling van 18 mei 2022 klager zich kon vinden in de afhandeling van haar klacht.

Aangezien verweerder daarmee niet heeft gereageerd op de verzoeken van klager, beschouwt de Geschillencommissie daarmee klager in haar klachtonderdeel als ontvankelijk, omdat er geen sprake is van een vermeende termijnoverschrijding. De Geschillencommissie concludeert in dat geval dat verweerder tot heden niet inhoudelijk heeft gereageerd op het verzoek van klager van 18 mei 2022. De Geschillencommissie beschouwt dit als een onzorgvuldig nalaten van verweerder, wat dit klachtonderdeel gegrond maakt.

- 3.4.5 Ten slotte heeft klager een klacht ingediend dat de bedrijfsarts van verweerder klager niet heeft gewezen op andere mogelijkheden dan alleen bedrijfsmaatschappelijk werk en dat verweerder hiervoor niet de daarvoor benodigde documenten zou hebben aangeleverd. Hoewel verweerder in haar verweerschrift stelt dat deze klacht voor haar nieuw is en door klager niet is onderbouwd, heeft de

landelijk klachtbehandelaar in de brief van 25 augustus 2022 onder punt 6 dit klachtonderdeel aan de orde gesteld. De Geschillencommissie constateert dat klager terecht opmerkt dat door de bedrijfsarts kennelijk niet is gewezen naar andere mogelijkheden dan bedrijfsmaatschappelijk werk. Daarbij constateert de Geschillencommissie dat klager hiermee echter niet in haar belang is getroffen, omdat klager heeft ingestemd met de verwijzing naar bedrijfsmaatschappelijk werk. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie constateert dat het terecht is dat het klachtonderdeel van klager door verweerder in de interne klachtenprocedure gegrond is verklaard, dat verweerder mails zou hebben gestuurd naar klager, ondanks dat daarvoor is afgesproken dat klager geen mails wenste te ontvangen maar louter per post benaderd wilde worden.

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel gegrond dat niet zou zijn gereageerd op het mailverzoek van klager d.d. 18 mei 2022.

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel ongegrond dat klager in haar belang zou zijn getroffen doordat klager niet zou zijn gewezen op een andere mogelijkheid dan alleen bedrijfsmaatschappelijk werk.

De Geschillencommissie acht zich niet de aangewezen instantie om een uitspraak te doen over in hoeverre de handelwijze van verweerder heeft geleid tot schending van de privacy van klager omdat, anders dan de Autoriteit Persoonsgegevens, niet zelfstandig onderzoek kan doen bij verweerder. Dit geldt ook met betrekking tot het doen van onderzoek naar de systemen van verweerder. Tevens is de Geschillencommissie op grond van het reglement van de Geschillencommissie onbevoegd om een schadevergoeding toe te kennen en kan dus geen uitspraak doen over het verzoek van klager om een financiële compensatie. De Autoriteit Persoonsgegevens is hiertoe overeenkomstig artikel 82 van de AVG wel bevoegd.

22.10 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 8 november 2022 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 haar 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.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 3 maart 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 26 januari 2023 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 15 februari 2022 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder en heeft daarbij op 17 februari 2022 zijn klacht aangevuld.
- 2.2 Op 2 maart 2022 heeft klager een herinnering gestuurd. Op diezelfde dag heeft verweerder aangegeven dat dit een complexe casus betreft en dit nog intern binnen verweerder besproken wordt.
- 2.3 Op 7 juni 2022 heeft verweerder een mail gestuurd inzake de genomen stappen inzake de klacht van klager. Op 13 en 19 juni 2022 heeft klager hierop gereageerd.
- 2.4 Op 20 en 27 juni 2022 heeft verweerder klager mails gestuurd inzake de voortgang van de behandeling van de klacht van klager.
- 2.5 Op 19 juli 2022 heeft verweerder klager uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Dit gesprek stond voor 14 oktober 2022 gepland.
- 2.6 Medio augustus 2022 heeft er correspondentie plaatsgevonden tussen klager en verweerder inzake het gesprek.
- 2.7 Op 28 september 2022 heeft verweerder klager twee maal voorgesteld om een bemiddelaar bij het gesprek te betrekken. In eerste instantie als mediator en daarna dezelfde persoon als gespreksleider. Klager vond dit niet nodig en heeft dit afgewezen.
- 2.8 Op 14 oktober 2022 heeft het gesprek plaatsgevonden, waarbij klager en zijn broer, mevrouw W. en de heer Q. aanwezig waren. Dit gesprek heeft niet tot een oplossing geleid. De afspraak is gemaakt dat op 4 november 2022 een nieuw gesprek zou plaatsvinden.
- 2.9 Na 14 oktober 2022 heeft de heer Z., directeur bij verweerder, het contact namens verweerder overgenomen. Op 20 oktober 2022 heeft de heer Z. een aanbod aan klager gedaan. Klager heeft op 24 oktober 2022 hierop gereageerd. Het gesprek van 4 november 2022 heeft uiteindelijk niet plaatsgevonden. De heer Z. heeft voorgesteld om een gesprek te voeren op 18 november 2022. Ook dit gesprek heeft niet plaatsgevonden.
- 2.10 Op 8 november 2022 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 stelt dat omtrent zijn klacht diverse personen binnen de organisatie van verweerder met een hoogwaardige functie geen empathie of inlevingsvermogen tonen en hebben getoond omtrent zijn klacht. Klager stelt dat verweerder geen notie heeft genomen van dossier. Klager vindt het onmenselijk hoe hij van het kastje naar de muur is gestuurd. Op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie zijn er bijna 9 maanden verstreken na het indienen van zijn klacht bij verweerder op 15 februari 2022.
 - 3.2.2 Klager stelt dat hij vanaf zijn eerste ziekte dag is “bestempeld” door zowel zijn werkgever als verweerder. In de periode dat klager het moeilijk had, heeft verweerder in het geheel niet contact met klager opgenomen.
 - 3.2.3 Klager geeft aan dat in zijn verzuimperiode hij 6 verschillende casemanagers bij verweerder heeft gehad die hem onjuist en discriminerend bejegend hebben.
 - 3.2.4 Klager stelt dat de bedrijfsarts tot 5 keer heeft verzuimd om een gemaakte afspraak na te komen. Daarbij heeft klager een second opinion aangevraagd, maar is dit nooit tot stand gekomen. Klager vindt de onjuiste behandeling en omgang van verweerder beneden peil.
 - 3.2.5 Klager stelt dat zijn werkgever en verweerder onder een hoedje speelden.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder stelt dat zij bij de klachtafhandeling procedure een serieus aanbod heeft gedaan om tot een oplossing van de klacht van klager te komen. Hierop heeft klager geen inhoudelijke reactie gegeven. Volgens verweerder is klager niet bereid gebleken om over de klacht het gesprek met verweerder aan te gaan. Verweerder stelt dat van een klager verwacht wordt dat eerst een gesprek met een arbodienst wordt aangegaan voordat de klacht bij de Geschillencommissie kan worden ingediend. Verweerder is van mening dat op grond hiervan de klacht niet in behandeling kan worden genomen wegens niet-ontvankelijkheid. Voor het geval de klachten ontvankelijk verklaard worden, stelt verweerder dat de klachten van klager ongegrond moeten worden verklaard. Verweerder zal per klacht van klager inhoudelijk reageren.
 - 3.3.2 Verweerder reageert op de klacht inzake het gebrek aan empathie en inlevingsvermogen, de duur van de klachtbehandeling en dat verweerder geen notie zou hebben genomen van het dossier van klager. Verweerder erkent dat de behandeling van de klacht langer heeft geduurd dan gewenst en betreurt dat de behandeling van de klacht tussen februari en juni 2022 heeft stilgelegen. Volgens verweerder had dit diverse oorzaken, waaronder een migratie van systemen van verweerder. Vervolgens maakten vakanties het lastig om een afspraak te plannen. De duur van de klachtbehandeling zegt volgens verweerder niets over de wijze waarop met klager en de klacht zou zijn omgegaan. Verweerder betwist dat klager van het kastje naar de muur is gestuurd en dat er geen sprake is geweest van een gebrek aan empathie en inlevingsvermogen. Verweerder vond het wenselijk om met klager persoonlijk de klacht te bespreken, waarbij is voorgesteld om een onafhankelijke gespreksleider aanwezig te laten zijn. In eerste instantie als mediator en daarna dezelfde persoon als gespreksleider. Deze mediator respectievelijk gespreksleider was voor klager onbespreekbaar. Na een escalatie van een gesprek op 14 oktober 2022 is de klachtbehandeling overgedragen naar de directeur van verweerder. Verweerder heeft oprecht geprobeerd om de klacht naar tevredenheid af te ronden. Ook is er wel degelijk door verweerder notie genomen van het dossier van klager.
 - 3.3.3 Wat betreft de klacht dat klager “bestempeld” zou zijn door verweerder, betwist verweerder dat hiervan sprake is geweest. Volgens verweerder liep de ziekteverzuimbegeleiding in het eerste ziektejaar goed. Nadat de begeleiding daarna minder goed is verlopen, is volgens verweerder niet aan haar te wijten. In de periode

- dat klager het moeilijk had, heeft verweerder zich wel degelijk om klager bekommerd en is met klager contact gezocht.
- 3.3.4 Ten aanzien van de klacht dat klager zes verschillende casemanagers bij verweerder heeft gehad en klager door hen gediscrimineerd en onjuist bejegend is, beaamt verweerder dat tijdens het tweede ziektejaar van klager een aantal maal is gewisseld van casemanager. De wisseling van casemanagers vond plaats vanwege de wisseling van personeel, wat te maken had met de arbeidsmarkt en een fusie waarbij verweerder betrokken was. Verweerder meent dat desondanks de casemanagers hebben gehandeld conform de redelijke normen van professionaliteit. Verweerder acht het onjuist dat sprake zou zijn geweest van discriminatie of onjuiste bejegening. Wel is klager op enig moment door verweerder gewaarschuwd op de gevolgen als hij niet in actie zou komen in het kader van zijn re-integratie.
- 3.3.5 Klager beklagt zich dat de arbodienst meermaals heeft verzuimd om zijn afspraken met klager na te komen. Verweerder stelt dat juist klager meerdere malen niet bereikbaar was tijdens telefonische gesprekken met de bedrijfsarts. Klager heeft zijn klacht bij verweerder ingediend op het moment dat duidelijk werd dat er meer van hem gevraagd werd in het kader van zijn re-integratie. Verweerder heeft het idee dat de onvrede van klager hieruit voortkomt. Klager stelt dat hij een second opinion heeft aangevraagd, maar verweerder heeft deze nooit ontvangen. Daarbij heeft verweerder in haar bericht naar klager van 20 oktober 2022 een arbeidsgeneeskundig diagnostiek via een expertisebureau voorgesteld. Als klager dit zou hebben geaccepteerd, dan zou hiermee alsnog onafhankelijk naar zijn medische situatie zijn gekeken.
- 3.3.6 Verweerder stelt dat geen sprake is geweest van respectloos of ongewenst gedrag van verweerder. Klager heeft deze klacht ook niet onderbouwd. Verweerder betwist dat zij en de werkgever van klager onder een hoedje hebben gespeeld. Wat de arbeidsongeschiktheid van klager betreft was vanuit verweerder steeds het doel geweest om met klager tot een succesvolle re-integratie te komen. Daarbij is het doel van de klachtafhandeling geweest om een oplossing hiervoor te vinden en het welzijn van klager te borgen.
- 3.3.7 Verweerder merkt op dat het alleen mogelijk is om een klacht naar tevredenheid af te handelen als de klager daar ook open voor staat. Verweerder leidt uit de casus af dat klager nooit echt de intentie heeft gehad om met verweerder tot een constructieve oplossing te komen.
- 3.3.8 Verweerder stelt dat zij heeft voldaan aan de redelijke normen van professionaliteit, dat zij de geldende procedures, richtlijnen en voorschriften heeft nageleefd en dat zij oprecht heeft geprobeerd om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Verweerder betreurt het dat dit niet gelukt is, maar meent ook dat zij in redelijkheid alles heeft gedaan wat van haar als arbodienstverlener verwacht mag worden. Verweerder verzoekt om de klachten van klager niet-ontvankelijk, dan wel ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie stelt vast dat de klachten van klager betrekking hebben op het volgende. Klager klaagt over het gebrek aan empathie en inlevingsvermogen bij verweerder, de duur van de klachtbehandeling en dat verweerder geen notie zou hebben genomen van het dossier van klager. Verder beweert klager door verweerder "bestempeld" en gediscrimineerd te zijn. Ten slotte stelt klager dat de bedrijfsarts verweerder meermaals zijn afspraken niet zou zijn nagekomen.
- 3.4.2 De Geschillencommissie stelt voorop het gevoel van klager goed te kunnen begrijpen, gelet op de complexiteit van de arbeidsongeschiktheid en de lange tijd die het heeft gevegd om tot een afspraak te komen. Daaraan doet niet af dat verweerder, zoals blijkt uit de nagezonden informatie van verweerder naar aanleiding van de hoorzitting d.d. 10 maart 2023, dat er kort telefonisch contact is geweest met klager onder andere op 20 juni 2022 waarin klager direct aangaf dat hij alleen schriftelijk contact te willen hebben.

- 3.4.3 Ten aanzien van de duur van de klachtbehandeling heeft klager op 15 februari 2022 een klacht ingediend bij verweerder. De Geschillencommissie constateert dat pas inhoudelijk contact ontstaat medio juli 2022 en pas op 14 oktober 2022 een gesprek tussen klager en verweerder heeft plaatsgevonden. In het verweerschrift en tijdens de hoorzitting heeft verweerder redenen genoemd voor dit tijdsverloop. Hoewel de Geschillencommissie deze redenen begrijpelijk acht, had volgens de Commissie verweerder op zijn minst klager tussentijds mogen berichten dat de behandeling van zijn klacht langer zou duren dan gebruikelijk. Met daarbij de verlate totstandkoming van het gesprek met verweerder en de behandeling van de klacht van klager acht de Geschillencommissie de emoties van klager invoelbaar en heeft verweerder niet adequaat genoeg gereageerd. Gelet op het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.4 Wat betreft het klachtonderdeel omtrent het gebrek en empathie en inlevingsvermogen constateert de Geschillencommissie dat tijdens de hoorzitting door verweerder is aangegeven dat zij bij de aanvankelijke klacht van klager niet precies wist waar zij op moesten reageren, omdat de klacht van klager niet duidelijk genoeg was. Verweerder had vervolgens de intenties om de klacht van klager te laten verduidelijken. De Geschillencommissie acht het dan ook begrijpelijk dat verweerder een gesprek wenst met klager met het doel om de klacht van klager te verduidelijken, zodat verweerder hierop inhoudelijk kan reageren. Daarbij zou verweerder volgens klager geen notie hebben genomen van zijn dossier bij de klachtbespreking. Gelet op het bovenstaande acht de Commissie het niet onbegrijpelijk dat verweerder eerst de klacht wenst te verduidelijking voordat tot een inhoudelijke beoordeling c.q. behandeling en afwikkeling van zijn klacht kan worden overgegaan. De Geschillencommissie acht de handelwijze van verweerder hieromtrent dan ook verdedigbaar, wat de klacht ongegrond maakt.
- 3.4.5 Wat betreft de klacht dat klager “bestempeld” en gediscrimineerd zou zijn, constateert de Geschillencommissie dat dit klachtonderdeel niet dan wel onvoldoende is onderbouwd door klager. Daarbij heeft klager in zijn aanvullende klacht over vijf andere personen bij verweerder geklaagd, maar heeft dit volgens de Geschillencommissie ook niet dan wel onvoldoende onderbouwd. Aangezien verweerder de stellingen omtrent de bejegening door verweerder betwist en klager de stellingen niet dan wel onvoldoende heeft onderbouwd of aannemelijk gemaakt, kan de Geschillencommissie niet anders concluderen dan dit klachtonderdeel ongegrond is.
- 3.4.6 Ten slotte heeft klager tijdens de hoorzitting gesteld dat hij bij verweerder een second opinion heeft aangevraagd, maar verweerder hiermee niets zou hebben gedaan. Klager heeft op 7 maart 2023 op verzoek van de Geschillencommissie aanvullende stukken ter onderbouwing gestuurd. De Geschillencommissie constateert dat uit de toegezonden stukken namens klager blijkt dat een second opinion aan de orde is geweest in de mail van 8 november 2021 vanuit ID-Logistics aan klager met het verzoek contact op te nemen met de contactpersoon namens YY. (de fusiepartner van Y.). Conform dit verzoek heeft klager op 9 november 2021 aan deze contactpersoon aangegeven dat hij al ruim 9 weken daarvoor de benodigde informatie voor de aanvraag voor een second opinion heeft gestuurd. YY. is de fusiepartner van Y.. Dat maakt volgens de Geschillencommissie Y. verantwoordelijk voor de voortzetting van ingezette acties. Y. kan dit niet “afdoen” door te stellen dat zij dat daar geen wetenschap van had. De Geschillencommissie is dan ook van oordeel dat verweerder op de hoogte had kunnen en moeten zijn van de aanvraag voor een second opinion en acht dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond omtrent de duur van de klachtbehandeling door verweerder na de ingediende klacht van 15 februari 2022, mede omdat verweerder niet tijdig klager heeft geïnformeerd dat de behandeling van klacht langer zou duren dan gebruikelijk en hem tussentijds onvoldoende op de hoogte heeft gehouden.

Tevens acht de Geschillencommissie de klacht dat verweerder niet heeft gereageerd op de aanvraag voor een second opinion gegrond.

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond omtrent de vermeende "bestempeling", discriminatie en bejegening door verweerder wegens het gebrek aan onderbouwing. Tevens verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond omtrent het gebrek aan empathie en inlevingsvermogen bij verweerder, het niet notie nemen van het dossier van klager bij de klachtbehandeling en het gesprek op 14 oktober 2022.

22.11 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 29 november 2022 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.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een videohoorzitting op 2 maart 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 14 februari 2023 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 februari 2019 heeft klager zich ziek gemeld bij zijn werkgever. De verzuimbegeleiding vindt plaats door de bedrijfsarts van verweerder.
- 2.2 Na een gesprek tussen klager en zijn werkgever kwalificeerde de bedrijfsarts dit als een conflict.
- 2.3 Na een gesprek tussen klager en zijn werkgever op 24 juli 2019 heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen klager en zijn werkgever, waarbij de bedrijfsarts aanwezig was.
- 2.4 Op verzoek van klager heeft verweerder klager op 1 mei 2020 het medisch dossier van klager toegezonden in verband met de melding beroepsziekten.
- 2.5 Op 21 juli 2022 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.6 Op 4 augustus 2022 heeft verweerder schriftelijk gereageerd op de klacht van klager.
- 2.7 Op 8 augustus 2022 heeft klager een klacht ingediend bij de landelijk klachtbehandelaar van verweerder.
- 2.8 Op 27 september 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager en verweerder. Bij dit gesprek met klager waren namens verweerder mevrouw Q. en de heer W. aanwezig.
- 2.9 Op 31 oktober 2022 heeft de landelijk klachtbehandelaar gereageerd op de klacht van klager.
- 2.10 Op 29 november 2022 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie Arbodiensten.

3. BEOORDELING GESCHIL

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

- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:

- 3.2.1 Klager geeft aan dat de bedrijfsarts van verweerder mogelijk niet professioneel gehandeld heeft. Klager had dit graag onderling met verweerder willen oplossen, maar dit is helaas niet gelukt. Klager heeft van de teammanager en de landelijk klachtbehandelaar van verweerder op zijn klachten een teleurstellende reactie ontvangen. Klager vindt dat dat een bedrijfsarts professioneel zijn werk moet doen en vindt dat een bedrijfsarts die informatie achterhoudt of niet eerlijk is moeilijk een diagnose kan opstellen. Klager reageert in zijn klacht op de reactie van de landelijk klachtbehandelaar van 31 oktober 2022.
- 3.2.2 Klager geeft aan dat in de reactie van de bedrijfsarts wordt gesteld dat in het betreffende gesprek van 24 juli 2019 door niemand is aangegeven daar een verslag van te maken, terwijl klager na dit gesprek een mail heeft ontvangen van de bedrijfsarts waarin is aangekondigd dat een verslag met standpunten, conclusies en afspraken volgt. Klager stelt dat de bedrijfsarts niet de waarheid spreekt.
- 3.2.3 Klager vraagt zich af waarom de bedrijfsarts destijds niet aan klager had doorgegeven dat de werkgever geen bemiddeling wilde. Klager vindt dat de bedrijfsarts hem aan het lijntje heeft gehouden. Klager heeft nog expliciet gevraagd naar de stand van zaken van de afspraak en kreeg alleen te horen dat de bedrijfsarts ermee bezig was en dat het goed zal komen.
- 3.2.4 Klager vraagt zich af waarom niet met klager wordt besproken in het geval er meer aan de hand zou zijn. Tijdens de gesprekken is klager bevestigd dat er sprake is van een beroepsziekte, terwijl later achter de rug om van klager wordt vermeld dat er meer speelde. Klager vindt dit niet professioneel en oneerlijk. Klager vindt dat dit zaken zijn die juist met klager besproken moeten worden om een beter beeld te krijgen van de situatie. Als dit niet met klager wordt besproken dan kan volgens klager moeilijk een diagnose worden opgesteld.
- 3.2.5 Klager heeft in het begin aan de bedrijfsarts aangegeven waarom het contact met zijn werkgever zo moeilijk verliep. De bedrijfsarts gaf hierop aan dat hij in gesprek zou gaan met de werkgever van klager. Vervolgens heeft de bedrijfsarts de werkgever van klager geadviseerd om tijdelijk geen contact te zoeken met klager. Klager ging ervan uit dat de bedrijfsarts hem had begrepen en zijn klacht had opgepakt. Klager leest daarna in zijn dossier dat er gekeken zou zijn naar de oorzaken van het moeizame contact, waarbij ook de culturele achtergrond van klager is meegenomen. Klager vond dit pijnlijk. Hij vindt dat de bedrijfsarts dit met klager had moeten bespreken. In dat geval had klager hierop antwoord kunnen geven, in plaats van dit achter zijn rug om met zijn werkgever is besproken.
- 3.2.6 Klager wenst dat de bedrijfsarts open en eerlijk is tegen klager. Hij vraagt zich af waarom de bedrijfsarts klager niet professioneel heeft behandeld en waarom de bedrijfsarts zaken achter de rug van klager om heeft besproken. Klager vraagt zich om waarom de bedrijfsarts beweert dat er geen toezegging was gedaan van een gespreksverslag, terwijl klager een bewijs heeft van een toezegging in de mail van 7 augustus 2019. Klager vraagt waarom de bedrijfsarts waarom hij naar de culturele achtergrond van klager heeft gekeken terwijl hiervoor geen aanleiding was en daarbij klager zelf al had aangegeven wat de oorzaak was van het moeizame contact met zijn werkgever.
- 3.2.7 Klager wenst oprechte excuses c.q. erkenning van de bedrijfsarts dat hij niet professioneel te werk is gegaan.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder reageert op de klacht van klager dat de bedrijfsarts zou hebben toegezegd dat hij een verslag zou ontvangen van het gesprek dat op 24 juli 2019 plaatsvond met een verwijzing naar een mailbericht van de bedrijfsarts van 7 augustus 2019. Verweerder stelt dat deze klacht niet-ontvankelijk is, omdat klager de betreffende mail in zijn klacht naar de landelijk klachtbehandelaar van verweerder niet naar voren heeft gebracht. Mocht de klacht toch ontvankelijk worden verklaard, dan stelt verweerder dat de klacht ongegrond moet worden verklaard omdat uit het mailbericht weliswaar blijkt dat een verslag volgt, maar niet wie dit dient te maken/overleggen. Het maken van een dergelijk verslag sluit niet aan bij de rol van

de bedrijfsarts bij het gesprek, omdat de bedrijfsarts geen partij was bij het gesprek maar alleen als facilitator om het gesprek in goede banen te leiden. Het opstellen van het verslag is juist aan partijen die het gesprek gevoerd hebben. Omdat het gesprek onvriendelijk was verlopen, heeft de bedrijfsarts niet meer aangedrongen op een verslag. In de navolgende spreekuren had klager ook niet meer om het verslag gevraagd. Hoewel verweerder betreurt dat de mail van de bedrijfsarts voor verwarring heeft gezorgd, staat verweerder achter zijn beslissing om niet aan te dringen op een gespreksverslag.

3.3.2 Ten aanzien van de klacht van klager dat hij pas laat te horen heeft gekregen dat de werkgever van klager geen gesprek meer met klager wilde aangaan, merkt verweerder op dat wegens de boosheid van klager richting zijn werkgever het contact problematisch is geweest. Omdat een eerste bemiddelingsgesprek hier geen verandering in bracht, heeft de bedrijfsarts voorgesteld bij een volgend bemiddelingsgesprek ook de oud-leidinggevende van klager te betrekken. Wegens vakantie van de oud-leidinggevende en de behandeling van klager, is dit gesprek op de lange baan geschoven. Pas toen het gesprek later plaatsvond gaf de werkgever aan niet meer voor een gesprek open te staan. Tot dat moment twijfelde de bedrijfsarts niet aan de bereidheid van de werkgever om deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek. Hoewel de bedrijfsarts dit vervolgens aan klager had gemeld, is de bedrijfsarts dit niet verplicht omdat hij een faciliterende c.q. stimulerende rol heeft. Verweerder vindt dat dit klachtonderdeel ongegrond moet worden verklaard.

3.3.3 Wat betreft de klacht dat een nuance is aangebracht bij de beroepsziektemelding van klager terwijl dit niet met klager besproken is, stelt verweerder dat deze klacht betrekking heeft op een (totstandkoming van een) medisch oordeel van een bedrijfsarts en stelt dat deze klacht niet in behandeling moet worden genomen wegens niet-ontvankelijkheid. Indien deze klacht toch in behandeling wordt genomen, licht verweerder toe dat een overleg heeft plaatsgevonden tussen de behandelaars en de bedrijfsarts omdat sprake zou zijn van een complexere problematiek, waarna de diagnose is aangepast. Verweerder stelt dat een overleg tussen bedrijfsartsen en medisch specialisten gebruikelijk en voor de hand liggend is. Daarbij stelt verweerder dat op het moment dat het duidelijk was dat de diagnose zou worden aangepast, dit weldegelijk is gecommuniceerd met de gemachtigde van klager. Verweerder stelt dat de gemachtigde in dat geval deze informatie met klager dient te delen. Verweerder stelt dat de bedrijfsarts heeft gehandeld conform de Regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar en verzoekt de Geschillencommissie om dit klachtonderdeel af te wijzen.

3.3.4 Tot slot beklagt klager zich dat zijn afkomst kennelijk onderwerp van gesprek is geweest bij de vaststelling van de diagnose, zonder dat dit met hem is besproken. Verweerder geeft aan dat deze overweging van de bedrijfsarts onderdeel uitmaakt bij het vaststellen van een diagnose c.q. medisch oordeel van een bedrijfsarts. Verweerder stelt dat deze klacht niet in behandeling kan worden genomen wegens niet-ontvankelijkheid. Voor zover deze klacht toch in behandeling wordt genomen, stelt verweerder dat het voor een bedrijfsarts gebruikelijk om bij een complexe problematiek alle omstandigheden van het geval zoveel mogelijk mee te wegen, ook niet medische omstandigheden, wat ook blijkt uit de website van de NVAB. Dat een bedrijfsarts ook naar de persoonlijke aspecten van een werknemer kijkt bij complexe problematiek, wordt ook benoemd in de Richtlijn Psychische Problemen van de NVAB. Dat de afkomst en/of cultuur van een werknemer een belangrijke rol kan spelen en in dit verband dan ook zeker meegewogen dient te worden, volgt vervolgens uit de STECR Werkwijzer. Omdat dit onderwerp eenmalig op tafel is gekomen en direct is vastgesteld dat dit onderwerp niet relevant is, is deze denkrichting niet meer met klager besproken. De aantekening is vervolgens in het dossier opgenomen met de intentie het dossier zo volledig mogelijk te maken. Verweerder benadrukt dat zij geen enkele vorm van discriminatie binnen haar organisatie tolereert. Klager is dan ook niet anders behandeld dan andere (zieke) werknemers. Dit is ook vastgesteld in een het oordeel van het College van de Rechten van de Mens waarbij klager betrokken is. Verweerder stelt dat dit klachtonderdeel ongegrond dient te worden verklaard.

3.3.5 Verweerder verzoekt om de klachten van klager niet-ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Uit de stukken en tijdens de hoorzitting zijn de volgende klachten van klager aan de orde gekomen. Klager stelt dat hij door de bedrijfsarts van verweerder is gediscrimineerd omdat uit een aantekening van de bedrijfsarts in het dossier van klager blijkt dat de culturele achtergrond van klager is meegewogen bij de beoordeling van zijn arbeidsongeschiktheid. Verder stelt klager dat de bedrijfsarts zou hebben aangekondigd dat een verslag zou volgen van een gesprek op 24 juli 2019, maar dat klager nooit dit verslag heeft ontvangen. Ten slotte stelt klager dat hij te laat van verweerder heeft vernomen dat zijn werkgever geen mediationgesprek wilde, terwijl klager herhaaldelijk naar de status hiervan gevraagd heeft.
- 3.4.2 Wat betreft de klacht dat de bedrijfsarts de culturele achtergrond heeft meegewogen bij de beoordeling van de arbeidsongeschiktheid heeft de bedrijfsarts tijdens de hoorzitting aangegeven dat naar aanleiding van ontvangen informatie van de huisarts en psycholoog van klager hij heeft vernomen heeft dat sprake was van een deels cultuur gemotiveerd aspect. De bedrijfsarts heeft naar aanleiding hiervan aan de werkgever van klager of hiervan sprake is. Nadat de werkgever dit heeft ontkend, heeft de bedrijfsarts dit naast zich neergelegd en een aantekening hiervan gemaakt in het dossier van klager om aan te tonen dat dit besproken was. De bedrijfsarts heeft echter er niet over nagedacht om hierbij te vermelden dat dit geen verdere rol speelde. De Geschillencommissie constateert dat deze aanvulling op de aantekening van de bedrijfsarts mogelijk had voorkomen dat klager hierover een klacht had ingediend. Deze omissie maakt volgens de Geschillencommissie echter niet dat kan worden vastgesteld dat sprake is van discriminatie, wat deze klacht dan ook ongegrond maakt.
- 3.4.3 Voorts stelt klager dat de bedrijfsarts zou hebben aangekondigd dat een verslag zou volgen van een gesprek op 24 juli 2019 maar klager deze nooit heeft ontvangen. De Geschillencommissie constateert dat na het gesprek van 24 juli 2019 door de bedrijfsarts in een bericht van 7 augustus 2019 is aangekondigd dat een verslag van dit gesprek zou volgen, maar niet is gespecificeerd wie dit verslag zou maken. Verweerder stelt dat het niet de rol van de bedrijfsarts is om in dergelijke gesprekken, waarbij de bedrijfsarts louter als katalysator tussen een werknemer en werkgever aanwezig is, een verslag te maken. De Geschillencommissie constateert dat niet expliciet door de bedrijfsarts is aangekondigd dat hij een verslag zou maken van het gesprek van 24 juli 2019, waardoor niet kan worden vastgesteld wie een verslag van dit zou maken - wat leidt tot ongegrondverklaring van deze klacht. Wel doet de Geschillencommissie de aanbeveling om – ter voorkoming van misverstanden - in het vervolg in dergelijke gevallen bij aanvang van het gesprek duidelijk aan te kondigen wat de rol van de bedrijfsarts is bij aanvang dit gesprek.
- 3.4.4 Ten slotte beklagt klager zich dat hij te laat van verweerder heeft vernomen dat zijn werkgever geen mediationgesprek wilde, terwijl klager herhaaldelijk naar de status hiervan gevraagd heeft. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder toegelicht dat in eerste instantie is gepoogd om een mediationgesprek tussen klager en zijn werkgever tot stand te brengen. De Geschillencommissie heeft hierbij de indruk dat de bedrijfsarts getracht heeft om de voortgang in het dossier te krijgen. Door toegelichte omstandigheden, waaronder de wensen bij het mediationgesprek van klager, het tijdsverloop en het gegeven dat klager een jurist heeft ingeschakeld, heeft de werkgever van klager uiteindelijk aangegeven geen mediation meer te willen. Er zijn meerdere maanden verstreken tussen het moment van initiëren van het mediationgesprek en de mededeling dat de werkgever geen mediation meer wilde. De Geschillencommissie is echter van oordeel dat dit verweerder niet valt te verwijten en merkt op dat de bedrijfsarts niet verplicht om hierin voortgangssacties te ondernemen. Daarbij merkt de Geschillencommissie op dat het overigens niet ongebruikelijk is dat een bedrijfsarts hierin wel voortgangssacties kan ondernemen en hier dus een rol in kan spelen. Dit maakt de handelwijze van de bedrijfsarts in casu

echter niet dermate onzorgvuldig dat dit de klacht gegrond maakt. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

- 3.4.5 Volledigheidshalve wil de Geschillencommissie nog opmerken dat verweerder in haar verweer en tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat bij de interne klachtenprocedure enkele klachten niet inhoudelijk zijn behandeld met als reden dat de klachtbehandelaar geen toezicht heeft in het medisch dossier van de klagende partij. De Geschillencommissie heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat in situaties waarbij de klacht betrekking heeft op het medisch dossier, de klachtbehandelaar in dat geval een stafarts of bedrijfsarts kan en behoort te raadplegen voor inzage in dit dossier, waardoor deze klachten wel degelijk inhoudelijk kunnen worden behandeld door verweerder.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachten ongegrond met betrekking tot de vermeende discriminatie van de bedrijfsarts van verweerder door in een aantekening te verwijzen naar de culturele achtergrond van klager, dat de bedrijfsarts een verslag zou maken van het gesprek op 24 juli 2019 en dat verweerder te laat aan klager zou hebben gemeld dat de werkgever van klager geen mediation meer wilde.

De Geschillencommissie doet hierbij de aanbeveling om bij gesprekken, waarbij de bedrijfsarts een faciliterende rol heeft, voorafgaand aan het gesprek aan te kondigen wat hierbij de rol is van de bedrijfsarts. Voorts doet de Geschillencommissie de aanbeveling aan verweerder om bij de interne klachtenprocedure een stafarts of bedrijfsarts te betrekken in het geval klachten betrekking hebben op het medisch dossier van een klager.