

Jaarverslag

Geschillencommissie Arbodiensten

Geschillencommissie OVAL

2023



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.....	7
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	11
5. Conclusies en aanbevelingen	12
5.1 Horen van klagers	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.2 Betrokkenheid bij hoorzittingen	12
5.3 Klachtenbehandeling, administratie	12
5.4 Handelwijze en rol bedrijfsarts	13
Bijlagen:.....	15
Geanonimiseerde Uitspraken geschillencommissie Arbodiensten	15

1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL. Het aantal aangebrachte klachten bij de Geschillencommissie Arbodiensten is in 2023 ten opzichte van 2022 lichtelijk toegenomen. Gelet op het aantal contacten tussen de Arbodiensten en belanghebbenden is het aantal klachten dat bij de Geschillencommissie wordt ingediend relatief laag. Dat laat onverlet dat de Arbodiensten er natuurlijk naar moeten blijven streven dat er zo weinig mogelijk klachten bij de Geschillencommissie worden ingediend en als het maar enigszins mogelijk is via de interne klachtenprocedures worden opgelost.

In 2023 zijn 19 klachten ingediend waarvan in 2023 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 is geconstateerd dat de interne klachtprocedure nog niet (volledig) was doorlopen, of wel reactie van klager op vragen van de Commissie uitbleef waardoor niet kon worden vastgesteld of de interne klachtenprocedure was doorlopen. Andere redenen zijn dat het klachten tegen niet-OVAL leden betreft, waarbij de desbetreffende organisatie geen toestemming geeft om de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie, of dat klachten niet ontvankelijk werden verklaard omdat bijvoorbeeld de klacht betrekking had op het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts waarover de Geschillencommissie niet bevoegd is te oordelen.

Opvallend in 2023 is het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de tijdigheid van handelen van de arbodienst. Zo is er volgens een klager bijvoorbeeld niet snel genoeg gehandeld bij de aanvraag van een second opinion, is het medisch dossier/medische informatie niet tijdig opgevraagd bij behandelaars en is een probleemanalyse niet tijdig opgesteld.

Veel ingediende klachten zien ook op het gebrek aan zorgvuldigheid en/of professionaliteit van de arbodienst. Zo wordt geklaagd dat handelen van medewerkers niet altijd professioneel of zorgvuldig gebeurt. Ook wordt gesteld dat procedurevoorschriften niet altijd door de arbodienst worden nageleefd bij de behandeling van de klacht, of is bijvoorbeeld geen hoor en wederhoor toegepast bij contact met de client. Andere klachten hebben betrekking op een bedrijfsarts die niet altijd goed op de hoogte is van het dossier en daarbij of daardoor soms onjuiste informatie wordt verstrekt.

Opvallend is nog steeds 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 van de arbodienst in relatie tot de werkgever, 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.

In een enkel geval is er sprake van grensoverschrijdend gedrag.

Daarnaast is het opvallend dat er nog steeds klachten niet-ontvankelijk zijn, omdat de Arbodienst geen lid is van de branchevereniging OVAL. Sommige van deze Arbodiensten zijn bereid de klacht toch door de Geschillencommissie te laten behandelen. In 2023 was er één dienstverlener, die niet lid is van branchevereniging OVAL en toch bereid was om de klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen en zich daarmee dus ook moet richten op het gegeven advies. In 2022 waren er geen dienstverleners bij wie dit het geval was, 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 2023 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.

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, dat om die reden vaak de voorkeur verdient. De Geschillencommissie is wel verheugd dat wanneer een fysieke hoorzitting niet mogelijk is, er met een videohoorzitting ook een passende mogelijkheid is om partijen te kunnen horen.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2023 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. Ten aanzien hiervan geldt dat in het reglement van de Geschillencommissie Arbodiensten is opgenomen dat de Commissie bevoegd is om in haar uitspraak een bepaling op te nemen over een eventuele terugkoppeling. De Geschillencommissie is voornemens om vaker van deze bevoegdheid gebruik te maken.

Dank gaat wederom ook uit naar onze secretarissen van de Geschillencommissie, de heren mr. Niels Wessels en mr. Reinier Wiche van Wissenraet Van Spaendonck (Tilburg) en het secretariaat voor de professionele ondersteuning van de Geschillencommissie in 2023.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL,

mr. Alex W.J.M. van Bolderen, Voorzitter
mei 2024

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 omdat de Geschillencommissie daarvoor ook niet bevoegd is; 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 2023 hebben de hoorzittingen met name online plaatsgevonden, vaak met als reden dat partijen en/of de Commissie niet altijd fysiek kunnen deelnemen aan een hoorzitting en een online hoorzitting de behandeling van het geschil kan bespoedigen.

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 maar helaas is de betreffende persoon desondanks niet altijd op de zitting aanwezig of is in een enkel geval niet bereid aanwezig te zijn.

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 2023 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 2023 als volgt:

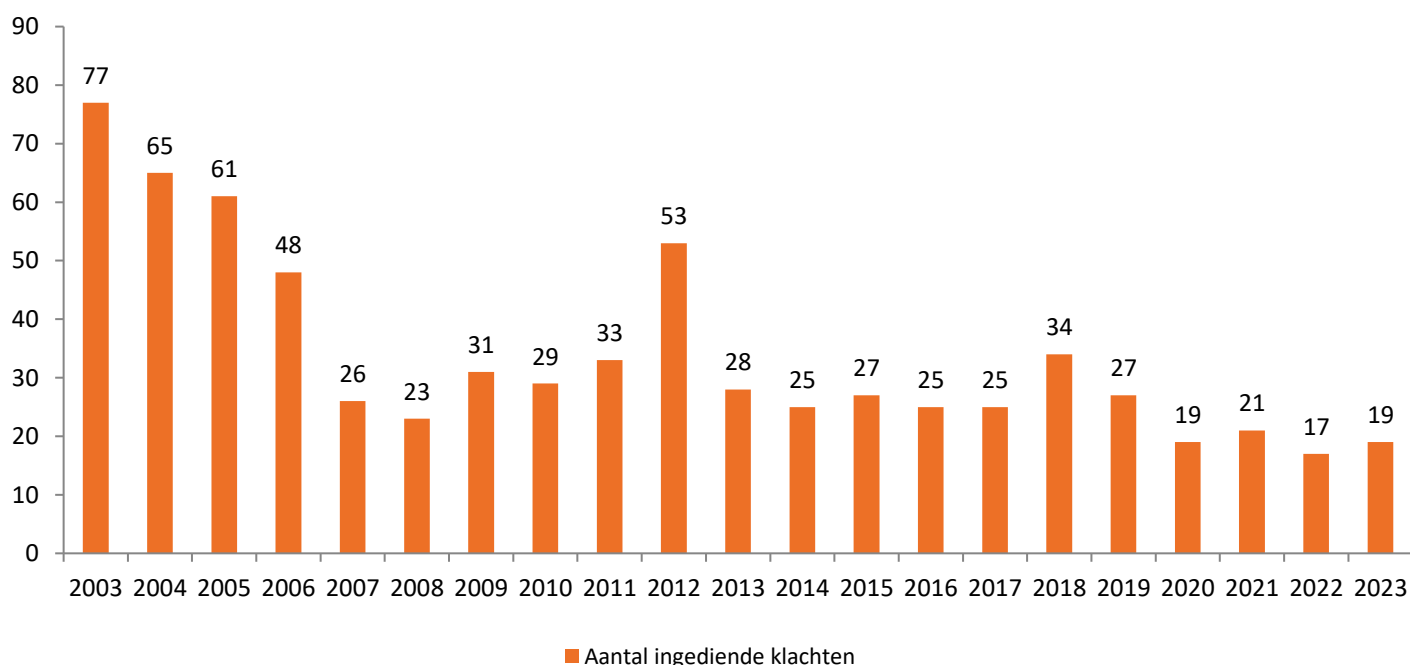
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- De heer R. de Kock
- Mevrouw S. Coenen
- Mevrouw E. Dievelaar
- Mevrouw B. van Cranenburgh

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de Geschillencommissie verzorgd door mr. N.J. Wessels en/of door mr. R.A. Wiche, beiden werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2023 werden 19 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 19 ingediende klachten in 2023 heeft de Geschillencommissie Arbodiensten 7 klachten in behandeling genomen. De overige 12 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/een toelichting op het proces en/of een betaling van de factuur 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

Bij 5 van de 7 in 2023 ingediende klachten die de Geschillencommissie Arbodiensten in behandeling heeft genomen, heeft een hoorzitting plaatsgevonden en heeft de Geschillencommissie advies uitgebracht. Daarnaast zijn in dit verslag 3 klachten meegenomen, die in 2022 zijn ingediend, maar waarvan door de Geschillencommissie eveneens in 2023 advies is uitgebracht.

Van de klachten heeft de Geschillencommissie bij één klacht de behandeling opgeschort, in afwachting van de uitkomsten van door partijen overeengekomen mediation. Voorts heeft de Geschillencommissie vier klachten gegrond verklaard, twee klachten gedeeltelijk gegrond en over één klacht is geen uitspraak gedaan. Twee klachten zijn nog in behandeling. De uitspraken bij deze twee klachten worden in het jaarverslag van 2024 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:

- één klacht is opgeschort;
- vier klachten zijn gegrond verklaard;
- twee klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard;
- over één klacht is geen uitspraak gedaan, omdat de juistheid van de gedane beweringen niet objectief door de Geschillencommissie valt vast te stellen;
- twee klachten zijn nog in behandeling



Afbeelding 2: verdeling van behandelde klachten door de Geschillencommissie (7 uit 2023 en 3 uit 2022)

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 arbodienstverlener heeft niet tijdig het medisch dossier/de medische informatie opgevraagd bij de behandelaars;
- Het medisch dossier van cliënt is doorgestuurd naar de werkgever;
- Een arts is geen bedrijfsarts;
- De arbodienstverlener heeft een probleemanalyse niet tijdig opgesteld;
- De bedrijfsarts is niet goed op de hoogte van het dossier en heeft onjuiste informatie verstrekt;
- De bedrijfsarts heeft de aanvraag van een second opinion onnodig vertraagd;
- De directeur van de arbodienstverlener heeft onprofessioneel gehandeld;
- De casemanager van de arbodienstverlener heeft niet zorgvuldig gehandeld;
- De coach van de arbodienstverlener heeft zich grensoverschrijdend gedragen;
- De procedurevoorschriften bij de behandeling van een klacht zijn niet in acht genomen;
- In het contact met de arbodienst heeft geen hoor- en wederhoor plaatsgevonden;
- De arbodienstverlener reageert niet, niet inhoudelijk of te laat op de door klager gestelde vragen en klachten;

- Onenigheid over de schriftelijke terugkoppeling van een spreekuur;
- De klacht betreft de bejegening van de bedrijfsarts en/of een andere medewerker/professional van de arbodienst;
- Ontevredenheid over de (duur van de) klachtenbehandeling door de arbodienstverlener;
- Afspraken over de wijze van contact worden niet nagekomen;

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 2023 is er geen klacht ingediend bij de Geschillencommissie OVAL.

Een mogelijke verklaring voor het uitblijven van 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 2023 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie Arbodiensten tot de volgende aandachtspunten:

5.1 Betrokkenheid bij hoorzittingen

De Geschillencommissie merkt op dat wanneer klachten worden ingediend tegen bedrijfsartsen of andere werknemers van een arbodienstverlener, de desbetreffende persoon waartegen de klacht zich richt lang 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.

5.2 Horen van klagers

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

5.3 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. Soms betreft de klacht een medewerker van de arbodienst die tevens betrokken is bij de interne klachtenprocedure, zonder dat in het interne klachtenreglement daarvoor een voorziening is opgenomen. Dit kan leiden tot verwarring, wantrouwen en vertraging.

De Geschillencommissie adviseert om voorgaande redenen 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 2023 klachten ingediend over het handelen van de bedrijfsarts. Terugkerende onderwerpen zijn de bejegening van de betrokken bedrijfsarts (tijdens het consult), waarbij er vaak over wordt geklaagd dat klagers niet met respect worden behandeld, ze niet serieus worden genomen, er onjuistheden voorkomen in de terugkoppeling of dat de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk opstelt. Vaak betreurt de arbodienstverlener de wijze waarop het contact tussen klager en de bedrijfsarts heeft plaatsgevonden. Hierbij worden weliswaar excuses aangeboden, maar uiteraard kunnen excuses (veelal) worden voorkomen door proactief en empathisch(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. Dit geldt met name bij taakdelegatie. 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

22.07
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 12 oktober 2022 heeft de heer A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een videohoorzitting op 26 oktober 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 17 oktober 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 31 mei 2022 heeft klager een spreekuur bij de bedrijfsarts.
- 2.2 Op 17 juni 2022 verstuurt klager een persoonlijke brief naar de bedrijfsarts.
- 2.2 Op 30 juni 2022 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.3 Op 21 september 2022 heeft verweerder schriftelijk op de klacht van klager gereageerd.
- 2.4 Op 10 oktober 2022 heeft klager bezwaar aangetekend tegen deze schriftelijke reactie.
- 2.5 Op 12 oktober 2022 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 2.6 Via mails op 10, 14, 17 en 21 februari 2023 vindt er tussen klager en verweerder afstemming plaats voor een persoonlijk gesprek naar aanleiding van de ingediende klacht, dat uiteindelijk op 16 maart 2023 plaatsvindt.
- 2.7 Op 14 april 2023 volgde naar aanleiding hiervan een formele terugkoppeling door verweerder op het bezwaar van klager. Hierop volgt een schriftelijke reactie van klager op 18 april 2023. Verweerder geeft in de schriftelijke reactie van 28 april 2023 aan de klacht als afgerond te beschouwen en hier niet verder op in te gaan. Verweerder nodigt klager in het zelfde schrijven uit voor een opvolgend gesprek om de openstaande vragen te bespreken die volgens verweerder buiten de formele klachtregeling vallen.
- 2.8 Op 13 juni 2023 vindt er een gesprek plaats tussen klager en verweerder.
- 2.9 op 10 augustus 2023 reageert verweerder schriftelijk op de volgens verweerder nog openstaande vragen van klager.
- 2.10 Op 17 augustus 2023 heeft de Geschillencommissie besloten het geschil in behandeling te nemen.

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 Tijdens het spreekuur van 31 mei 2022 is klager naar eigen zeggen door de bedrijfsarts van verweerder onheus bejegend, valselijk beschuldigd, agressief benaderd en tegen zijn wil in de spreekkamer gehouden.
- 3.2.2 Nadat klager op 30 juni 2022 een klacht heeft ingediend, ontvangt klager pas op 21 september 2022 een reactie, die hem op 24 september 2022 bereikt, terwijl de klachtenprocedure een reactietijd geeft van één maand. Daarmee lijkt de klacht in de ogen van klager niet de juiste prioriteit te hebben gehad.
- 3.2.3 De klacht is volgens klager niet conform de procedure afgehandeld. Er was geen sprake van een gedegen onderzoek, er is geen hoor- en wederhoor toegepast, er was geen sprake van onafhankelijkheid en de klacht is eenzijdig afgehandeld door verweerder. Tevens is de klacht niet tijdig afgewikkeld en is aan de klacht te weinig gewicht toegekend
- 3.2.4 Verweerder heeft de in bezwaar opgeworpen nieuwe feiten over de gestelde tekortkomingen in het arbeidsdeskundig onderzoek, ten onrechte niet onderzocht.
- 3.2.5 Verweerder is volgens klager ten onrechte uitgegaan van de beweringen van de HRM manager van de werkgever van klager.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder stelt dat klager artikel 8 van het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: het reglement) heeft geschonden. Klager heeft volgens verweerder stellingen geformuleerd, zonder de feitelijke grondslag duidelijk te maken. Klager heeft bovendien een groot aantal documenten overgelegd, zonder te hebben toegelicht welk doel hij hiermee nastreeft. Evenmin heeft klager toegelicht welke feiten hij met die documenten wil bewijzen. Verweerder loopt hiermee het risico om geschaad te worden in de mogelijkheid een goed verweer te voeren. Verweerder stelt dat indien de Geschillencommissie klager in zijn klacht ontvankelijk verklaart, de behandeling van de klacht dient te worden opgeschort tot het moment dat klager zijn klacht opnieuw heeft gestructureerd.
- 3.3.2 Verweerder stelt dat de klachtonderdelen ten aanzien van de niet-onafhankelijkheid van de behandelaar van de klacht, de eenzijdige afwikkeling van de klacht, het gesprek aan hoor- en wederhoor, de niet-tijdige afwikkeling van de klacht, het feit dat aan de klacht te weinig gewicht zou zijn toegekend en het feit dat er geen sprake was van een gedegen onderzoek, niet-ontvankelijk dienen te worden verklaard, omdat klager in strijd met artikel 8 van het reglement heeft nagelaten te motiveren waarom de uitkomst van de interne klachtenbehandeling door de arbodienst niet is geaccepteerd. Deze klachtonderdelen moeten eveneens niet-ontvankelijk worden verklaard omdat klager geen belang meer heeft bij behandeling van deze klachtonderdelen, nu verweerder deze klachtonderdelen al gegrond heeft verklaard.
- 3.3.3 Verweerder stelt dat de klachtenonderdelen ten aanzien van het ten onrechte niet onderzoeken van de in de bezwaarfase aangedragen nieuwe feiten en het ten onrechte uitgaan van beweringen van de HRM manager van de werkgever van klager niet-ontvankelijk moeten worden verklaard omdat deze klachtonderdelen nog niet zijn (uit)behandeld volgens het interne klachtrecht van verweerder.
- 3.3.4 Ten aanzien van de onheuse bejegening, valselijke beschuldiging, de agressieve benadering en het tegen de wil in de spreekkamer houden van klager door de bedrijfsarts, stelt verweerder dat dit niet verder kan worden onderzocht. Verweerder geeft aan dat klager geen gebruik heeft gemaakt van de aan hem geboden mogelijkheid om een gesprek te voeren met de bedrijfsarts onder leiding van een onafhankelijke derde. Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts niet bij de hoorzitting

aanwezig zal zijn. Verweerder is van mening dat partijen hier wellicht nog overeenstemming over dit punt kunnen bereiken.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Allereerst stelt de Geschillencommissie de ontvankelijkheid van de klacht aan de orde. Verweerder wekt namelijk de suggestie dat de klacht niet-ontvankelijk dient te worden verklaard nu klager heeft nagelaten de door hem geformuleerde stellingen te onderbouwen. Hoewel de Geschillencommissie het niet oneens is met de stelling dat ingediende klachten moeten worden onderbouwd, is het de mening toegedaan dat klager dat wel degelijk heeft gedaan, namelijk in de brief van 17 juni 2022 aan de bedrijfsarts. Verweerder heeft hiervan kennis kunnen nemen en is derhalve niet geschaad in zijn mogelijkheid om een goed verweer te voeren. Gelet op het voorgaande, acht de Geschillencommissie de klacht ontvankelijk.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klachtonderdelen die zien op het ontbreken van een gedegen onderzoek, de niet-tijdige afwikkeling van de klacht, het feit dat aan de klacht te weinig gewicht zou zijn toegekend, het niet toepassen van hoor- en wederhoor, het ontbreken van onafhankelijkheid en de eenzijdige afhandeling van de klacht door verweerder, heeft de Geschillencommissie op de hoorzitting vastgesteld dat deze door verweerder per brief d.d. 14 april 2023 gegrond zijn verklaard. Er is volgens verweerder derhalve geen reden voor de Geschillencommissie om zich hierover (nogmaals) uit te spreken. De Geschillencommissie is het daarmee eens zodat deze klachtonderdelen geen verdere behandeling behoeven.
- 3.4.3 Voor het overige geldt dat partijen op initiatief van de voorzitter tijdens de hoorzitting zijn overeengekomen dat zij het geschil door middel van mediation trachten op te lossen. Hierbij zal klager de keuze krijgen uit drie mediators/organisaties waaraan mediators zijn verbonden, waaruit hij dan een keuze mag maken. Hierbij wordt door partijen bij deze mediation geen enkele voorwaarde vooraf gesteld en kan alles wat partijen in dit kader van belang achten worden ingebracht, waaronder materiële en immateriële aspecten, erkenningen en niet-erkenningen. Op grond van deze afspraak heeft de Geschillencommissie met instemming van partijen de behandeling van het geschil/klacht opgeschort, met als voorwaarde dat partijen na afloop de Geschillencommissie informeren over de uitkomst van de mediation. Mocht blijken dat de mediation niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, staat het beide partijen vrij om zich tot de Geschillencommissie te wenden om de bestaande situatie te beoordelen en alsnog een uitspraak over de klacht te doen.

4. TUSSEN-UITSPRAAK

De Geschillencommissie komt tot het oordeel dat de klachtonderdelen die zien op het ontbreken van een gedegen onderzoek, de niet-tijdige afwikkeling van de klacht, het feit dat aan de klacht te weinig gewicht zou zijn toegekend, het niet (voldoende) toepassen van hoor- en wederhoor, het ontbreken van onafhankelijkheid en de eenzijdige afhandeling van de klacht door verweerder zoals door verweerder verwoord in de brief aan klager d.d. 14 april 2023 al door verweerder gegrond zijn verklaard en derhalve geen verdere behandeling door de Geschillencommissie behoeven.

De Geschillencommissie heeft voor het overige de behandeling van de klacht opgeschort, in afwachting van de uitkomsten van de door partijen overeengekomen mediation als hierboven beschreven. Mocht de mediation niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kunnen partijen zich wederom tot de Geschillencommissie wenden voor een beoordeling ten aanzien van de alsdan ontstane situatie .

22.08
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 29 september 2022 heeft E(verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met F (verder: verweerder). De Geschillencommissie oordeelt dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een video hoorzitting op 4 mei 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 1 maart 2023 een verweerschrift ingediend.

Aanvankelijk stond een hoorzitting gepland op 28 maart 2023, maar deze is op verzoek van verweerder verplaatst naar 7 april 2023. Op verzoek van verweerder is de hoorzitting vervolgens verplaatst naar 4 mei 2023.

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 Klager is op 11 oktober 2019 uitgevallen wegens ziekte. De verzuimbegeleiding wordt vanaf dat moment uitgevoerd door A, arts, werkende onder supervisie van de B, senior bedrijfsarts.
- 2.2 Op 6 december 2019 vond een eerste gesprek plaats tussen klager en A. Op 31 januari 2020 vond een tweede spreekuur plaats.
- 2.3 Na een behandelperiode heeft op 22 oktober 2020, 1 december 2020, 12 januari 2021 en 23 februari 2021 wederom een spreekuur plaatsgevonden.
- 2.4 Op 26 mei 2021 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.5 Op 28 mei 2021 heeft een gesprek tussen klager en de C(stafarts bij verweerder) plaatsgevonden.
- 2.6 Op 5 juli 2021 heeft verweerder schriftelijk gereageerd op de klacht van klager. Op 21 juli 2021 reageert klager op het bericht van verweerder. Na een berichtenwisseling heeft verweerder aangegeven dat klager zich binnen één maand kan wenden tot de directie van verweerder indien hij het niet met de klachtafhandeling eens is.
- 2.7 Op 1 november 2021 heeft de directie van verweerder gereageerd op de klacht van klager.
- 2.8 Op 7 februari 2022 heeft klager een klacht ingediend bij de directie van verweerder.
- 2.9 Op 22 april 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager en de directie van verweerder.
- 2.10 Op 6 mei 2022 wordt schriftelijk gereageerd op de klacht van klager.
- 2.11 Op 27 mei 2022 vraagt klager naar de beschikbaarheid van zijn dossier. Na een maatwisseling geeft klager op 14 juni 2022 aan dat zijn dossier beschikbaar is. Medio juli en augustus 2022 volgt een mailwisseling over de inhoud van het dossier van klager.
- 2.12 Op 29 september 2022 wendt klager zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten.

- 2.13 Na een berichtwisseling tussen klager en de Geschillencommissie heeft klager op 8 november 2022 aanvullende informatie toegezonden en op 8 januari 2023 een nadere motivering op zijn klacht toegezonden.

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 beklagt zich over zowel de handelwijze van A als de wijze van klachtafhandeling door verweerder.
- 3.2.2 Klager stelt dat verweerder het medisch inhoudelijk stuk niet heeft beoordeeld, terwijl klager hier meerdere malen om heeft gevraagd. De directeur van verweerder zou hebben gezegd dat hij deze niet kon beoordelen en daarom een bedrijfsarts dit zou beoordelen. Dit is echter nooit gebeurd.
- 3.2.3 Klager heeft op 26 mei 2021 een klacht ingediend en stelt nooit een bevestiging te hebben gekregen. Daarbij zou de klacht ook niet formeel zijn behandeld. Pas op 22 juli 2021 is de klacht doorgestuurd naar de verantwoordelijk leidinggevende en werd klager gewezen op de klachtenprocedure. Klager stelt dat zijn klacht nooit officieel is afgehandeld en hier geen bericht van te hebben gehad, los van correspondentie met D. Klager stelt dat opeens zijn dossier gesloten is, waarbij pas op 21 augustus 2022 is gereageerd, ruim een jaar later. Dit terwijl de klacht volgens klager binnen 5 weken afgehandeld zou moeten worden. Klager stelt geen reactie op mail te hebben ontvangen, er door verweerder niet wordt ingegaan op vragen van klager en dat klager wordt tegengewerkt om te kunnen re-integreren.
- 3.2.4 Klager stelt dat A geen bedrijfsarts is en werkt onder supervisie. Klager verwacht dat als hij al meerdere keren heeft aangegeven dat hij het niet eens is met de begeleiding door A, de bedrijfsarts die eindverantwoordelijk is voor de begeleiding contact met klager opneemt of overlegt met A en ook betrokken wordt in de klachtenprocedure. Klager stelt de superviserend bedrijfsarts nog nooit gezien of gesproken te hebben. Klager stelt dat verweerder zicht dient te houden aan de richtlijnen van de NVAB.
- 3.2.5 Klager stelt dat A op de hoogte was van de werksituatie van klager en stelt dat A samen met de werkgever van klager de re-integratie van klager bewust heeft tegengewerkt.
- 3.2.6 Klager stelt dat A op 12 januari 2021 heeft aangekondigd medische informatie op te vragen, wat pas op eind juni 2021 is gebeurd. Hierdoor heeft klager zes maanden lang geen uren kunnen opbouwen.
- 3.2.7 Klager stelt dat verweerder pas een ADO en FML heeft opgesteld nadat de second opinion arts dit heeft aangegeven. Klager heeft daarvoor hier meermaals om gevraagd. Ook de aanvraag voor een second opinion is volgens klager te lang blijven liggen.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder stelt dat de klacht van klager niet ontvankelijk verklaard dient te worden, omdat de klachtafhandeling door verweerder heeft plaatsgevonden op 6 mei 2022. Klager heeft ruim drie maanden later pas gereageerd.
- 3.3.2 Verweerder stelt voorts dat klager bij de ingediende klacht bij de Geschillencommissie klager klachten heeft ingediend die voorheen niet bekend waren bij verweerder. Verweerder vindt het niet wenselijk dat de Commissie een oordeel geeft over het handelen van verweerder voordat zij zelf in de gelegenheid is

- geweest om haar standpunt aan klager te verhelderen of Klager zijn punt gegrond te verklaren en haar werkwijze bij te stellen. Klager stelt dat deze klacht op grond van artikel 7 sub d van het reglement van de Geschillencommissie niet-ontvankelijk verklaard dient te worden.
- 3.3.3 Ten aanzien van de klacht dat verweerder het medisch inhoudelijk stuk niet heeft beoordeeld, stelt verweerder dat de klachtenprocedure niet het instrument is waarmee het medisch handelen van de begeleidende arts getoetst dient te worden. Hiervoor kan een second opinion of een deskundigenoordeel bij het UWV worden aangevraagd. Verweerder merkt op dat zij wel een marginale toetsing heeft toegepast.
- 3.3.4 Wat betreft de klacht van klager dat zijn klacht niet (goed) in behandeling is genomen, merkt verweerder op dat de klacht van klager wel (adequaat) in behandeling is genomen. Daarbij heeft verweerder – ondanks dat er miscommunicatie is ontstaan doordat klager niet de klacht op een volgens verweerder correcte wijze had ingediend – aangegeven dat sprake was van een miscommunicatie en zaken anders hadden moeten lopen en daarmee gegrond verklaard. Daarbij zijn de (onofficiële) klachten van klager d.d. 25 mei 2021, 28 juli 2021 en medio februari 2022 in behandeling genomen. De reden dat niet altijd tijdig op de klachten is gereageerd, is omdat tussentijds getracht werd om met klager in gesprek te treden en dat de klachtbehandelaar een bij de klacht betrokken persoon was en om deze reden niet de klacht kon behandelen met als gevolg dat een andere klachtbehandelaar moest worden gezocht.
- 3.3.5 Klager beklaat zich er over dat A bepaalde taken niet mocht uitvoeren, dat klager niet kenbaar is gemaakt wie de superviserend bedrijfsarts is en dat deze bedrijfsarts betrokken had moeten worden bij de verzuimbegeleiding. Verweerder stelt dat de arts onder supervisie alle taken van de bedrijfsarts mag uitvoeren onder begeleiding en toezicht van een superviserend bedrijfsarts. Volgens verweerder beschikt A over zeer ruime en jarenlange ervaring en heeft middels haar feitelijke resultaten in de praktijk laten zien dat zij een uitermate competent arts is. Daarbij heeft klager niet aangegeven in welke mate hij hierover ontevreden is anders dan dat hij stelt dat zij de probleemanalyse niet mocht opstellen. Verder stelt verweerder dat de NVAB niet verplicht om de naam en toenaam van de bedrijfsarts te benoemen. Alleen dient duidelijk te worden aangegeven dat sprake is van supervisie, wat verweerder ook heeft gedaan. Supervisie legt volgens verweerder geen categorische verplichting aan de superviserende bedrijfsarts op om contact met een klager op te nemen in het geval van een klacht die tegen de gesuperviseerde arts aanhangig wordt gemaakt.
- 3.3.6 Verweerder merkt op dat Klager meent dat er geen sprake is geweest van het vaststellen, analyseren, faseren en handelen ter behandeling van de arbeidsongeschiktheid. Verweerder stelt dat dit een medisch inhoudelijk oordeel betreft over het al dan niet correct volgen van richtlijnen en werkstandaarden door een medisch professional en het een medische afweging betreft en deze klacht niet-ontvankelijk dient te worden verklaard op grond van het Geschillenreglement van de Geschillencommissie. Verweerder licht de totstandkoming van het arbeidsconflict toe en concludeert hieruit dat er niet onjuist is gehandeld door verweerder.
- 3.3.7 Wat betreft de klacht dat verweerder geweigerd heeft om klager zijn uren te laten opbouwen, stelt verweerder dat dit van medische aard is en ook dat uit niets blijkt dat er sprake is van een verbod om op te bouwen door de begeleidende arts.
- 3.3.8 Ten aanzien van de klacht dat verweerder niet tijdig de FML heeft opgesteld, stelt verweerder dat dit een medische afweging betreft. Daarbij is de redenering voor het niet tijdig opstellen van de FML door de begeleidende arts volgens verweerder goed te volgen.
- 3.3.9 Klager stelt dat verweerder zijn second opinion heeft tegengewerkt. Verweerder stelt dat deze klacht te laat is ingediend bij de commissie. Daarbij wordt het standpunt van klager niet onderbouwd. Volgens verweerder zijn er geen aanwijzingen waaruit dit blijkt.
- 3.3.10 Voorts stelt klager dat verweerder niet voldoende heeft gereageerd op zijn vragen en e-mails. Verweerder geeft aan dat deze klacht tot driemaal toe door verweerder gegrond is verklaard. Volgens verweerder is hier geen sprake meer van een geschil.

- 3.3.11 Ten slotte meent klager volgens verweerder dat de medische informatie niet tijdig door verweerder is opgevraagd. Verweerder stelt dat deze klacht te laat is ingediend bij de commissie. Daarbij betreft het al dan niet opvragen van medische informatie een medische afweging door de arts. Verweerder geeft in haar verweerschrift een toelichting bij dit klachtonderdeel. Volgens verweerder is de ingezette lijn met betrekking tot het opvragen van de medische informatie in januari 2021 goed te volgen en kan het aanschrijven van de verkeerde behandelaar niet voor rekening van verweerder komen omdat zij afhankelijk is van de informatie van klager.
- 3.3.12 Verweerder concludeert dat zij heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwame arbodienst verwacht mag worden. Verweerder heeft wel steken laten vallen en heeft dit reeds erkend. Dit mag volgens verweerder echter niet tot een gegrondverklaring leiden, waar dit reeds eerder in de klachtenprocedure gegrond is verklaard en hiermee niet vatbaar is voor een geschilbeslechting middels de Geschillencommissie.
- 3.3.5 Verweerder verzoekt om het klaagschrift niet-ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting van 4 mei 2022 is afgesproken dat verweerder een kopie naar klager toezendt van de betreffende machtiging waaruit blijkt dat deze door klager is ondertekend, alsmede als het mogelijk is een onderbouwing dat verweerder het medisch dossier heeft toegezonden naar UWV en niet naar de werkgever van klager. Op 9 mei 2023 heeft verweerder de informatie aan klager toegezonden. Op 12 mei 2023 heeft de Geschillencommissie klager gevraagd of zij de betreffende stukken wenst toe te sturen naar de Geschillencommissie of dat klager wenst dat de commissie uitspraak doet zonder kennis te nemen van deze stukken. Op 17 mei 2023 heeft klager de stukken doorgezonden naar de Geschillencommissie.
- 3.4.2 De Geschillencommissie stelt voorop dat de klachten van klager – ten aanzien van de gestelde termijn voor het aanhangig maken van een geschil- ontvankelijk zijn. De klacht van klager is formeel gezien weliswaar iets later dan een maand ingediend bij de Geschillencommissie, maar acht dit, gelet op de casuïstiek en het inhoudelijk ingaan op onderdelen in het verweerschrift door verweerder, niet een dusdanige overschrijding van de termijn dat de klacht niet in behandeling zou moeten worden genomen. Temeer ook omdat de termijn voor indiening bij de Geschillencommissie geen fatale termijn is.
- 3.4.3 Tijdens de hoorzitting is gebleken dat klager zich beklagt over de volgende punten:
- Klager stelt klachten te hebben ingediend waar verweerder niet (tijdig) inhoudelijk op heeft gereageerd. Daarbij wilde verweerder na verloop van tijd niet meer in gesprek gaan met klager;
 - Klager stelt dat A geen bedrijfsarts is en daarom bepaalde taken niet mocht uitvoeren, waaronder het opstellen van de probleemanalyse;
 - Klager zou niet (tijdig) zijn medegedeeld wie de superviserend bedrijfsarts is van A;
 - Er zou medische informatie niet tijdig zijn opgevraagd, wat is gelegen in een machtiging voor het verkeerde ziekenhuis;
 - Verweerder zou mogelijk medische informatie (medisch dossier) hebben doorgestuurd naar de werkgever van klager;
 - Bij de nieuwe ziekmelding van klager zou verweerder een oud ziekteverzuimdossier van klager hebben betrokken, terwijl dit oude dossier is gesloten.
- De Geschillencommissie constateert dat overige klachten van klager (voornamelijk) betrekking hebben op het medisch oordeel van een (bedrijfs)arts. De Geschillencommissie is niet bevoegd om uitspraak te doen over deze klachtonderdelen.
- 3.4.4 Wat betreft de klacht dat verweerder niet tijdig op de klachten van klager zou hebben gereageerd, waarbij verweerder gedurende de klachtafhandelperiode niet meer in gesprek wenste te gaan met klager, oordeelt de Geschillencommissie als volgt. Bij

- dit klachtonderdeel merkt de Geschillencommissie op dat er ook een samenhang is met het eerdere verzoek van klager aan verweerder om de naam van de superviserend bedrijfsarts kenbaar te maken. Uit de stukken blijkt dat verweerder heeft getracht de interne klachtenprocedure zorgvuldig te doorlopen. Wel merkt de Geschillencommissie op dat, wanneer er meerdere klachten door klager worden ingediend over A, het voor de hand had gelegen dat de superviserend bedrijfsarts hierbij betrokken werd en contact met klager zou hebben opgenomen zonder dat dit laatste verplicht is. Daarbij heeft klager meermaals gevraagd om de naam van de superviserend bedrijfsarts in de periode na de ziekmelding op 11 oktober 2019 en deze pas is doorgegeven in december 2020. Verweerder beaamt tijdens de hoorzitting dat de superviserend bedrijfsarts zelf initiatief had kunnen nemen om met klager hierover contact op te nemen. Gelet op het bovenstaande acht de Geschillencommissie de klacht ten aanzien van het niet tijdig kenbaar maken van de naam van de superviserend bedrijfsarts dan ook gegrond.
- 3.4.5 Ten aanzien van het niet inhoudelijk ingaan op alle klachten van klager, alsmede het niet meer in gesprek gaan met klager, merkt de Geschillencommissie op dat verweerder getracht heeft om tot de kern van de klachten van klager te komen, waarbij – formeel gezien – de interne klachtenprocedure van verweerder is doorlopen. Hoewel het kan zijn dat niet inhoudelijk op iedere klacht van klager is gereageerd, leidt dit volgens de Geschillencommissie niet tot dermate onzorgvuldigheid van verweerder dat dit de klacht gegrond maakt. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.6 Wat betreft de klacht dat A geen bedrijfsarts is en daarom bepaalde taken niet mocht uitvoeren, waaronder het opstellen van de probleemanalyse, heeft de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting toegelicht dat uit de NVAB richtlijn en vaste jurisprudentie blijkt dat alle taken die aan de bedrijfsarts zijn toebedeeld ook verricht kunnen worden door een arts in opleiding, een arts niet in opleiding en een basisarts. De voorzitter concludeert hieruit dat A de taken in casu, waaronder het opstellen van de probleemanalyse, kon en mocht uitvoeren als zij voldoende bekwaam was. Verweerder heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij over voldoende deskundigheid beschikt en jarenlange praktijkervaring heeft en daarmee bekwaam moet worden geacht. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.7 Klager beklagt zich dat niet tijdig medische informatie zou zijn opgevraagd. In het dossier staat dat dit komt doordat er een onjuiste machtiging is opgesteld waarbij de gegevens zijn opgevraagd bij een verkeerd ziekenhuis (Antoniushove in Den Haag i.p.v. Antonius ziekenhuis Nieuwegein). De betreffende machtiging is na de hoorzitting door verweerder aan klager toegezonden. Klager heeft deze doorgestuurd naar de Geschillencommissie. Uit de machtiging blijkt inderdaad dat de machtiging per abuis een verkeerd ziekenhuis is vermeld. Desalniettemin heeft klager de machtiging ondertekend. Dit heeft ertoe geleid dat informatie bij het verkeerde ziekenhuis is opgevraagd, wat tot vertraging bij het opvragen van medische informatie heeft geleid. De Geschillencommissie concludeert dat zowel klager als verweerder hierin een verwijt kan worden gemaakt omdat in het dossier zowel de naam van het ziekenhuis Antoniushove als Antonius ziekenhuis Nieuwegein voorkomt. De Geschillencommissie beschouwt dit als een ongelukkige samenloop van omstandigheden en acht dit niet volledig verwijtbaar aan verweerder, wat dit klachtonderdeel ongegrond maakt.
- 3.4.8 Verder stelt klager dat verweerder mogelijke medische informatie (medisch dossier) van klager zou hebben doorgestuurd naar de werkgever van klager in plaats van naar het UWV. De Geschillencommissie constateert dat deze stelling onvoldoende is onderbouwd. Tijdens de hoorzitting is verweerder gevraagd of zij mogelijk kan onderbouwen dat het dossier niet naar de werkgever is gestuurd. Hierop heeft de Geschillencommissie na de hoorzitting een begeleidend schrijven ontvangen d.d. 26 maart 2021, gericht aan het UWV inzake een deskundigenoordeel. Hierbij staat niet onomstotelijk vast dat het medisch dossier niet is doorgestuurd naar de werkgever. De Geschillencommissie acht het echter heel aannemelijk dat verweerder het medisch dossier in dit geval alleen naar het UWV heeft verzonden hetgeen blijkt uit de door verweerder overgelegde brief terzake. Gelet op het bovenstaande in

samenhang met het ontbreken van een onderbouwing aan de zijde van klager acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.

- 3.4.9 Ten slotte beklagt klager zich dat bij de nieuwe ziekmelding van klager verweerder een oud dossier van klager zou hebben betrokken, terwijl dit oude dossier is gesloten. De Geschillencommissie merkt op, zo ook wordt bevestigd door verweerder tijdens de hoorzitting, dat bij de beoordeling van het nieuwe dossier het oude dossier van klager systeemtechnisch niet kan worden gebruikt omdat deze is gesloten. Uit de probleemanalyse bij de nieuwe beoordeling kan volgens de Geschillencommissie niet worden vastgesteld dat gebruik is gemaakt van gegevens uit het oude dossier van klager. Wel acht de Geschillencommissie het onhandig van verweerder dat bij het verweerschrift wordt gerefereerd aan het oude dossier van klager, wat klager – niet geheel onterecht – doet vermoeden dat er een vermenging is van het oude en nieuwe dossier. Omdat echter uit de stukken niet feitelijk kan worden vastgesteld dat er daadwerkelijk sprake is van een vermenging van dossiers, kan de Geschillencommissie niet anders dan de klacht ongegrond verklaren wegens het ontbreken van een feitelijke onderbouwing.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond wat betreft het niet inhoudelijk ingaan op alle klachten door verweerder en het niet verder in gesprek gaan met klager, de klacht A geen bedrijfsarts is en daarom bepaalde taken niet mocht uitvoeren, de verwijtbaarheid aan verweerder dat niet tijdig medische informatie van klager is opgevraagd, het doorsturen van het medisch dossier van klager aan zijn werkgever en de vermenging van het oude en nieuwe dossier van klager.

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel gegrond ten aanzien van het niet tijdig kenbaar maken van de superviserend bedrijfsarts van A door verweerder, ondanks herhaaldelijk verzoek van klager.

Over de overige klachtonderdelen zal de Geschillencommissie geen uitspraak doen, omdat klager op deze klachtonderdelen niet-ontvankelijk is in zijn klachten omdat het een medisch inhoudelijk oordeel van de arts betreft.

22.12 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 16 december 2022 heeft mevrouw A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een video hoorzitting op 10 mei 2023. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 2 mei 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.

Tijdens de videohoorzitting waren de volgende personen aanwezig:

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Werknemer was als zorgverlener in het kader van een persoonsgebonden budget (hierna: PGB) op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) werkzaam bij klager. Klager is hulpbehoevend en budgethouder PGB en in deze hoedanigheid werkgever van klager.
- 2.2 Op 13 juli 2020 heeft de werknemer zich ziekgemeld. De opdracht voor begeleiding re-integratie tweede spoor is bij verweerder neergelegd.
- 2.3 Op 20 september 2021 is de werknemer voor het tweede spoor traject aangemeld. Op 27 september 2021 heeft een intake plaatsgevonden bij een loopbaanadviseur van verweerder.
- 2.4 Op 25 januari 2022 heeft de loopbaanadviseur met de werknemer besproken dat zij zich zorgen maakte over het verloop en de voortgang van het re-integratietraject tweede spoor.
- 2.5 Op 1 februari 2022 heeft de loopbaanadviseur haar zorgen over de voortgang van het traject met klager besproken.
- 2.6 Op 7 februari 2022 heeft de loopbaanadviseur een mail verzonden naar de werknemer en een kopie hiervan naar klager gestuurd.
- 2.7 Op 8 februari 2022 heeft klager op de mail van de loopbaanadviseur gereageerd. Op 10 februari 2022 heeft de loopbaanadviseur hier weer op gereageerd.
- 2.8 Eind maart 2022 is het traject overgedragen aan een andere loopbaanadviseur binnen verweerder.
- 2.9 Op 9 mei 2022 heeft klager verweerder bericht en aangekondigd een klacht in te willen dienen.
- 2.10 Na een mailwisseling heeft op 16 augustus 2022 een gesprek plaatsgevonden tussen klager en verweerder, waarbij klager de klacht telefonisch heeft toegelicht en verweerder hiervan een verslag heeft gemaakt.
- 2.11 Op 18 november 2022 heeft verweerder schriftelijk gereageerd op de klacht van klager.
- 2.12 Op 16 december 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 samengevat en voor zover relevant op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager stelt dat verweerder onrechtmatige gegevens heeft uitgewisseld met de Sociale Verzekeringsbank (SVB), waarbij ook is geprobeerd de bedrijfsarts medische informatie te ontlokken zonder toestemming en medeweten van betrokkenen via die SVB. Alle kwaliteitseisen en richtlijnen zijn volgens klager door verweerder niet nageleefd. De werknemer van klager is, vanaf het begin van zijn ziekte, als niet erg geloofwaardig bestempeld en ook als zodanig behandeld, ongeacht de medische toestand van de werknemer.
 - 3.2.2 Met de werknemer zouden doelen zijn besproken, wat door middels van een traject en maatwerk bereikt zou kunnen worden en waarvoor alle mogelijkheden aanwezig waren. Volgens klager heeft verweerder alleen 'standaard' oplossingen toegepast en heeft geen werkzaamheden verricht die bij een maatwerk takenpakket behoren.
 - 3.2.3 De werknemer van klager voelde zich niet serieus genomen door verweerder, waarbij de integriteit van de werknemer – onterecht - in twijfel is getrokken.
 - 3.2.4 Klager stelt door verweerder nooit op de hoogte te zijn gehouden van alles rond de re-integratie en ontwikkelingen van haar werknemer. Klager heeft geen voortgangsrapportages mogen ontvangen. Klager heeft deze klacht bij verweerder kenbaar gemaakt, maar heeft hier geen reactie op ontvangen.
 - 3.2.5 In plaats van dat verweerder met klager heeft gecommuniceerd over de voortgang van de re-integratie van haar werknemer, heeft verweerder de voortgang gedeeld met de SVB. Volgens klager heeft de SVB niets te maken met de arbeidsongeschiktheid van de werknemer. In dit geval is er een sprake van een schending van de AVG. Klager heeft deze klacht bij verweerder kenbaar gemaakt, maar verweerder is niet inhoudelijk ingegaan op de schending AVG.
 - 3.2.6 Nadat klager heeft aangegeven geen vertrouwen te hebben in verweerder, heeft verweerder de opdracht teruggegeven aan SVB, waardoor het re-integratietraject van de werknemer maandenlang heeft stilgelegen.
 - 3.2.7 Klager stelt dat verweerder de werknemer van klager valselijk heeft beschuldigd van valsheid in geschrifte. Dit terwijl verweerder weet dat de werknemer vanwege de opname in het ziekenhuis niet kan communiceren. Hiervoor zijn nooit excuses aangeboden door verweerder.
 - 3.2.8 Klager heeft een opeenstapeling van nare ervaringen gehad, waar veel (voor)oordelen, aannames, betichtingen samen met het te makkelijk omgaan met de privacy van klager en haar werknemer. Daarbij heeft verweerder geen contactpoging gedaan met klager.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder vat het eerste klachtonderdeel van klager samen dat verweerder niet in lijn met wet- en regelgeving gehandeld zou hebben, kwaliteitseisen en richtlijnen niet zouden zijn nageleefd, er sprake zou zijn geweest van onrechtmatige uitwisseling van gegevens met de SVB, verweerder met de SVB gecommuniceerd heeft in plaats van met klager en verweerder heeft getracht informatie van de bedrijfsarts te ontlokken.
 - 3.3.2 Verweerder geeft aan driemaal contact te hebben gehad met SVB en licht toe in welke context dit contact heeft plaatsgevonden. Verweerder stelt dat er geen sprake is geweest van onrechtmatige gegevensuitwisseling tussen de SVB en verweerder. Het contact ging over het verzuimproces, de begeleiding en re-integratietraject van klager dat behoort bij de werkgeverstaken en de vraag is wat past binnen de rol en

- taak van SVB. Verweerder stelt dat de privacy van de werknemer van klager niet geschonden is en klager geen schade heeft geleden.
- 3.3.3 Verweerder geeft een toelichting bij de taak en rol van de SVB zoals zij dat ziet. In het kader van de verzuimbegeleiding, ziet de SVB erop toe dat alle stappen conform de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) gezet worden door werkgever en werknemer en dat het traject niet stagneert. Dit gezien de financiële compensatie die vanuit de SVB wordt geboden en om te voorkomen dat de budgethouder een loonsanctie krijgt van het UWV.
- 3.3.4 Verweerder stelt éénmaal contact te hebben gehad met de arbodienstverlener van SVB die ook belegd was bij verweerder. Er is door verweerder nooit geprobeerd om informatie van de bedrijfsarts te ontlokken.
- 3.3.5 Verweerder geeft aan dat uit de klacht niet blijkt welke wettelijke normen of richtlijnen door verweerder zouden zijn overschreden. Op 11 november 2022 heeft verweerder dit aan klager gevraagd, maar hierop volgde geen concreet antwoord.
- 3.3.6 Wat betreft de klacht dat verweerder alleen 'standaard' oplossingen heeft toegepast en er geen maatwerk is aangeboden, geeft verweerder een toelichting bij hoe gesprekken zijn gehouden en testen zijn aangeboden. Ondanks het arbeidsdeskundig onderzoek, de coachgesprekken en de uitkomst van de ingezette testen, is in het traject niet gelukt om een concrete zoekrichting te duiden waarmee de werknemer de arbeidsmarkt wilde onderzoeken wat betreft arbeidsmogelijkheden. De werknemer herkende zich niet in de resultaten van de uitgevoerde testen.
- 3.3.7 Verweerder meent dat wat in redelijkheid had mogen worden verwacht om tot perspectief wat betreft duurzaam inzetbaarheid te komen, is ingezet. De kortste weg naar duurzame arbeid is onderzocht door middel van coachgesprekken en inzetten van persoonlijkheidstesten. Verweerder stelt hierbij te hebben gehandeld conform de opdracht en meent ook afdoende maatwerk geboden te hebben. De wensen van de werknemer zijn door verweerder niet genegeerd of ontmoedigd.
- 3.3.8 Ten aanzien van de klacht dat klager nooit door verweerder is geïnformeerd over re-integratie of ontwikkelingen, geeft verweerder aan dat per abuis de voortgangsrapportage later is gedeeld en de eindrapportage per abuis niet is gedeeld. Het spijt verweerder dat de rapportage niet op de juiste wijze aan klager verzonden is. Verweerder betwist echter dat klager nooit op de hoogte is gehouden.
- 3.3.9 Wat betreft de klacht dat de werknemer niet als geloofwaardig zou zijn bestempeld en zo zou zijn behandeld, geeft verweerder aan dat meermaals afspraken zijn verplaatst wegens gezondheidsredenen van de werknemer. Verweerder herkent zich niet in de klacht dat de werknemer niet werd geloofd en als zodanig werd behandeld. Dit is door verweerder ook niet onderbouwd.
- 3.3.10 Klager stelt dat verweerder de ingediende klacht niet tijdig, volledig zorgvuldig en correct heeft afgehandeld. Klager zou een grote hoeveelheid stukken hebben ingeleverd en de bedoeling van de klachten was voor verweerder niet helder. Klager is hiervoor in contact getreden met klager en op 18 november 2022 is uiteindelijk gereageerd op de klacht van klager. Door klager wordt volgens verweerder niet onderbouwd waarom verweerder niet objectief en niet onafhankelijk zou zijn.
- 3.3.11 Verweerder meent dat zij zich in dit traject ten volle heeft ingespannen om de werknemer adequaat te begeleiden en naar alle betrokken, waaronder klager, zorgvuldig te communiceren. In ieder geval vindt verweerder dat klager geen schade heeft geleden.
- 3.3.12 Verweerder verzoekt de Commissie om de klachten van klager ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Allereerst merkt de Geschillencommissie op dat verweerder in haar klachtafhandeling haar eigen klachtenprocedure niet heeft opgevolgd. Zo heeft verweerder onder meer niet tijdig gereageerd op de klachten van klager conform de gestelde termijnen in haar eigen klachtenprocedure. Daarbij merkt de Geschillencommissie op dat in de klachtafhandeling van verweerder d.d. 18

november 2022 klager wordt verwezen naar de Geschillencommissie, terwijl de escalatiemogelijkheid naar de directie (conform de interne klachtenprocedure) van verweerder wordt overgeslagen. De Commissie kan zich voorstellen dat verweerder heeft getracht om de klacht van verweerder te verduidelijken alvorens tot een inhoudelijke reactie te komen, maar dit doet niet af aan de overschrijding van de betreffende termijnen. De Geschillencommissie kan niet anders concluderen dan dat dit klachtonderdeel gegrond moet worden verklaard.

- 3.4.2 Voorts beklagt klager zich over de rol van verweerder en dat zij dit formeel juridisch niet goed zou hebben uitgevoerd. Tijdens de hoorzitting is ter sprake gekomen dat verweerder aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB) zou hebben gevraagd naar de belastbaarheid van de werknemer van klager. Ongeacht hoe deze vraag tot stand is gekomen, heeft de Geschillencommissie hierbij, gelet op de juridische positie van de werkgever in dezen, de opvatting dat het op de weg van de werkgever ligt om deze vragen te stellen. Mocht verweerder een antwoord op de betreffende vraag nodig hebben, dan had de vraag ook via klager kunnen worden gesteld, hetgeen ook door verweerder wordt erkend. De Geschillencommissie heeft hierbij weliswaar begrip dat onder bepaalde omstandigheden voor verweerder het eenvoudiger dan wel sneller lijkt om direct met de SVB contact te leggen, maar dit doet niets af aan de formele en juist te bewandelen weg door dit contact via de werkgever te laten lopen. De Geschillencommissie vindt het overigens niet onlogisch dat verweerder procedurele vragen van SVB beantwoordt over bijvoorbeeld de offerte en contractduur en voortgang daarin.

Gelet op het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel gegrond. De Geschillencommissie doet hierbij de aanbeveling aan verweerder om de rol van verweerder in deze relatie in voorkomende gevallen beter te omschrijven in onder meer de offerte (wie heeft welke rol) om toekomstige geschillen hieromtrent zo veel mogelijk te voorkomen.

- 3.4.3 Wat betreft de klacht dat verweerder onvoldoende maatwerk zou hebben verricht voor de werknemer van klager, heeft de Geschillencommissie begrip voor het opstellen van de verslaglegging door klager als onderbouwing dat verweerder onvoldoende maatwerk heeft geleverd. Echter, valt niet feitelijk uit het dossier af te leiden dat onvoldoende maatwerk door verweerder is geleverd. Te meer, doordat pakketten worden afgenomen die in de praktijk in de uitvoering meer en minder werk noodzakelijk maken en dat dit niet tot een minder of meerprijs kan leiden. Bovendien heeft verweerder dit tijdens de hoorzitting stellig weersproken dat er geen maatwerk zou zijn geleverd. Aangezien onvoldoende door de Geschillencommissie kan worden vastgesteld of er al dan niet in de uitvoering voldoende maatwerk door verweerder is geleverd, zal de Geschillencommissie zich dan ook onthouden van deze uitspraak.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond met betrekking tot het niet tijdig reageren op de klachten van klager en het niet hanteren van de interne klachtenprocedure, alsmede het door verweerder benaderen van SVB met vragen die door of via klager c.q. de werkgever gesteld hadden moeten worden. De Geschillencommissie doet hierbij de aanbeveling aan verweerder om de rol van verweerder in deze relatie in voorkomende gevallen beter te omschrijven in de offerte (wie heeft welke rol) om toekomstige geschillen hieromtrent zo veel mogelijk te voorkomen.

De Geschillencommissie zal zich onthouden van een uitspraak over het al dan niet voldoende leveren van maatwerk voor de werknemer van klager, omdat dit onvoldoende kan worden aangetoond en aannemelijk is gemaakt in dit dossier.

23.01 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 12 januari 2023 heeft A(verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met C(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 videohoorzitting op 13 april 2023 2023. Door omstandigheden aan de zijde van de Geschillencommissie is de hoorzitting verplaatst naar 8 mei 2023. Wegens verhindering zijn partijen uiteindelijk uitgenodigd voor een hoorzitting op 4 juli 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 9 maart 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. Tijdens de videohoorzitting heeft de Geschillencommissie klager verzocht om mailwisselingen toe te zenden waaruit de door klager vermeende tegenstrijdigheden aan verweerder zijn gemeld. Verweerder heeft op 4 juli 2023 een zestal mails toegezonden. Verweerder heeft op 14 juli 2023 hierop gereageerd.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Een medewerkster van klager heeft zich medio januari 2023 ziekgemeld. De verzuimbegeleiding wordt vanaf dat moment in ieder geval uitgevoerd door mevrouw, B, (bedrijfs-)arts.
- 2.2 Verweerder heeft op 23 maart 2022 een probleemanalyse gedeeld.
- 2.3 Klager heeft op 14 april 2022, 25 april 2022, 16 juni 2022 en 23 juni 2022 e-mails verstuurd naar verweerder.
- 2.4 Op 18 juli 2022 was er een spreekuur gepland met werknemster, dat uiteindelijk door ziekte van mevrouw B niet doorging.
- 2.5 Op 2 september 2022 heeft klager verweerder, bij schrijven van een advocaat, aansprakelijk gesteld. Op 14 september 2022 heeft verweerder de ontvangst van de betreffende brief bevestigd. Verweerder deelt in deze brief mee de aansprakelijkheidsstelling te hebben gemeld bij haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.
- 2.6 Op 13 oktober 2022 heeft verweerder inhoudelijk gereageerd en de aansprakelijkheidsstelling betwist.
- 2.7 Op 19, 20 en 23 december 2022 heeft er e-mail contact plaatsgevonden tussen verweerder en de betreffende verzekeraar.
- 2.8 Op 23 december 2022 heeft klager bij monde van haar vertegenwoordiger laten weten te willen kiezen voor een andere arbodienstverlener.
- 2.9 Op 12 januari 2023 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. 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 vindt dat verweerder niet voldoende heeft gedaan met de tegenstrijdigheden t.a.v. de arbeidsongeschiktheid die klager heeft aangegeven en teveel is uitgegaan van het verhaal van werkneemster, zonder hierbij kritisch te kijken naar het geheel.
 - 3.2.2 Klager geeft aan dat herhaaldelijk aan verweerder is verzocht om het medisch dossier van werkneemster op te vragen, omdat klager deze tegenstrijdigheden heeft ervaren in de contacten die klager met haar werkneemster had. Klager geeft aan dat aan de verzoeken geen gehoor werd gegeven, of het werd steeds uitgesteld. Hierdoor voelt klager zich niet serieus genomen.
 - 3.2.3 Klager geeft aan dat haar werkneemster op 6 augustus 2022 haar bedrog heeft opgebiecht en ontslag heeft ingediend. Nadien is de behandeling van het ziektedossier gestaakt. Klager geeft aan dat werkneemster haar sinds januari 2022 heeft voorgelogen door zich ziek te melden en arbeidsongeschiktheid te veinzen, terwijl werkneemster feitelijk wel in staat was om werkzaamheden uit te voeren.
 - 3.2.4 Klager ziet dit als een toerekenbare tekortkoming van verweerder. De artsen hebben volgens klager nagelaten de arbeidsgeschiktheid van werkneemster te beoordelen. Hadden ze dit wel gedaan, dan waren ze erachter gekomen dat werkneemster niet arbeidsongeschikt was.
 - 3.2.5 Klager is van mening dat als verweerder het verzoek van klager tot het opvragen van het medische dossier wel en eerder had opgepakt, het bedrog eerder was ontdekt en de schade beperkter was gebleven.
 - 3.2.6 Klager geeft aan dat verweerder zich niet heeft gehouden aan de Wet Verbetering Poortwachter. Klager heeft op 9 februari 2022 en 15 maart 2022 verweerder verzocht om tijdig na de ziekmelding een probleemanalyse op te stellen, hetgeen volgens klager binnen 6 weken na de ziekmelding dient te gebeuren. Klager geeft aan dat de probleemanalyse volgens de UWV-kalender per 1 maart 2023 had moeten worden opgesteld. Verweerder heeft dit volgens klager pas op 23 maart 2023 gedaan. Als gevolg daarvan was het plan van aanpak ook te laat opgesteld. Verweerder was hier al op 9 februari 2022 door klager op geattendeerd.
 - 3.2.7 Klager wenst een tegemoetkoming van verweerder in de geleden schade. Tevens vindt klager dat de artsen in kwestie een disciplinaire maatregel moeten krijgen. Klager geeft nog aan dat per 23 december 2022 de samenwerkingsbijeenkomst met verweerder is beëindigd.
 - 3.2.8 Klager wenst te zien dat verweerder diens uitgevoerde diensten tijdens de behandeling van dit dossier evalueert. Het toegeven van de "fout" wordt als een belangrijke stap gezien.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder stelt dat klager in haar klacht niet ontvankelijk is. Op basis van artikel 7 van het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten wordt een geschil onder meer niet in behandeling genomen indien het uitsluitend betrekking heeft op het medisch oordeel van de bedrijfsarts, uitsluitend betrekking heeft op een financiële claim of een verzoek tot schadevergoeding of het geschil nog niet behandeld is volgens het (interne) klachtenreglement van de dienstverlener.
 - 3.3.2 Verweerder geeft aan dat een klacht alleen ontvankelijk is als de indiening ervan plaats vond binnen een maand nadat de behandeling van het geschil door de dienstverlener – in dit geval verweerder – is geëindigd. Indien deze termijn wordt overschreden moet klager volgens verweerder bijzondere omstandigheden aanvoeren die de termijnoverschrijding kunnen rechtvaardigen.
 - 3.3.4 Verweerder geeft aan dat uit de brief van de vertegenwoordiger van klager van 2 september 2022 blijkt dat het klager alleen om schadevergoeding te doen is. Uit de emailwisseling in december 2022 bleek niets anders.

- 3.3.5 Verweerder citeert uit de brief van 2 september 2022, waarin staat dat de advocaat van klager haar cliënt c.q. klager in overweging heeft om een klacht in te dienen tegen mevrouw B. Volgens verweerder maakt dit duidelijk dat de betreffende brief niet als een klacht hoeft te worden opgevat en dat aangenomen moet worden dat klager bewust heeft afgezien van indiening van een interne klacht om in plaats daarvan verweerder aansprakelijk te stellen. Daarmee stuit de klacht volgens verweerder al af op grond van het bepaalde in art. 7 aanhef en onder c van het Reglement.
- 3.3.6 Verweerder geeft aan dat de aansprakelijkheidsstelling in de kern gebaseerd lijkt te zijn op een medisch oordeel van mevrouw B in deze specifieke casus. De feiten die aan de vordering ten grondslag zijn gelegd zijn door klager zelf als medisch oordeel gekwalificeerd. Er wordt door klager gesproken over een medische fout. Verweerder betwist dat het medisch oordeel als een fout moet worden gekwalificeerd.
- 3.3.7 Ten aanzien de door klager gewenste op te leggen disciplinaire maatregel aan de artsen geeft verweerder aan dat alleen een tuchtcollege een dergelijke maatregel kan opleggen. Verweerder benadrukt dat klager daarmee bevestigt dat de klacht is gebaseerd en/of volledig samenvalt met het medisch oordeel van de betrokken arts(en). Verweerder acht klager daarom ook op grond van het bepaalde in art. 7 aanhef en onder b. niet ontvankelijk in haar klacht.
- 3.3.8 Verweerder geeft aan dat voor het geval dat de brief van klager van 2 september 2022 als een klacht moet worden opgevat, de termijn voor indiening van de klacht bij de geschillencommissie aanving op 13 oktober 2022. De klacht bij de geschillencommissie is in dat geval te laat ingediend.
- 3.3.9 Verweerder acht dat de e-mail van 19 december 2022 van de (nieuwe vertegenwoordiger van) klager valt te kwalificeren als een voortzetting van de discussie die klager opende in de mail van 2 september 2022. Het hanteren van een ander standpunt voor de aanvang van de klachttermijn zou derhalve onaanvaardbaar zijn.
- 3.3.10 Verweerder geeft aan dat het hetgeen hierboven is aangegeven ook geldt voor het onderdeel van de klacht dat ziet op het naleven van de verplichtingen uit hoofde van de Wet Verbetering Poortwachter. Dit klachtonderdeel is namelijk met de rest van de klacht verweven.
- 3.3.11 Verweerder geeft aan dat indien het oordeel is dat het in 3.3.10 genoemde klachtonderdeel een zelfstandig te beoordelen klacht betreft, geldt dat dit door klager niet eerder bij verweerder via de interne klachtenregeling aan de orde is gesteld. Dit moet dan op basis van artikel 7 van het Reglement tot een niet ontvankelijkheidsverklaring van klager leiden.
- 3.3.12 Verweerder geeft aan dat, voor zover klager ontvankelijk zou worden verklaard in haar klacht(en), de brief van verweerder aan klager van 13 oktober 2022 als herhaald en ingelast dient te worden beschouwd. De inhoud van de betreffende brief heeft klager tot op heden niet bestreden. Verweerder geeft aan dat verder inhoudelijk verweer is op dit moment niet mogelijk is vanwege de geheimhoudingsplicht die op de (bedrijfs-)artsen van verweerder rusten. Verweerder geeft aan een voorstel gelanceerd te hebben om te proberen om de geheimhoudingsplicht op te heffen. Op dat voorstel heeft klager niet gereageerd.
- 3.3.13 Verweerder verzoekt om het klaagschrift primair niet-ontvankelijk dan wel subsidiair ongegrond te verklaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Allereerst stelt de Geschillencommissie de ontvankelijkheid van de klacht aan de orde. Verweerder stelt namelijk dat de klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard, omdat de klacht te laat zou zijn ingediend bij de Geschillencommissie en deze bovendien hoofdzakelijk betrekking heeft op een aansprakelijkheidsstelling. De Geschillencommissie verwijst naar de klachten van klager, waaronder de inhoud van de verzonden brief van klager aan verweerder d.d. 2 september 2022. Volgens de Geschillencommissie hebben deze klachten en de betreffende brief voldoende samenhang met onderwerpen die conform de interne klachtenprocedure van verweerder in potentie klachtwaardig zijn. Deze klachten betreffen het niet tijdig

opvragen van informatie bij de behandelaar(s), het te laat opstellen van de probleemanalyse en dat - in samenhang in de hierop volgende contacten tussen (vertegenwoordigers van) klager en verweerder, inclusief de betreffende verzekeraar. De Geschillencommissie gaat ervan uit dat de mededeling van de advocaat in haar brief d.d. 2 september 2022, waarbij zij stelt dat klager overweegt een klacht in te dienen tegen mevrouw B, bedoeld wordt een klacht bij de tuchtrechter en niet de interne klachtprocedure bij verweerder. Hieruit kan ook niet worden afgeleid, anders dan verweerder stelt, dat klager bewust heeft afgezien van het indienen van een klacht volgens de interne klachtprocedure bij verweerder. Los daarvan is door verweerder op geen enkel moment gewezen op het bestaan van de interne klachtenprocedure, bijvoorbeeld naar aanleiding van de brief van de advocaat d.d. 2 september 2022. Gelet op het voorgaande, alsmede gelet op het feit dat er op 23 december 2022 nog contact is geweest tussen (de vertegenwoordiger van) klager en verweerder, acht de Geschillencommissie deze klachtonderdelen ontvankelijk.

De Geschillencommissie is niet bevoegd om een schadevergoeding toe te kennen en zal derhalve de aansprakelijkstelling van klager in haar oordeel buiten beschouwing laten.

- 3.4.2. Wat betreft de klacht dat verweerder onvoldoende adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van de geuite twijfels en geconstateerde tegenstrijdigheden door klager, heeft klager na afloop van de hoorzitting op 4 juli 2023 een zestal mailberichten toegezonden waaruit volgens klager zou blijken dat de twijfels van klager zouden zijn gemeld bij verweerder. De Geschillencommissie constateert dat klager aannemelijk heeft gemaakt dat, anders dan verweerder stelt, er wel degelijk feiten en omstandigheden met verweerder zijn besproken waaruit blijkt dat er tegenstrijdigheden door klager ten aanzien van de arbeidsongeschiktheid van de werknemer waren geuit. Ook staat in deze mails vast dat de procesregisseur van verweerder een en ander met de bedrijfsarts zou bespreken. Gelet op de aard van de tegenstrijdigheden c.q. de geuite twijfels van klager, had het volgens de Geschillencommissie naar aanleiding van het toegezegde overleg tussen de procesregisseur en de bedrijfsarts op de weg van de bedrijfsarts gelegen om contact op te nemen met de werkgever. Daaraan doet niet af het verzoek van klager om dat zodanig te doen dat de werknemer daar niets van merkt omdat uit de betreffende e-mail d.d. 19 mei 2022 ook blijkt dat klager expliciet heeft aangegeven dat de bedrijfsarts de werknemer kan informeren over het feit dat klager tegenstrijdigheden ervaart. Als het oordeel van de bedrijfsarts in dat geval was dat dit niet met de werknemer kon worden besproken, dan wel dat zij het niet nodig achtte om informatie bij de behandelaars op te vragen, dan had de bedrijfsarts dit kunnen aangegeven. Dus het klemt volgens de Geschillencommissie dan te meer dat de bedrijfsarts met de werkgever contact had moeten opnemen. Naar oordeel van de Geschillencommissie is dit niet strijdig met het algemene uitgangspunt dat een bedrijfsarts werkgever en werknemer op een onafhankelijke manier begeleidt. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel op grond van het bovenstaande dan ook gegrond.
- 3.4.3. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het niet tijdig opvragen van het medisch dossier van werkneemster, merkt de Geschillencommissie op dat reeds in de mail van 14 april 2022 door klager de ervaren tegenstrijdigheid en twijfel wordt benoemd. Op 25 april 2022 vraagt klager aan verweerder of er zicht is op het medisch dossier. In de mail van 10 mei 2022 van klager naar verweerder wordt wederom benoemd dat tegenstrijdigheden worden ervaren. Hierop is in de mail van 18 mei 2022 door verweerder aangegeven dat dit zal worden neergelegd bij de bedrijfsarts. Op 19 mei 2023 geeft klager haar akkoord dat de procesregisseur van verweerder bij de bedrijfsarts meldt dat tegenstrijdigheden worden ervaren. In juni 2022 worden volgens verweerder voorbereidingen getroffen van het opvragen van medische informatie. Of dit is ingegeven door de mails van klager, is niet duidelijk. Dit proces lijkt vervolgens te hebben stilgelegen tot begin augustus 2022. Gelet op de vakantieperiode en de daaropvolgende uitval van de bedrijfsarts is dit enerzijds niet onbegrijpelijk. Anderzijds is de Geschillencommissie van oordeel dat, gelet op de duur van het dossier en de aard van de wensen van de klager die bekend waren

- bij de procesbegeleider, verweerder in dit geval adequater had moeten handelen. Zo had verweerder voor een vervanger kunnen zorgen die dit had kunnen oppakken. Dat dit niet lijkt te zijn gebeurd en het medische dossier daardoor ook niet is opgevraagd, maakt dat de Geschillencommissie dit klachtenonderdeel gegrond acht.
- 3.4.4 Voor wat betreft de klacht ten aanzien van het niet tijdig door verweerder opstellen van de probleemanalyse, heeft verweerder in haar verweerschrift erkend dat deze inderdaad te laat is opgesteld. Ongeacht de omstandigheden kan de Geschillencommissie niet anders dan vaststellen dat de probleemanalyse te laat door verweerder is opgesteld. De Geschillencommissie acht dit klachtenonderdeel dan ook gegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachtenonderdelen gegrond met betrekking tot het onvoldoende adequaat reageren naar aanleiding van de geuite twijfels van klager, het niet tijdig opvragen van het medisch dossier/medische informatie bij de behandelaars en het niet tijdig opstellen van de probleemanalyse.

23.02 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 6 maart 2023 heeft A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 februari 2024.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 6 december 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 13 juli 2021 valt klager ziek uit.
- 2.2 Op 1 juli 2022 komt klager op gesprek bij de bedrijfsarts, C, op locatie in Meppel.
- 2.3 Op 1 september 2022 heeft klager telefonisch contact gehad met de bedrijfsarts over een onjuiste vermelding van financiële argumenten die een rol zouden spelen bij het beter willen melden en haar werk te willen hervatten. Naar aanleiding hiervan volgt een aangepaste rapportage zonder dat deze onjuiste vermelding expliciet werd gerespectueerd.
- 2.4 Op 16 september 2022 ontvangt verweerder een klacht van klager.
- 2.5 Op 17 oktober 2022 reageert verweerder op deze klacht.
- 2.6 Op 25 november 2022 mailt klager naar verweerder.
- 2.7 Op 15 februari 2023 dient klager een bezwaar in tegen de reactie van verweerder van 17 oktober 2022. Verweerder geeft in een reactie op 12 mei 2023 aan dat dit bezwaar niet eerder door hen is ontvangen.
- 2.8 Tevens meldt klager haar klacht op 6 maart 2023 aan bij de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 2.9 Op 3 juli 2023 ontvangt verweerder opnieuw een klacht van klager. Hierop reageert verweerder op 5 juli 2023. Klager reageert op deze klacht op dezelfde dag.
- 2.10 Op 15 juli 2023 dient klager een tweede klacht in bij de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 2.11 Op 6 december 2023 dient verweerder een verweer in bij de Geschillencommissie Arbodiensten.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem 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 het handelen van de bedrijfsarts, C, de arbeidsverhouding met haar werkgever zodanig ernstig geschaad heeft dat ze als gevolg daarvan haar baan is kwijtgeraakt en een terugkeer/toename van klachten heeft ervaren. Dit handelen van de bedrijfsarts betreft in de eerste plaats het onterecht opnemen in de rapportage van 1 juli 2022 van de passage: “financiële argumenten spelen daarbij ook een rol”, ter toelichting van de beslissing van klager om haar werk te hervatten.
 - 3.2.2 Na het telefonische onderhoud tussen klager en bedrijfsarts op 1 september 2022, waarin de bedrijfsarts volgens klager een toezegging doet om een rectificatie te sturen naar de werkgever, volgt een nieuwe rapportage. In deze rapportage komt de betreffende opmerking niet meer terug. Klager mist in de aangepaste rapportage echter een opmerking dat klager de betreffende woorden nooit heeft uitgesproken en de betreffende passage dus nooit in de tekst had mogen staan.
 - 3.2.3 Klager geeft aan dat zowel de reactie van de bedrijfsarts naar aanleiding van de klacht, als de wijze waarop de klacht vervolgens door de directie van verweerder is afgehandeld, geen recht doet aan de feitelijke situatie en de consequenties die dit heeft gehad op het leven van klager.
 - 3.2.4 Klager houdt verweerder voorts verantwoordelijk voor de loonsanctie die de werkgever volgens haar heeft opgelegd in januari 2023 en het verlies aan inkomsten als gevolg daarvan. De sanctie was het gevolg van het door haar missen van een afspraak bij de bedrijfsarts, D, op 23 januari 2023. Klager geeft aan dat deze afspraak nooit gemaakt had mogen worden, wegens haar fysieke beperkingen, waarover verweerder per mailbericht van 25 november 2022 was geïnformeerd.
 - 3.2.5 Klager acht verweerder eveneens verantwoordelijk voor de nadelige fysieke gevolgen van een door haar gemaakte reis naar Apeldoorn op 6 februari 2023, op verzoek van verweerder. De risico's van deze reis waren volgens klager bij verweerder bekend. De reis leidde volgens klager tot duizeligheid en migraine en een vertraging van haar herstel.
 - 3.2.6 Klager is van mening dat verweerder de re-integratie onzorgvuldig heeft opgepakt. Dit ziet op het handelen van verweerder in het algemeen. Meer specifiek ziet het op het handelen van verweerder bij een ingeplande afspraak bij een bedrijfsarts op 6 maart 2023, op een locatie die dichterbij verweerder is gevestigd. Klager geeft aan dat ter plekke bleek dat verweerder aan deze bedrijfsarts geen dossier had aangeleverd en dat er geen navraag was gedaan of deze arts de re-integratie überhaupt kon oppakken. Als gevolg hiervan heeft de bedrijfsarts in kwestie afgezien van verdere ondersteuning en het oppakken van de re-integratie.
 - 3.2.7 Klager verwijt verweerder dat de bedrijfsarts, D, haar niet volledig beter heeft gemeld in een rapportage die volgde op een telefonisch onderhoud op 3 april 2023. Klager geeft aan dat uit de rapportage bleek dat ze wel hersteld was voor werk elders, maar niet voor werk bij de werkgever in verband met het doorlopende arbeidsconflict. Klager is het niet eens met het feit dat ze ziekgemeld blijft staan, na haar hersteldmelding.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de eerste klacht van klager in de basis is gericht tegen de bedrijfsarts, terwijl bij wet is geregeld dat bedrijfsartsen autonoom handelen en daarin hun eigen verantwoordelijkheid hebben. Op basis daarvan is verweerder van mening dat de klacht ongegrond is. Verweerder geeft ter zitting aan niet te weten waarom de bedrijfsarts de passage over financiën in de terugkoppeling heeft gezet, terwijl klager heeft gezegd dat financiën geen rol spelen. Verweerder geeft aan dat dat een vraag is die door de bedrijfsarts gesteld moet worden. Verweerder geeft aan dat de Geschillencommissie haar kan aanspreken op de manier waarop ze de klacht en het proces heeft afgehandeld, de niet-medische aspecten. Dit is echter anders wanneer de bedrijfsarts iets opschrijft in de rapportage aan de werkgever naar aanleiding van een spreekuur.

- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat de casemanager, nadat duidelijk was dat de klacht het handelen van de bedrijfsarts betrof, contact heeft opgenomen met de bedrijfsarts en dat de rapportage van de bedrijfsarts opnieuw is opgemaakt en de inhoud is genuanceerd, namelijk dat er sprake was van volledig herstel en dat dat de reden was van hersteldmelding. Hier zijn vervolgens klager en de werkgever over geïnformeerd. Daarmee heeft verweerder naar eigen zeggen aan al haar verplichtingen voldaan.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan dat zowel verweerder als de bedrijfsarts erkennen dat de rapportage van 1 juli 2022 voor meerdere uitleg vatbaar is en dat daarmee ten onrechte de nadruk is komen te liggen op financiële redenen in plaats van medische redenen voor de werkhervatting. Daarom heeft de bedrijfsarts op 5 september 2022 nogmaals een rapportage opgemaakt om dit te verduidelijken.
- 3.3.4 Verweerder stelt dat het haar niet kan worden aangerekend dat dit ongewenste effecten heeft gehad op de gesprekken tussen klager en haar werkgever. Verweerder geeft aan dat de situatie van klager schrijnend en betreurenswaardig is en dat er begrip is voor de vervelende situatie waarin klager zich bevindt. Verweerder merkt echter ook op dat over de aangepaste rapportage geen misverstanden meer konden bestaan en dat de argumenten die verder tussen werkgever en klager zijn gebruikt, buiten haar invloedssfeer liggen.
- 3.3.5 Verweerder voegt toe dat zodra het verlengen van een verzuimperiode nadelige financiële gevolgen heeft, dit altijd in een spreekuur bespreekbaar wordt gemaakt, met als doel de werknemer te beschermen. In deze situatie is dat ook de intentie geweest. Verweerder geeft aan dat het erop neer komt dat het naar eer en geweten heeft gehandeld om de klacht te erkennen en aan de andere kant de juiste procedure heeft gevolgd. De communicatie en vastlegging in de rapportage had beter moeten en daarvoor biedt verweerder haar excuses aan.
- 3.3.6 Verweerder geeft ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op de loonsanctie aan dat verweerder niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een sanctie die de werkgever oplegt aan de werknemer. Verweerder vervolgt door te stellen dat het daartoe nooit advies heeft gegeven en alleen het UWV aan de werkgever een loonsanctie op kan leggen en dat er daarom geen sprake kan zijn van een loonsanctie in januari 2023.
- 3.3.7 Ten aanzien van het de nadelige fysieke gevolgen die klager naar eigen zeggen overhield aan een door haar gemaakte reis naar Apeldoorn op 6 februari 2023 merkt verweerder op dat een fysiek spreekuur op locatie noodzakelijk was om te kunnen beoordelen of er een medische oorzaak was van het verzuim. De afspraak bij D in Apeldoorn was mede het gevolg van de beperkte beschikbaarheid van bedrijfsartsen in de regio. Verweerder verwijst naar de wettelijke grondslag van de reïntegratie verplichting van de werknemer. Op de hoorzitting geeft verweerder aan dat ze niet met de bedrijfsarts contact heeft opgenomen om te vragen of deze het met het mailbericht van klager van 25 november 2022, waarin klager aangeeft dat ze niet naar Apeldoorn kan rijden, eens was. Verweerder geeft op de hoorzitting aan dat ze de e-mail van 25 november heeft verwijderd en niet heeft doorgestuurd naar de bedrijfsarts, omdat ze dacht dat ze geen medische informatie mag bewaren en/of doorsturen. Verweerder geeft aan niet expliciet aan de bedrijfsarts te hebben gevraagd of klager het stuk naar Apeldoorn kan rijden. Wel is het medisch dossier doorgestuurd. Ter zitting geeft verweerder aan te begrijpen dat ze op het moment dat de mail binnenkwam, had kunnen aangeven dat er een mail is ontvangen met medische informatie, dat alleen de bedrijfsarts hier iets mee kan doen en dat ze vervolgens had kunnen verzoeken of deze mail rechtstreeks aan de bedrijfsarts kon worden gericht. Verweerder geeft aan dat ze hier anders mee om had moeten gaan en biedt daarvoor haar excuses aan.
- 3.3.8 Verweerder geeft ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het onzorgvuldig oppakken van de re-integratie aan dat de afspraak bij de bedrijfsarts in Zuidlaren tot stand is gekomen op basis van de beperkingen die in het gesprek met de bedrijfsarts, D, zijn vastgesteld. Verweerder stelt de bedrijfsarts wel degelijk te hebben bevraagd over de belastbaarheid en de beperkingen. Verweerder geeft aan geen uitlatingen te hebben gedaan over het arbeidsconflict omdat dit los zou staan van de medische beoordeling. Ter zitting geeft verweerder aan dat de bedrijfsarts, D,

- had aangegeven dat bij de volgende beoordeling alleen hoefde te worden gekeken naar de re-integratie. De enige vraag die voorlag, zo had verweerder begrepen van de heer D, was of er bij klager sprake was van arbeids(on-)geschiktheid. Verweerder geeft voorts aan haar best te hebben gedaan om een bedrijfsarts te vinden in de buurt van klager. Dat was E. Verweerder heeft toen bij E een spreekuur ingepland. Verweerder geeft aan dat klager daar is geweest. E heeft echter achteraf aangegeven via de bedrijfsartsengroep dat zij deze casus niet wilde overnemen, terwijl verweerder naar eigen zeggen niet wist dat uitgebreide casussen niet bij haar konden worden neergelegd. De bedrijfsartsengroep heeft hier kennelijk een fout gemaakt. E was op basis van ervaring in staat om complexe dossiers te beoordelen.
- 3.3.9 Verweerder geeft ten aanzien van het vierde klachtonderdeel van de tweede klacht aan zich te conformeren aan het advies van de bedrijfsarts aan klager op dit punt: deels arbeidsgeschikt voor werk bij een andere werkgever, niet arbeidsgeschikt voor de bedongen arbeid bij de eigen werkgever.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Uit de stukken en tijdens de (video) hoorzitting constateert de Commissie dat de klacht betrekking heeft op het volgende:
- 1) De bedrijfsarts van verweerder heeft na een gesprek met klager in een in de rapportage van 1 juli 2022 onterecht de passage opgenomen dat financiële argumenten een rol spelen bij de beslissing van klager om zich beter te willen melden en haar werk te willen hervatten. De bedrijfsarts heeft vervolgens op initiatief van klager contact met klager gehad, waarbij de bedrijfsarts heeft toegezegd dit te rectificeren in een vervolg/herstel rapportage. Uiteindelijk is dit niet expliciet in de vervolg/herstel rapportage gerectificeerd.
 - 2) Klager houdt verweerder verantwoordelijk voor de loonsanctie die de werkgever volgens haar heeft opgelegd in januari 2023 en het verlies aan inkomsten als gevolg daarvan. De sanctie was het gevolg van het door klager missen van een afspraak bij de bedrijfsarts, Dop 23 januari 2023. Klager geeft aan dat deze afspraak nooit gemaakt had mogen worden, wegens haar fysieke beperkingen, waarover verweerder per mailbericht van 25 november 2022 was geïnformeerd.
 - 3) Verweerder zou de re-integratie onzorgvuldig hebben opgepakt, meer specifiek het handelen van verweerder bij een ingeplande afspraak bij een bedrijfsarts op 6 maart 2023. Ter plekke zou zijn gebleken dat verweerder aan deze bedrijfsarts geen dossier had aangeleverd en dat er geen navraag was gedaan of deze arts de re-integratie überhaupt kon oppakken. Als gevolg hiervan heeft de bedrijfsarts in kwestie afgezien van verdere ondersteuning en het oppakken van de re-integratie.
- 3.4.2 De Geschillencommissie stelt dat verweerder een contract heeft met de werkgever en in die hoedanigheid degene is die de bedrijfsarts inschakelt en daarmee eindverantwoordelijk is, ook voor het handelen van de bedrijfsarts.
- 3.4.3 Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel constateerde Geschillencommissie dat door klager voldoende aannemelijk is gemaakt dat de bedrijfsarts heeft toegezegd de opmerking met betrekking tot het aspect financiën dat een rol zou spelen bij de herstel melding en wens tot werkhervatting te rectificeren, terwijl dit niet uitdrukkelijk naar voren komt in de vervolg/herstelrapportage. Anders dan verweerder stelt, betreft dit aspect naar het oordeel van de Commissie geen medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts onder andere omdat het betreft een rapportage van de bedrijfsarts aan de werkgever en dit geen medisch inhoudelijk oordeel mag inhouden. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.2 Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel is de Geschillencommissie niet bevoegd om te oordelen of een gegeven loonsanctie al dan niet terecht is en/of verweerder daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden. Een loonsanctie/loonstop wordt immers opgelegd door de werkgever van klager, eventueel naar aanleiding van een uitspraak van het UWV en niet door verweerder. Daarbij merkt de Geschillencommissie op dat de reden voor de loonsanctie lijkt te zijn gelegen in het gegeven dat klager niet is op komen dagen bij een afspraak op 23 januari 2023 in Apeldoorn. Klager heeft op 25 november 2022 een mail gestuurd naar de (casemanager) naar verweerder dat zij niet in staat is om deze reis naar de

afspraken te maken. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat de casemanager van verweerder deze mail van 25 november 2022 heeft verwijderd omdat volgens haar hier medische informatie in stond en zij deze informatie niet zou mogen zien. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder hierin onzorgvuldig heeft gehandeld. Op de melding van klager had verweerder kunnen en moeten reageren door dit bericht door te sturen naar de verantwoordelijke bedrijfsarts dan wel door bij klager aan te geven dat ze dat bericht zelf naar de bedrijfsarts diende te sturen. Verweerder heeft er echter voor gekozen om deze mail weg te gooien. De bedrijfsarts heeft vervolgens zonder kennis te hebben genomen van die mail het besluit genomen dat klager kon afreizen naar deze locatie. Later bleek dat diezelfde bedrijfsarts zou hebben aangegeven dat klager deze reis nooit had mogen maken vanwege haar beperkingen. Op basis van het voorgaande acht de Geschillencommissie het klachtonderdeel gegrond met betrekking tot de handelwijze van verweerder met betrekking tot de door klager verzonden mail op 25 november 2022.

- 3.4.3 Ten aanzien van het derde klachtonderdeel had het volgens de Geschillencommissie voor de hand gelegen dat, voorafgaand aan de afspraak tussen klager en de nieuwe bedrijfsarts (E), verweerder toestemming had gevraagd aan klager voor een overdracht van het medisch dossier. Na toestemming van deze overdracht had E kennis kunnen nemen van de medische achtergrond van klager en had zij kunnen concluderen dat zij niet het gesprek aan kon gaan met klager. Nu het voorgaande niet is gebeurd, is klager uiteindelijk bij E op gesprek geweest, waarbij E moest aangeven dat zij het dossier van klager niet kon behandelen. De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder op dit punt onzorgvuldig heeft gehandeld en acht dit klachtenonderdeel dan ook gegrond.
- 3.4.4. Tijdens de hoorzitting werd door klager aangegeven dat zij door verweerder werd tegengewerkt met betrekking tot haar wens voor een second opinion omdat, anders dan dat zij wenste, de bedrijfsarts haar gedeeltelijk hersteld meldde in plaats van volledig hersteld. Deze werd aanvankelijk geweigerd, althans vertraagd en hierover werd uitgebreid per mail gecorrespondeerd. Uit de door klager na de hoorzitting overgelegde mailwisseling blijkt, gelet op het moment dat klager de second opinion aanvraag (in ieder geval ruim vóór 11 juli 2023), dat enerzijds verweerder ten onrechte stelde dat er geen second opinion kon worden aangevraagd omdat de 104 weken arbeidsongeschiktheid waren verstreken, hetgeen nog niet het geval was (deze verstreek pas op 11 juli 2023), en een second opinion alleen aangevraagd kan worden via de bedrijfsarts. Vervolgens werd in de mail van 5 juli 2023 ten onrechte gesteld dat het UWV een arbeidsdeskundige en verzekeringsarts inzet om de WIA aanvraag te beoordelen en dit kan worden gezien als een second opinion. Verder staat vast dat de bedrijfsarts pas op 18 juli 2023 contact had met betrekking tot de second opinion, die uiteindelijk gepland werd op 1 september 2023. Deze afspraak ging uiteindelijk niet door omdat klager een vaststellingsovereenkomst met de werkgever sloot. Vaststaat uit de e-mails dat mede door de vertraging bij verweerder de second opinion pas in september zou kunnen plaatsvinden. Hoewel de Commissie erkent dat het soms maanden kan duren alvorens een afspraak voor een second opinion kan worden gemaakt, acht zij de vertraging mede veroorzaakt is door verweerder, dat dit verwijtbaar is en daarmee de klacht daarover gegrond is.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de bovenstaande vier klachtonderdelen gegrond, in casu: Het niet voldoen aan de toezegging van de bedrijfsarts om bij de werkgever expliciet aan te geven dat financiële redenen geen rol speelden bij de betermelding/wens om het werk te hervatten.

Het onzorgvuldig handelen van de casemanager door ten onrechte de mail waarin klager aangeeft vanwege haar beperkingen niet te kunnen reizen naar de opgegeven locatie niet door te sturen naar de verantwoordelijke bedrijfsarts dan wel aan klager te melden dat zij de mail rechtstreeks aan de bedrijfsarts moest richten.

Het niet vragen van voorafgaande toestemming aan klager bij overdracht aan een andere bedrijfsarts en het niet doorsturen van het medisch dossier aan deze bedrijfsarts waarmee,

vanwege de beperkingen van klager, een afspraak werd gemaakt om te beoordelen of zij arbeidsongeschikt was, waardoor er geen beoordeling kon plaatsvinden.
Het verwijtbaar vertragen van de aanvraag voor een second opinion voor klager.

De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen over de door de werkgever van klager opgelegde loonsanctie, omdat dit valt buiten haar bevoegdheid.
De Geschillencommissie zal tevens, vanwege onbevoegdheid, geen uitspraak doen over het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts.

23.04 GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 28 maart 2023 heeft mevrouw A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met E (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 zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

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

Wegens verhindering van klager is de hoorzitting verplaatst naar 21 september 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 24 augustus 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 Klager geeft aan zich op 2 februari 2022 te hebben ziekgemeld bij de werkgever. Verweerder geeft aan dat de ziekmelding van klager t.g.v. zwangerschap op 18 maart 2022 heeft plaatsgevonden.
- 2.2 Op 19 april 2022 heeft er een eerste telefonisch consult n.a.v. de ziekmelding plaatsgevonden tussen klager en B, Bedrijfsarts.
- 2.3 Op 3 september 2022 volgt er een nieuwe ziekmelding van klager.
- 2.4 Op 11 oktober 2022 vindt wederom een telefonisch consult plaats. Klager stelt dat dit consult op 11 oktober 2022 heeft plaatsgevonden.
- 2.5 Op 18 oktober vindt er een telefonisch consult plaats tussen klager en de bedrijfsarts
- 2.6 Op 6 december 2022 vindt er een fysiek spreekuur plaats tussen klager en de bedrijfsarts.
- 2.7 Op 27 december 2022 verstuurt klager een mail naar verweerder. Naar aanleiding hiervan vindt mailcontact plaats tussen klager en verweerder op 12 januari 2023, 20 januari 2023, 22 januari 2023 en 23 januari 2023.
- 2.8 Op 3 februari 2023 heeft verweerder bij monde van de directeur met de werkgever van klager contact over de stand van zaken waarin hij meldt dat de bedrijfsarts de aanvraag voor een second opinion in gang heeft gezet
- 2.9 Op 8 februari 2023 mailt verweerder zijn conclusie op de klacht naar klager.
- 2.10 Op 13 februari 2023 vindt mailcontact plaats tussen verweerder, B en de de werkgever van klager.
- 2.11 Op 6 maart 2023 mailt de bedrijfsarts naar werkmail van klager. Op 10 maart 2023 stuurt verweerder die mail door naar het privé-adres van klager. Op 13 maart 2023 volgt hierop een reactie van klager, tevens geadresseerd aan onder andere B.
- 2.12 Op 16 maart 2023 mailt B naar klager. Klager mailt naar B op 18 maart 2023.
- 2.13 Op 28 maart 2023 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 2.14 Op 11 april 2023 vindt een afspraak voor second opinion plaats dat niet leidt tot een advies omdat het gesprek door klager wordt afgebroken omdat volgens klager de second opinion bedrijfsarts beschikt over informatie uit het medisch dossier waarvan hij geen kennis had mogen nemen.

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 voelt zich niet gehoord door de bedrijfsarts, B. Zo kreeg klager tijdens het telefonisch consult van 18 oktober 2022 naar eigen zeggen geen gelegenheid om te antwoorden op de vraag wat de reden was voor haar ziekmelding. Volgens klager is bij het consult met klager niet veel tijd aan haar besteed, omdat het gesprek slechts 4 minuten duurde. Tijdens het spreekuur van 6 december 2022 toonde B volgens klager evenmin interesse in het verhaal van klager. B nam klager naar haar gevoel niet serieus en bleef maar voorstellen om eventueel thuis te werken of verlof op te nemen.
- 3.2.2 Klager stelt dat de bedrijfsarts niet goed op de hoogte is van haar dossier en zou onjuiste informatie hebben verstrekt. Zo benoemde de bedrijfsarts er bij het consult van 19 april 2022 het onjuiste aantal weken dat klager zwanger zou zijn. Verder benoemde B tijdens het spreekuur van 6 december 2022 een onjuist aantal miskramen dat klager heeft gehad. B merkte verder op dat het UWV de helft van het salaris van klager betaalde en de werkgever van klager de andere helft, terwijl het UWV het volledige salaris van klager conform de wet en regelgeving betaalde.
- 3.2.3 Klager is van mening dat de aanvraag voor een second opinion onnodig is vertraagd door B. Vanaf december 2022 was klager bezig om een second opinion aan te vragen, maar tot 16 maart 2023 kreeg ze maar geen reactie van B. Ook op 3 april 2023 was er nog onduidelijkheid over de status van de aanvraag.
- 3.2.4 Klager stelt dat er sprake is van onjuistheden en onprofessioneel handelen van verweerder, en dat er moet worden gestopt met tijdrekken. Klager geeft aan te willen zien dat alle onjuiste informatie wordt rechtgezet en dat er naar het handelen van B ten opzichte van klager wordt gekeken.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 B erkent dat er vertraging is geweest bij het opstarten van de second opinion procedure, omdat de leidinggevende van klager het niet eens was met zijn advies in december 2022 over werkhervatting en er vervolgens discussie is ontstaan tussen B en de leidinggevende over de te volgen route: deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV of een second opinion bij een externe bedrijfsarts. Dit heeft geleid tot vertraging bij het opstarten van de second opinion procedure. Daarnaast is er vertraging geweest bij het opstarten van de second opinion procedure, omdat er onduidelijk was wie de second opinion zou aanvragen: klager, bedrijfsarts of werkgever. B geeft aan dat klager uiteindelijk heeft afgezien van het voltooien van second opinion-procedure na het gesprek met de bedrijfsarts die de second opinion zou geven.
- 3.3.2 De heer C geeft aan de vertraging bij de aanvraag van de second opinion te betreuren. Hij stelt dat hij B herhaaldelijk zou hebben aangespoord om de second opinion procedure op te starten en dat hij tevens contact heeft gehad met de planner van werkgever.
- 3.3.3 B betwist onjuistheden te hebben vermeld tijdens het consult, niet goed ingelezen te zijn in het dossier en/of niet goed te hebben geluisterd naar klager. Daarbij stelt verweerder dat de betreffende klacht van klager niet nader is onderbouwd.

- 3.3.4 De heer C geeft aan tijdens de gevolgde klachtenprocedure zorgvuldig te hebben gehandeld. De heer C is voorts van mening dat hij de klacht binnen een redelijke termijn heeft afgewikkeld. De conclusie van de gevolgde klachtenprocedure bij verweerder is dat B volgens de heer C professioneel heeft gehandeld en zorgvuldige afwegingen heeft gemaakt in zijn advies met inachtneming van de professionele richtlijnen. Ter onderbouwing heeft verweerder de gang van zaken in dit dossier omschreven.
- 3.3.5 De heer C geeft aan dat het standpunt van B over de duur van consulten en verstrekking van onjuiste informatie tegenover het standpunt staat van klager en voor de heer C niet is na te gaan wie hier gelijk heeft, omdat hij niet aanwezig was bij de gesprekken. Op het voorstel van een driegesprek met klager, B en leidinggevende is klager niet ingegaan.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Allereerst gaat de Geschillencommissie in op het gedeelte van de klacht dat zich richt tegen het onjuist en onprofessioneel handelen van verweerder. De Geschillencommissie constateert dat er in het begin van het proces rondom de klachtenbehandeling en de aanvraag rondom de second opinion veel mis is gegaan. De bedrijfsarts leek in eerste instantie weinig empathie te tonen en teveel bezig te zijn met de richtlijnen. Verweerder kwam uiteindelijk ook pas laat in beweging en het gesprek in het kader van de second opinion vond pas in april 2023 plaats. De Geschillencommissie heeft begrip voor het gevoel dat hierdoor bij klager is ontstaan. De Geschillencommissie constateert echter ook dat, nadat verweerder duidelijk werd dat dat er sprake was van een klacht, deze wel, hoewel met enige vertraging, volgens de interne klachtenregeling afhandelde. Toen bleek dat het niet wilde vlotten met de aanvraag voor de second opinion, is verweerder actief geworden en heeft zowel door middel van een instructie aan B, als door contact te leggen met de werkgever van klager, geprobeerd het proces vlot te trekken. Dat het proces lang heeft geduurd lijkt in hoofdzaak aan B te wijten. Dit onderdeel van de klacht acht de Geschillencommissie daarom ongegrond.
- 3.4.2 Voor wat betreft het klachtenonderdelen dat de klager zich niet gehoord voelde door B en hoe zij de consulten van 11 en 18 oktober 2022 en 6 december 2022 heeft ervaren en dat B tijdens contactmomenten niet goed op de hoogte zou zijn geweest van haar dossier verkeerder informatie zou hebben verstrekt, constateert de Geschillencommissie dat dit door B wordt ontkend. Wel constateert de Geschillencommissie dat gedurende het proces B een e-mail naar de werkmail van klager heeft gestuurd, waar alle voorgaande mails naar haar privé adres werden verzonden, zonder dat hij kan uitleggen waarom. De Geschillencommissie constateert echter voor het overige dat niet te achterhalen valt wat er precies is besproken tijdens de spreekuren en dat dit het woord van klager betreft tegen het woord van B. Over deze klachtenonderdelen kan daarom geen oordeel worden gegeven.
- 3.4.3 Ten aanzien van de klachtenonderdeel dat ziet op de onnodige vertraging van de second opinion aanvraag door B, geldt dat deze bestaat uit meerdere elementen. Feitelijk gaat de klacht over de wijze van totstandkoming van de second opinion en over hoe deze uiteindelijk is ingericht. De Geschillencommissie constateert dat B in eerste instantie verkeerd handelde door klager te verwijzen naar de website en aan te geven dat klager zelf de second opinion diende aan te vragen, terwijl de aanvraag van de second opinion formeel door B zou moeten worden gedaan. Daarbij lijkt het voornamelijk aan B te wijten dat het, zelfs na aansporing door verweerder, zo lang duurde totdat de machtigingen werden ondertekend en het second opinion gesprek tot stand kwam. De Geschillencommissie constateert dat de wijze waarop de arts voor de second opinion is gekozen evenmin correct is. Waar B de keuze uit de pool aan bedrijfsartsen aan klager had moeten laten, adviseerde B aan klager om de heer D in te schakelen, zonder dat is gebleken dat hij hierbij aan klager kenbaar heeft gemaakt dat ze ook de vrijheid had om voor een andere arts te kiezen. Gelet op het bovenstaande acht de Geschillencommissie dit klachtenonderdeel gegrond.

3.4.4 Ten slotte constateert de Geschillencommissie dat B bij de introductie van het gesprek omtrent de second opinion aanwezig was en dat tijdens het gesprek blijkt dat de heer D over gedetailleerde medische informatie uit het dossier beschikt. Uit de hoorzitting is niet duidelijk geworden welke informatie precies is meegegeven. Wel is duidelijk geworden dat uit het transcript blijkt dat de heer D over meer informatie beschikte dan kennelijk noodzakelijk was en klager het hier niet mee eens was. Dit klachtenonderdeel, acht de Geschillencommissie op basis van het voorgaande eveneens gegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond met betrekking tot de gestelde vertraging inzake de second opinion procedure en het verstrekken van meer gedetailleerde informatie dan nodig van B aan de heer D in het kader van de second opinion procedure.

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel ongegrond wat betreft het onprofessioneel handelen van verweerder in de persoon van de directeur.

De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen over hetgeen tijdens de spreekuren tussen klager en B heeft plaatsgevonden, omdat niet objectief valt vast te stellen wat tijdens deze gesprekken heeft plaatsgevonden.

23.07
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 5 juli 2023 heeft mevrouw A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een online hoorzitting op 24 november 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 30 oktober 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 12 juni 2023 vond er een coachingsgesprek plaats tussen klager en verweerder.
- 2.2 Op 20 en 21 juni 2023 is er mailcontact geweest tussen de werkgever van klager en verweerder.
- 2.3 Op 4 juli 2023 heeft klager een klacht ingediend bij de Geschillencommissie over de handelswijze van verweerder.
- 2.3 Op 27 september 2023 maakt de Geschillencommissie kenbaar het geschil in behandeling te nemen onder voorbijgaan van de interne klachtenprocedure van verweerder.

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 het gedrag van de coach van verweerder tijdens het coachingsgesprek op 12 juni 2023 grensoverschrijdend is geweest. Volgens klager hield de vraagstelling van de coach geen verband met de oorspronkelijke coachingsvraag. Klager ervaarde de vragen als zeer vervelend, irrelevant en grensoverschrijdend. De gebruikte teksten en vragen waren volgens klager sterk seksueel getint. Het kwam op klager over als dat verweerder bovendien zijn mening aan haar wilde opdringen en aanstuurde op beëindiging van haar relatie. Klager geeft aan dat zij dit omgaand bij haar werkgever heeft gemeld, maar ook te willen voorkomen dat verweerder dit nog eens bij iemand anders kan doen.

- 3.2.2 Aangezien de heer C naast dat hij haar coach was, ook directeur is van verweerder, is de interne klachtenprocedure in de ogen van klager geen optie wegens mogelijke belangenverstrengeling. Haar arboarts maakt volgens klager namelijk onderdeel uit van de klachtencommissie en het escalatiemodel geeft aan dat in tweede instantie wordt besloten door de directeur. Om die reden heeft klager zich rechtstreeks tot de Geschillencommissie gewend met voorbijgaan van de interne klachtenprocedure.
- 3.2.3. Tijdens de digitale hoorzitting, heeft klager een verklaring voorgelezen met betrekking tot de wijze waarop het coachingsgesprek op 12 juni 2023 heeft plaatsgevonden. Deze verklaring maakt daarmee deel uit van de schriftelijke stukken van het geschil. Klager benadrukt dat zij de seksuele relatie met haar vriend niet aan de orde heeft gesteld en al helemaal niet wensen die zij seksueel zou hebben en ook geen aanleiding heeft gegeven aan verweerder om dit soort vragen aan haar te stellen.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen en de door klager voorgelezen verklaring:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat bij interne klachtenbehandeling het uitgangspunt vertrouwelijkheid is. Dit betekent volgens verweerder dat een direct betrokkene in de verzuimbegeleiding van een werknemer nooit onderdeel zal uitmaken van de klachtencommissie. Het klopt daarbij niet dat de bedrijfsarts die formeel verantwoordelijk is en de arboarts die klager behandelde deel uitmaakt van de klachtencommissie'. Klager was onder begeleiding van een onder supervisie werkende arboarts. Verweerder geeft aan dat het wel klopt dat het klachtenreglement niet voorziet in een situatie waarbij de directeur rechtstreeks bij de klacht is betrokken en/of onderdeel is van de klacht. Verweerder geeft aan dat dit hiaat in het klachtenreglement met het oog op de toekomst zal worden aangepast, zodat vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid kan worden gewaarborgd.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat het hem een raadsel is waarom klager aangeeft zich grensoverschrijdend benaderd te voelen. In contact met de werkgever van klager heeft hij in eerste instantie aangegeven niet te weten wie klager was en zich niet voor kon stellen waar de klacht betrekking op had. Ook heeft hij aan werkgever aangegeven dat naar zijn mening eerst de formele klachtenprocedure diende te worden gevolgd. Verweerder geeft aan het beleid "coachingstrajecten" te hebben gevolgd. In lijn met dit traject wordt aan het eind van elke sessie aan de cliënt gevraagd hoe hij/zij de coachingssessie heeft ervaren. Hierop heeft verweerder niet vernomen dat er bij klager een andere beleving of sfeer bij de sessie is ervaren. Volgens verweerder geeft de klacht precies aan waar de doelstelling van de coaching over ging. Verweerder geeft in het verweerschrift aan dit desgewenst bij de hoorzitting te kunnen toelichten. Verweerder geeft tot slot nog aan nimmer een klacht te hebben ontvangen op basis van welke vorm van functioneren dan ook in de 37 jaar die hij werkzaam is in de zorg. Hij vindt het daarom teleurstellend dat hij niet direct of na vragen vanuit genoemde procedures en werkwijzen door klager hierop is aangesproken.
- 3.3.3. Tijdens de hoorzitting gaf verweerder aan verbaasd te zijn omdat hij, anders dan dat klager benadrukt, tijdens de sessies met klager alleen onderwerpen aan de orde stelde die klager zelf ook aan de orde wilde stellen. Hij functioneert daarbij als coach op basis van taakdelegatie van de bedrijfs/arboarts die eindverantwoordelijk is. De taakdelegatie is daarbij schriftelijk vastgelegd. Het is in de praktijk echter niet zo dat verslagen van sessies direct worden gedeeld en/of besproken met de bedrijfsarts/arboarts. Bij coaching wordt dit gedaan conform het Beleid Coaching Trajecten en worden er behandel- en haalbare doelen geformuleerd en deze doelen worden vooraf aan de start van de coaching besproken en gebaseerd op het verbeteren van coping strategieën/overlevingsmechanismen, maar niet schriftelijk gedeeld met cliënten. Omdat verweerder zich beroept op het medisch beroepsgeheim vanuit taakdelegatie gaat hij tijdens de hoorzitting met expliciete

toestemming van klager nader in op het verloop van het coachingsgesprek van 12 juni 2023.

- 3.3.4. Volgens verweerder was het voor klager heel lastig om emoties te uiten ten aanzien van waar zij zich zou willen verbinden en dat haar eigenwaarde niet voldoet aan het beeld dat haar omgeving van haar heeft en behoefte heeft aan fysieke aandacht en intimiteit.
- 3.3.5. Verweerder geeft verder aan dat in dit soort gesprekken zeker grenzen gelden aan wat wel en niet deel kan en mag uitmaken van de vraagstelling. Verweerder ontkent ook niet dat bepaalde onderwerpen in de privé situatie aan de orde zijn geweest en geeft ook aan dat hij wel grenzen heeft opgezocht. Maar dat, voor zover er sexuele onderwerpen aan de orde zijn gekomen, dit zeker niet door hem geïnitieerd is en hij ook niet heeft aangestuurd op een scheiding met haar partner of iets dergelijks. Naar zijn mening is dat niet waar.
- 3.3.6. Na elke sessie wordt de sessie gezamenlijk geëvalueerd en tijdens deze evaluatie heeft klager niet aangegeven dat hij grenzen zou hebben overschreden, waarbij hij zich wel kan voorstellen dat klager hierop later een andere reflectie heeft.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 De Geschillencommissie is van mening dat de interne klachtenprocedure bij verweerder terecht door klager is overgeslagen nu de betreffende klachtenregeling, waarbij eventuele escalatie van de klachtenbehandeling naar de directie mogelijk is, niet voorziet in de situatie dat de klacht in kwestie de directeur van de arbodienstverlener zelf betreft. De Geschillencommissie acht de klacht om die reden dan ook ontvankelijk.
- 3.4.2 De Geschillencommissie constateert ten aanzien van het klachtenonderdeel dat ziet op grensoverschrijdend gedrag van de verweerder, dat verweerder weliswaar aangeeft in het belang van de behandeling, de grenzen op te zoeken, maar tevens stelt hij deze niet heeft overschreden. Hij betwist dat hij grensoverschrijdende vragen of de vragen die klager memoreert heeft gesteld, die als hij deze wel gesteld zou hebben, zeker laakbaar zouden zijn, dan wel grensoverschrijdende opmerkingen heeft gemaakt. De Geschillencommissie constateert dat klaarblijkelijk verweerder niet goed heeft ingeschat hoe het laatste gesprek met klager door klager is beleefd. Gelet op de gedetailleerdheid van de klacht van klager, voor zover het grensoverschrijdend was komt de klacht op de Geschillencommissie geloofwaardig over maar constateert de Geschillencommissie tevens dat verweerder dit uitdrukkelijk ontkent. Het voorgaande maakt dat de Geschillencommissie over dit klachtenonderdeel geen oordeel kan geven nu de juistheid van de beweringen van klager achteraf niet objectief valt vast te stellen. Een oordeel op dit klachtenonderdeel dient daarom achterwege te blijven.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen over het vermeende grensoverschrijdende gedrag van verweerder in het gesprek van 12 juni 2023, omdat de juistheid van deze beweringen niet objectief door de Geschillencommissie valt vast te stellen.

23.09
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 31 mei 2023 heeft de heer A (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met B (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een video hoorzitting op 21 november 2023.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 8 november 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 4 januari 2023 was de eerste ziektedag van klager.
- 2.2 Op 3 februari 2023 en 28 maart 2023 bezoekt klager het spreekuur van de casemanager van verweerder op de locatie van de werkgever.
- 2.3 Op 22 februari 2023 bezoekt klager het spreekuur van de bedrijfsarts, de heer C.
- 2.4 Op 28 maart bezoekt klager wederom de casemanager.
- 2.5 Op 3 april 2023 dag ontvangt verweerder een brief met daarin een officiële klacht van klager.
- 2.6 Op 7 april 2023 bevestigt verweerder de ontvangst van deze klacht, waarbij verweerder tevens aangeeft de klacht nog niet in behandeling te zullen nemen, vanwege het feit dat er door klager, tegenover de werkgever, een dreigement zou zijn uitgesproken ten aanzien van de casemanager. Verweerder geeft aan dat, in afstemming met de werkgever zal worden bepaald wat de volgende processtap zal zijn.
Op 14 april wordt een aanvraag second opinion gedaan op verzoek van klager.
- 2.7 Op 4 mei 2023 vindt een gesprek plaats tussen klager en de bedrijfsarts van verweerder, mevrouw D.
- 2.8 Op 5 mei 2023 ontvangt klager een terugkoppeling van verweerder, waaruit blijkt dat de begeleiding zal worden voortgezet en dat de klacht door zal worden gestuurd naar de kwaliteitsmedewerker voor behandeling.
- 2.9 Op 15 mei stuurt klager een nieuwe klachtenbrief aan verweerder.
- 2.10 Op 19 mei 2023 beantwoordt verweerder de klacht van klager. Klager vraagt op diezelfde dag zijn medisch dossier op.
- 2.11 Op 31 mei 2023 stuurt klager een brief naar verweerder. Hierbij merkt klager op dat hij de klacht inmiddels bij de Geschillencommissie Arbodiensten aanhangig heeft gemaakt.
- 2.12 Op 12 juni 2023 reageert verweerder op de klachten van klager en de brief van 31 mei 2023 van klager. Op 14 juni 2023 wordt een spreekuur geannuleerd in afwachting van het aangevraagde deskundigenoordeel UWV en in afwachting van de second opinion. In de periode tussen 14 juni 2023 en 5 september 2023 wordt

- door verweerder, in overleg met klager en werkgever, de verzuimbegeleiding gepauzeerd.
- 2.13 Op 22 juni 2023 geeft het UWV een advies af in het kader van het aangevraagde deskundigenoordeel.
 - 2.14 Op 13 juli 2023 verzoekt klager om zijn klachten bij de directie van verweerder neer te leggen. Verweerder stelt in een reactie op diezelfde dag dat momenteel de klachtenprocedure intern loopt en de uitkomst van de Second Opinion het vertrekpunt zal vormen voor de verdere verzuimbegeleiding. Verweerder voegt toe dat de directie op de hoogte is van de klacht.
 - 2.15 Op 24 augustus 2023 wordt het advies in het kader van de aangevraagde second opinion gegeven.
 - 2.16 Op 5 september 2023 vindt er een spreekuur plaats met de bedrijfsarts, de heer C.
 - 2.17 Op 25 september 2023 informeert klager bij verweerder naar de stand van zaken met betrekking tot de ingediende klacht. Er volgt een discussie via de mail. Op 28 september 2023 komt de directie van verweerder met een inhoudelijke reactie op de klacht.
 - 2.18 Op 9 oktober 2023 maakt de Geschillencommissie kenbaar het geschil in behandeling te nemen.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager heeft de bejegening van de casemanager van verweerder tijdens de spreekuren van 3 februari 2023 en 28 maart 2023 als onprettig ervaren. Dit had te maken met de houding van de casemanager, maar ook vanwege het feit dat klager niet conform de werkwijzer taakdelegatie vooraf op initiatief van de casemanager was geïnformeerd over de inhoud en de werkwijze van de taakdelegatie tussen de bedrijfsarts en de casemanager. Pas op vragen van klager gaf de casemanager uitleg over de taakdelegatie en zijn rol daarin. Klager voelt zich niet serieus genomen door de casemanager en is het bovendien niet eens met de terugkoppeling en het re-integratie-advies.
 - 3.2.3 In het algemeen vindt klager dat er in het contact met verweerder geen hoor en wederhoor wordt toegepast, veel aannames worden gedaan en de handelswijze van verweerder onprofessioneel is. De voorwaarde dat zijn vrouw niet meer bij de gesprekken aanwezig mag zijn is volgens klager bovendien nergens op gebaseerd. Volgens klager heeft nergens in het proces iemand verantwoordelijkheid genomen of excuses gemaakt.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder stelt dat de uitleg rondom de werkwijze taakdelegatie door de casemanager tijdens het eerste spreekuur is uitgelegd, in lijn met de door verweerder gestelde documenten en kaders.
 - 3.3.2 Verweerder geeft aan dat een verschil van inzicht over een advies van de bedrijfsarts kan worden voorgelegd bij het UWV doormiddel van een verzoek om een deskundigenoordeel of doormiddel van de aanvraag van een second opinion. De klachtenprocedure in kwestie is daar niet voor bedoeld.
 - 3.3.3 Verweerder geeft aan dat de voorwaarden die door verweerder worden gesteld aan verdere gesprekken, zijn gebaseerd op de verbaal onwenselijke uitspraken over de

- casemanager tegenover de werkgever geuit. Deze voorwaarden stellen veilige werkomstandigheden voor het personeel van verweerder en een adequate voortgang van de verzuimbegeleiding ten doel.
- 3.3.4 Verweerder geeft aan dat de klacht en de opvolging naar zorgvuldigheid in behandeling is genomen, dat er intern onderzoek en wederhoor heeft plaatsgevonden. Verweerder benadrukt dat de interne klachtenprocedure niet is bedoeld voor inhoudelijke bedrijfsgeneeskundige geschillen. Verweerder acht het niet (langer) mogelijk om de onvrede over de bejegening en handelswijze bij klager te kunnen wegnemen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie stelt dat ten aanzien van het de klachtenonderdeel dat ziet op de bejegening door de casemanager in aanloop naar- en tijdens de gesprekken van 3 februari 2023 en 28 maart 2023, geen oordeel kan worden geveld nu de juistheid achteraf niet objectief valt vast te stellen en deels een medisch inhoudelijk oordeel betreffen dat heeft plaatsgevonden onder taakdelegatie. Een oordeel op deze klachtenonderdelen dient daarom achterwege te blijven.
- 3.4.2 Ten aanzien van de gevolgde procedure heeft de Geschillencommissie op basis van de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting daarover is verklaard van oordeel dat verweerder bij het behandelen van de klacht van klager heeft nagelaten om bij de casemanager te verifiëren of hij klager vooraf had op zijn initiatief geïnformeerd omtrent de werkwijze taakdelegatie en zijn rol daarbij, of dat hij hier pas een toelichting over verschaft nadat hij hier door (de partner van) klager daarover is bevraagd. Tevens is naar het oordeel van de Geschillencommissie naar aanleiding van de stukken en hetgeen tijdens de zitting is verklaard dat ten onrechte niet is geverifieerd bij de casemanager of het klopt dat klager voorafgaand aan het gesprek van 3 februari 2023 had aangedrongen op een eerste gesprek met de bedrijfsarts en de casemanager daarbij zou hebben gepersisteerd dat het eerste gesprek met hem diende plaats te vinden. Voorts is de Geschillencommissie van mening dat er ten onrechte geen hoor- en wederhoor heeft plaatsgevonden, naar aanleiding van de door de werkgever van klager gedane beweringen over de vermeende (bedreigende) uitlatingen van klager. Deze werden door verweerder (voetstoots) aangenomen zonder klager de gelegenheid te geven zijn “verhaal” te doen. Dit is extra opvallend gezien het feit dat verweerder deze uitlatingen zo bedreigend ten opzichte van de casemanager vond, dat aangifte bij de politie werd overwogen. Dat daarvan uiteindelijk is afgezien en de oplossing werd gezocht in een afspraak bij een andere bedrijfsarts, om te zien of de begeleiding van klager kon worden voortgezet doet daaraan niets af.
- De Geschillencommissie is voorts van oordeel dat de partner van klager ten onrechte deelname aan gesprekken in het kader van re-integratie en begeleiding is ontzegd. Vooral ook omdat de bedrijfsarts expliciet aan de commissie verklaarde dat zij wel wat nadrukkelijk aanwezig was bij het spreekuur, mede door haar professe als arbeidsdeskundige en ook wel deskundig was, maar niet op alle onderdelen waar juist de bedrijfsarts deskundig is. Maar dat dit voor hem geen reden was om te stellen dat zij niet meer aanwezig zou mogen zijn bij een spreekuur met klager. Tot slot is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder ten onrechte de eigen regels omtrent tijdige klachtenafhandeling niet heeft gevolgd, Verweerder legde ten onrechte een relatie tussen het gevraagde deskundigen oordeel (DO) van het UWV en de gevraagde second opinion door klager door pas inhoudelijk op de klacht te willen reageren nadat hier uitspraken over zouden zijn gedaan terwijl de klachten vooral betrekking hadden op de bejegening van de professionals van verweerder en geen directe betrekking had op het medisch oordeel dan wel re-integratie. De klachten hadden naar het oordeel van de Commissie dan ook zonder eerst uitsluitel van DO of second opinion inhoudelijk kunnen worden behandeld en afgedaan. Op basis van het voorgaande acht de Geschillencommissie de klachtonderdelen die zien op het niet volgen van de juiste procedurevoorschriften, gegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie zal geen uitspraak doen over hetgeen de bejegening en professionaliteit van de casemanager tijdens en in aanloop naar de gesprekken van 3 februari 2023 en 28 maart 2023, omdat de juistheid van deze beweringen niet objectief valt vast te stellen.

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel gegrond wat betreft het niet in acht nemen van de eigen procedurevoorschriften bij behandelingen van een klacht. Ook acht de Geschillencommissie de klacht gegrond voor zover deze betrekking heeft op het niet of in ieder geval onvoldoende in acht nemen van hoor en wederhoor naar aanleiding van de vermeende bedreigingen die klager heeft geuit ten overstaan van de werkgever over de casemanager. Tenslotte acht de Geschillencommissie de klacht dat de echtgenote van klager niet meer aanwezig mocht zijn bij de gesprekken van klager met de bedrijfsarts of andere professionals van verweerder, gegrond.