

JAARVERSLAG 2017-2018

KLACHTENCOMMISSIE

ERGATIS | SITAGRE



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Klachtencommissie Ergatis Sitagre	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten	4
3.1 Klachtencommissie Ergatis	4
3.1.1 Ontvangen klachten in 2016	4
3.1.2 Ontvangen klachten in 2017	4
3.1.3 Ontvangen klachten in 2018	4
3.2 Klachtencommissie Sitagre	4
3.3 Afhandeling klachten	5
4. Conclusies en aanbevelingen	6
BIJLAGE 1 – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN TOT EN MET 2018.....	7

1. INLEIDING

Dit is het eerste jaarverslag van de Klachtencommissie Ergatis en de Klachtencommissie Sitagre (verder: Klachtencommissie). Dit jaarverslag heeft betrekking op de klachten die in 2016, 2017 en 2018 bij de Klachtencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Klachtencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel klachten bij de Klachtencommissie zijn ingediend, hoeveel klachten de Klachtencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de klachten betreffen. Ten slotte geeft de Klachtencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2016, 2017 en 2018 weer.

2. KLACHTENCOMMISSIE ERGATIS | SITAGRE

De Klachtencommissie Ergatis is door het bestuur van Ergatis 2016 ingesteld. In 2017 volgde de door het bestuur van Sitagre ingestelde Klachtencommissie Sitagre. Beide klachtencommissies hebben tot taak het behandelen van de aan haar voorgelegde klachten en het hierover geven van een met redenen omkleed zwaarwegend advies.

De Klachtencommissie is niet bevoegd om te oordelen over een professioneel oordeel of het medisch handelen van een dienstverlener. Ook kan de Klachtencommissie geen schadevergoeding toekennen.

De Klachtencommissie bestaat uit twee leden en één voorzitter.

De samenstelling van de Klachtencommissie is als volgt:

- de heer mr. A.W.J.M. van Bolderen (voorzitter);
- de heer J. van Limbeek
- de heer E. Khoe

Vanaf 2016 is de Klachtencommissie bijgestaan door de ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE KLACHTEN

De Klachtencommissie Ergatis | Sitagre behandelt klachten over (nalaten van) gedragingen, beslissingen of handelen door medewerkers of directie van Ergatis en Sitagre.

Uit de klacht moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat een Ergatis of Sitagre heeft genomen ten aanzien van een bij de organisatie ingediende klacht.

3.1 Klachtencommissie Ergatis

De Klachtencommissie Ergatis is sinds 2016 operationeel. Tot en met 2018 heeft de Klachtencommissie Ergatis acht klachten ontvangen.

3.1.1 Ontvangen klachten in 2016

De Klachtencommissie Ergatis heeft in 2016 één klacht ontvangen. Deze klacht is niet in behandeling genomen wegens niet-ontvankelijkheid.

3.1.2 Ontvangen klachten in 2017

De Klachtencommissie Ergatis heeft in 2017 vier klachten ontvangen. Eén van deze klachten was een bericht uit 2016, die uiteindelijk in 2017 als volledige klacht werd aangemerkt.

Van de vier ontvangen klachten zijn er drie door de Klachtencommissie in behandeling genomen. Bij één van de ontvangen klachten heeft de Klachtencommissie geconstateerd dat de klacht nog niet kenbaar was gemaakt bij Ergatis, waarbij aan de klagende partij is gevraagd om deze klacht alsnog bij Ergatis voor te leggen.

3.1.3 Ontvangen klachten in 2018

De Klachtencommissie Ergatis heeft in 2018 drie klachten ontvangen. Eén van deze klachten is door de Klachtencommissie in behandeling genomen. Bij één ontvangen klacht is de klagende partij gevraagd om eerst de klacht kenbaar te maken bij Ergatis. Bij één ontvangen klacht is het dossier gesloten, omdat na het verzoek om aanvullende informatie niets meer van klager is vernomen.

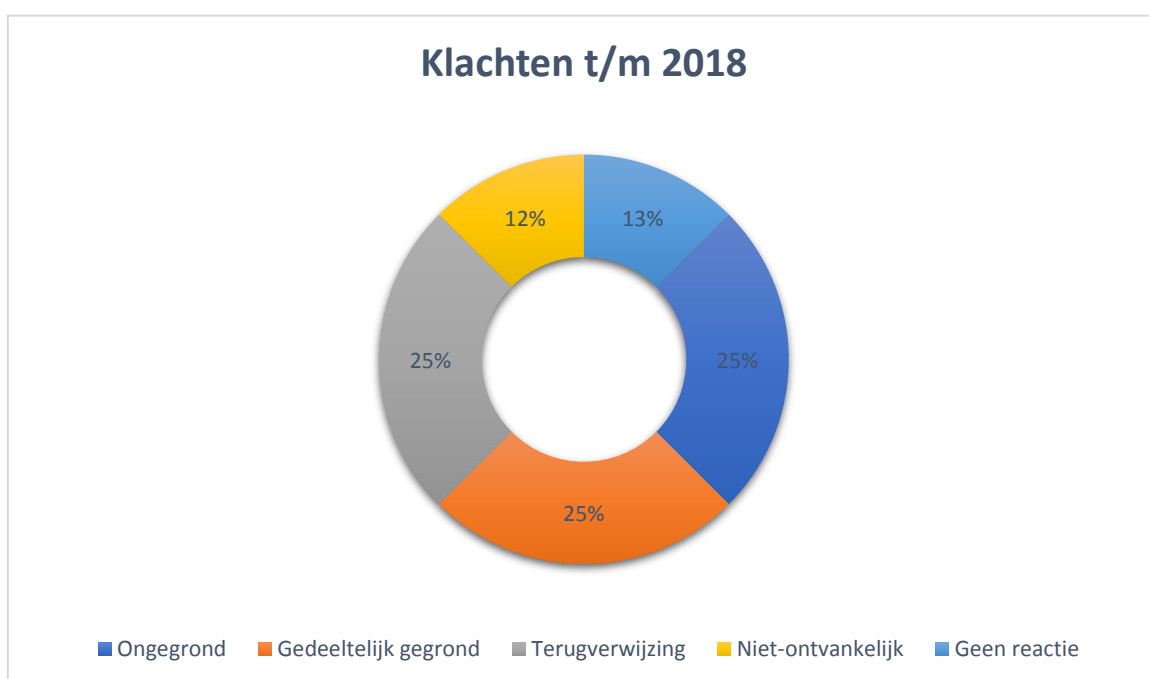
3.2 Klachtencommissie Sitagre

De Klachtencommissie Sitagre is sinds 2017 operationeel. De Klachtencommissie Sitagre heeft tot op heden geen enkele klacht ontvangen.

3.3 Afhandeling klachten

In de navolgende figuur is opgenomen hoe de Klachtencommissie Ergatis de tot en met 2018 ingediende acht klachten heeft afgewikkeld. Van deze klachten:

- zijn vier klachten in behandeling genomen. Hiervan zijn er:
 - twee ongegrond verklaard;
 - twee gedeeltelijk gegrond verklaard.
- is één klacht niet-ontvankelijk verklaard;
- is bij twee klachten terugverwezen om de klacht eerst bij de organisatie in te dienen;
- is bij één klacht het dossier gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen.



Afbeelding 1: verdeling van afwikkeling van de klachten door van de Klachtencommissie

Indien de Klachtencommissie een klacht niet in behandeling heeft genomen, is de indiener van de klacht daarover geïnformeerd, waarbij eveneens de reden daarvoor is aangegeven.

De adviezen van de Klachtencommissie van de t/m 2018 behandelde klachten zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het aantal door de Klachtencommissie in 2016, 2017 en 2018 ontvangen klachten is relatief laag. Tot en met 2018 zijn er acht klachten ingediend, waarvan er vier in behandeling zijn genomen. Bij de helft van de ingediende klachten achtte de Klachtencommissie zich onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen. In dat geval wordt de reden aan klager medegedeeld waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen. Verder merkt de Klachtencommissie op dat van de vier behandelde klachten er drie ongegrond zijn verklaard.

De Klachtencommissie merkt op dat de klachten op verschillende onderwerpen betrekking hebben. Voorbeelden hiervan zijn het niet opvragen van (medische) informatie bij de betrokken behandelaar, het niet dan wel onvoldoende inhoudelijk reageren op een bericht of klacht, de wijze van informatievoorziening, het al dan niet voortzetten van een onderzoekstraject, het niet handelen conform eigen procedures en een onzorgvuldige handelswijze gedurende een onderzoekstraject. Sommige klachten hebben betrekking op het professioneel oordeel van Ergatis. De Klachtencommissie is niet bevoegd deze klachten in behandeling te nemen.

Een telkens terugkerend onderwerp was de wijze van informatievoorziening c.q. communicatie door Ergatis. Hoewel Ergatis ongetwijfeld haar best doet om zorg te dragen voor een goede, zorgvuldige informatievoorziening, zijn bij alle vier de behandelde klachten een onvolledige communicatie c.q. informatievoorziening onderdeel van de klacht geweest. De Klachtencommissie adviseert om te blijven zoeken naar mogelijkheden om de informatievoorziening te verbeteren om in het vervolg voor cliënten onduidelijkheden zoveel mogelijk weg te nemen.

De Klachtencommissie vermoedt dat het relatief lage aantal jaarlijks ingediende klachten afhankelijk is van meerdere factoren. Zo kan het zijn dat er weinig klachten bij Ergatis en Sitagre zijn en/of dat de klachtenprocedure van organisaties goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar de Klachtencommissie. De Klachtencommissie hecht waarde aan de interne klachtafhandeling van de dienstverleners. Geadviseerd wordt om klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

Een andere factor voor het relatief lage aantal klachten is dat klagers mogelijk de weg naar de Klachtencommissie niet (goed) weten te vinden. Ten tijde van het opstellen van het jaarverslag merkt de Klachtencommissie op dat op de websites van Ergatis en Sitagre een heldere verwijzing staat naar de Klachtencommissie en dat bij een klachtafhandelingsbrief wordt verwezen naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. Dit lijkt dan ook geen verklaring voor het relatief lage aantal klachten.

BIJLAGE 1 – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN TOT EN MET 2018

ADVIES 17.01

1. GESCHIL

Per brief d.d. 25 november 2016 heeft mevrouw W namens de heer X (verder: klager) zich tot de Klachtencommissie Ergatis | Sitagre (hierna: Klachtencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Ergatis B.V. (verder: verweerder). De Klachtencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 april 2017.

De Klachtencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 24 maart 2017 een verweerschrift ingediend. De Klachtencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Na een periode van arbeidsongeschiktheid van klager heeft de werkgever van klager in maart 2016 aan verweerder de opdracht verstrekt om een onafhankelijk arbeidsgeneeskundig onderzoek bij klager uit te voeren.
- 2.2 Op 8 april 2016 heeft een intakegesprek plaatsgevonden tussen klager en mevrouw Z (werkzaam bij verweerder). Vervolgens hebben in april en mei 2016 meerdere onderzoeken bij klager plaatsgevonden, waaronder een psychiatrisch onderzoek d.d. 22 april 2016 door mevrouw Q.
- 2.3 Op 20 mei 2016 is een concept-rapportage met de bevindingen van de onderzoeken verzonden naar klager. Hierop geeft klager aan zich niet te kunnen vinden in het medisch rapport en heeft zijn bezwaar toegelicht. Op 8 juni 2016 heeft verweerder een brief naar klager verzonden met daarin een reactie op de bezwaren van klager en als bijlage de definitieve rapportage.
- 2.4 Op 1 en 6 september 2016 heeft klager een klacht een gediend tegen verweerder, waarin onder meer wordt aangegeven dat later een aanvulling op de klacht zal worden ingediend.
- 2.5 Op 14 oktober 2016 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.6 Op 19 oktober 2016 heeft een telefonisch gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden. Verweerder vroeg of klager de doelstellingen van klager bekend te maken. Op 20 oktober 2016 heeft klager een mail verzonden naar verweerder met daarin de doelstellingen van de klacht.
- 2.7 Op 21 oktober 2016 reageert verweerder op de klachten dan klager. Op 7 november 2016 stuurt verweerder een aanvullende reactie op haar eerdere brief van 21 oktober 2016.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Klachtencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager geeft aan dat door verweerder geen nadere informatie is opgevraagd bij de behandelend sector van klager. Dit geldt voor onder meer voor de informatie van heer T (psychiater van klager), waar klager lange tijd in behandeling is geweest. Klager geeft aan dat, gelet op het gegeven dat psychiaters uitlopende diagnoses doen, het op de weg van een psychiater (die een cliënt éénmaal ziet tijdens een spreekuur van 60 minuten) ligt om nadere informatie in te winnen, in plaats van zich te baseren op enkel een overlegde brief.
- 3.2.2 In het advies van verweerder wordt aanvullend geadviseerd om een multidisciplinair traject in te zetten. Klager heeft van begin af aan gezegd dat dit niet mogelijk is. Klager vraagt zich af hoe dit advies worden gegeven, terwijl de uitvoering van dit advies in de praktijk onmogelijk blijkt te zijn. Als verweerder grondig onderzoek had gedaan, dan had het punt van klager kunnen worden erkend.
- 3.2.3 Klager stelt dat er langdurig een conflictsituatie met werkgever is. Klager vraagt zich af waarom dit in het onderzoek van verweerder niet aan de orde is gekomen.
- 3.2.4 Klager heeft op 20 mei 2016 klachten ingediend over de opgestelde rapportage en de handelswijze van verweerder. Al deze klachten, voor zover deze ontvankelijk zijn, worden door klager gehandhaafd.
- 3.2.5 Klager geeft aan dat, voor al het overige, de klachten nader zijn verwoord in de brief d.d. 14 oktober 2016, welke klachten ook op dit onderdeel ingelezen en ingelast dienen te worden beschouwd.
- 3.2.6 Klager geeft aan dat de reactie van mevrouw Q d.d. 3 november 2016 ter beschikking is gesteld aan de heer T. De heer T heeft op 9 januari 2017 aan klager een brief verzonden met daarin de uitleg bij de resultaten na het onderzoek bij de heer T in juni 2015.
- 3.2.7 Klager geeft aan dat, mocht de ontvankelijkheid van deze klachten een punt van discussie zijn, verwezen wordt naar hetgeen reeds is gesteld hierover in de brief d.d. 14 oktober 2016 en de onderlinge samenhangende brieven, die nu ter discussie worden gesteld.
- 3.2.8 Klager streeft de volgende doelen na met zijn klaagschrift.
- 3.2.9 Klager geeft aan rechtvaardigheid te willen. In het onderzoek van verweerder zou niet juist zijn gehandeld. Verweerder en met name mevrouw Q hebben bij klager stress en spanningen veroorzaakt, wat kan worden verminderd als het gevoel van onrechtvaardigheid wordt weggenomen. De opgevoerde druk van verweerder waarmee de onderzoeken zijn uitgevoerd en de uitkomsten van het onderzoek hebben niet geleid tot rust bij klager. Ook is het vertrouwen in mevrouw Q geschaad. Klager had van verweerder professionaliteit verwacht.

- 3.2.10 Klager geeft aan dat hij een serieuze behandeling van zijn klachten en geuite kritiek wil. Klager wenst hiervoor gecompenseerd te worden. Mocht de omvang van de schade op enig moment worden vastgesteld, behoudt klager zijn recht om hierop terug te komen.
- 3.2.11 Klager had meer duidelijkheid verwacht van verweerder. Zo heeft mevrouw Z naar zeggen van klager aangegeven dat klager niet ziek oogde en moest stoppen met zijn medicatie. Klager vindt dat dit niet strookt met een goede gang van zaken en met de oordelen van de behandelend sector.
- 3.2.12 Klager vindt de brieven van verweerder d.d. 21 oktober en 7 november 2016 aanmatigend. Verweerder heeft d.d. 7 november 2016 aangegeven dat een redelijke termijn voor het verzenden van productie 9, behorend bij de klacht van klager, is verstreken. Volgens klager is een redelijke termijn door verweerder niet gesteld en het bevreemd klager dat verweerder dit niet (telefonisch) heeft aangegeven, terwijl verweerder 19 oktober 2016 met klager telefonisch heeft gesproken.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat verweerder bij elk onderzoekstraject informatie bij de huisarts en de begeleidende bedrijfsarts opvraagt. Verweerder had deze informatie op 15 en 19 april 2016 ontvangen. In totaal heeft verweerder 15 pagina's aan informatie van de huisarts en 14 pagina's van de bedrijfsarts ontvangen. Dit bevatte ook informatie van klager. Tijdens het onderzoekstraject van 8 april 2016 had klager zelf ook informatie meegenomen welke is betrokken bij het dossier, waaronder medische informatie van psychiater de heer T. Verweerder is van mening dat met deze informatie, alsmede de bevindingen tijdens het onderzoek van verweerder, verweerder voldoende was geïnformeerd.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat ten aanzien van het gegeven advies voor een multidisciplinair traject (MDT) dit traject nog niet was doorlopen en gezien de medische objectieve informatie een passend advies is. Als iemand aangeeft dat deze behandeling niet mogelijk is, dan kan dit uitgesloten worden door de behandelaar. Dit betekent volgens verweerder niet dat het advies niet gegeven moet worden; hooguit dient er bij het plannen van interventies hier rekening mee te worden gehouden. Verweerder geeft aan niet betrokken te zijn geweest in de periode tot de intake van het MDT en of de adviezen van verweerder in samenhang zijn uitgevoerd. Ook weet verweerder niet of de medische situatie van klager daarbij is gewijzigd en wat de reden is van uitsluiting van MDT door de behandelaar.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan dat er aandacht is geweest voor de arbeidsconflictsituatie tussen klager en werkgever. Dit blijkt onder meer uit het omzetten van een telefonisch intake naar een face-to-face intakegesprek, waarbij door de dossierarts aandacht en tijd is besteed aan het uitleggen van bepaalde zaken naar aanleiding van de door de klager gemelde spanningen en ervaren druk, omdat dit een belemmerende factor is voor zijn herstel en re-integratie. Dit is ook aangegeven in de brief van 21 oktober 2016. Overigens was de opdracht van verweerder niet gericht op het onderzoeken van een arbeidsconflict, maar op het medisch objectiveren van gezondheidsklachten en andere medische beperkingen.

- 3.3.4 Klager geeft aan de klachten over het onderzoek en de handelswijze van verweerder (in de brief van klager d.d. 20 mei 2016) te handhaven. Verweerder geeft aan dat, nu klager geen nieuwe feiten, omstandigheden of argumenten hieraan toevoegt, zij refereert naar het eerdere antwoord van verweerder in de brief van 8 juni 2016. De strekking van deze reactie is dat klager een correctierecht ten aanzien van het dossier heeft en ten aanzien van de klachten over mevrouw Q verweerder meerdere malen heeft aangeboden om hierover in gesprek te treden, waar klager niet op is ingegaan.
- 3.3.5 Klager geeft aan ook de klachten van 14 oktober 2016 te handhaven. Verweerder refereert bij deze klachten naar de klachtafhandelingsbrief van verweerder d.d. 21 oktober 2016. De strekking van deze brief is dat verweerder ervan uit is gegaan dat voldoende inhoudelijk is gereageerd op de klachten van klager en dan met name de klachten over mevrouw Q en mevrouw Z. Klager is in deze brief uitgenodigd voor een gesprek, maar klager is hierop niet ingegaan.
- 3.3.6 Verweerder hecht er waarde aan om de aanvullende reactie van mevrouw Q aan klager d.d. 3 november 2016 te betrekken. De reactie is terug te vinden in productie 3 in de klacht van klager. In de reactie van mevrouw Q staat een toelichting op het onderzoek van mevrouw Q en bespreekt ze het handelen van de heer T. Verweerder kan zich voorstellen dat het handelen van de heer T verwarrend voor klager moet zijn geweest, omdat hij in strijd met de gedragsregels handelingen heeft verricht en bepaalde uitlatingen heeft gedaan. Deze gang van zaken heeft naar mening van verweerder niet bijgedragen aan herstel van vertrouwen van klager. Op dit punt heeft verweerder geen reactie van T of klager mogen ontvangen.
- 3.3.7 Klager stelt dat verweerder in het onderzoek niet juist heeft gehandeld. Verweerder geeft aan in deze stellingname een patroon te herkennen en dat helaas een verklaring vormt voor stagnatie van een verder herstel van klager.
- 3.3.8 Verweerder betreurt het dat klager stress en spanningen ervaart als gevolg van het onderzoek van verweerder. Tegelijkertijd is verweerder van mening dat van klager verwacht mag worden mee te helpen aan het verminderen van deze klachten door mee te werken aan de oplossing daarvan.
- 3.3.9 Verweerder is van mening dat, onder verwijzing naar de brieven van verweerder d.d. 8 juni, 21 oktober en 7 november 2016 en het verweerschrift, er op alle klachten van klager zorgvuldig, uitgebreid en serieus is ingegaan. Verweerder heeft diverse malen aangeboden aan klager om met verweerder in gesprek te treden om het een en ander te verhelderen, maar op dit aanbod is door klager nooit ingegaan. Voor wat betreft het verzoek tot een financiële vergoeding geeft verweerder aan dat de Klachtencommissie niet bevoegd is om hierover te oordelen.
- 3.3.10 Verweerder is van mening dat zij professioneel heeft gehandeld, zowel ten aanzien van het onderzoek als de klachtafhandeling. Verweerder betreurt dat zij er niet in geslaagd is om in gesprek met klager te treden om tot een oplossing te komen voor de klachten, maar is van mening dat zij er in redelijkheid alles aan gedaan heeft om escalatie te voorkomen. Klager geeft hierbij aan geprobeerd te hebben om de vermeende onduidelijkheid bij klager weg te nemen door zowel schriftelijk in te gaan op zijn vragen als aan te bieden om persoonlijk met klager in gesprek te gaan.
- 3.3.11 Verweerder betreurt dat de toon van de brieven van verweerder als aanmatigend is ervaren. Dit is niet de bedoeling geweest. Voor wat betreft het niet-ontvankelijk verklaren

van bepaalde klachtonderdelen geeft verweerder aan dat het onleesbare documenten betreft en er niet meer is gereageerd op het verzoek van verweerder om een leesbare versie te sturen. Het hanteren van een redelijke termijn valt op te merken uit de klachtenregeling, die terug te vinden is op de website van verweerder.

3.3.12 Verweerder is van mening dat zij op alle klachten en vragen van klager heeft gereageerd met zorgvuldig opgestelde klachtafhandelingsbrieven. Doordat klager nooit heeft gereageerd op het aanbod van verweerder om met elkaar in gesprek te treden, heeft verweerder de indruk dat een onnodige escalatie van het een en ander heeft plaatsgevonden. Verweerder stelt dat zij niet verwijtbaar heeft gehandeld en dat het traject dat klager bij verweerder heeft ondergaan binnen de professionele kaders is uitgevoerd.

3.3.13 Verweerder verzoekt de Klachtencommissie tot ongegrondverklaring van de klacht.

3.4 De Klachtencommissie overweegt als volgt.

3.4.1 De Commissie is niet bevoegd om uitspraak te doen over inhoud van een medisch dossier meer specifiek over diagnose en behandeling, noch is zij bevoegd om een uitspraak te doen over een schadevergoeding. De Commissie is bevoegd uitspraak te doen over de wijze waarop verweerder met klager is omgegaan en over de wijze waarop de door klager ingediende klacht is behandeld. De Commissie geeft dus geen oordeel over de inhoud van het door verweerder opgestelde rapport over klager.

3.4.2 De Commissie constateert dat het voor klager, voorafgaand en tijdens het traject bij verweerder, niet dan wel niet geheel duidelijk is geweest wat precies de rol van verweerder inhoudt. Verweerder heeft onderzoek verricht op basis van een aanvraag door de bedrijfsarts en is gehouden om, met toestemming van onderzochte, aan de opdrachtgever te rapporteren. Opdrachtgever, de bedrijfsarts, is degene die uiteindelijk bepaalt wat er met dit advies gedaan wordt.

3.4.3 Ten aanzien van de visie van de behandelende sector (psychiater en huisarts) kan worden gesteld, dat er in Nederland (KNMG regels) sprake is van een strikte scheiding tussen behandeling en de beoordeling van arbeidsongeschiktheid. Mochten de behandelaars uitspraken tegen klager hebben gedaan over zijn belastbaarheid en arbeidsongeschiktheid, dan zouden ze daarmee buiten hun kennis, bekwaamheden en bevoegdheid zijn getreden. De Commissie begrijpt dat dit tot onduidelijkheid bij klager zou kunnen leiden, maar verweerder kan in deze niet verantwoordelijk gesteld worden voor het handelen van behandelende artsen. Overigens kan de Commissie niet nagaan of de behandelende artsen daadwerkelijk dergelijke uitspraken hebben gedaan. In de aanwezige medische informatie worden, terecht, geen uitspraken gedaan over de arbeidsongeschiktheid van klager.

3.4.3 Voor wat betreft de klacht over de wijze waarop de dames Q en Z met klager zijn omgegaan, overweegt de Commissie als volgt.

Ten aanzien van het verslag van mevrouw Z merkt de Commissie op dat mevrouw Z in haar verslag, ten aanzien van de uitlatingen over de medicatie, verwijst naar het advies van een specialist. Uit de stukken blijkt niet dat mevrouw Z klager verplicht om te stoppen met de medicatie. Mevrouw Z valt in deze niets te verwijten. Dit maakt deze klacht ongegrond.

Voor wat betreft de klacht over de wijze van bejegening tijdens de gesprekken tussen

klager en de dames Q en Z kan de Commissie geen uitspraak doen, omdat de Commissie hiervoor over onvoldoende gegevens beschikt. Wel benadrukt de Commissie dat de artsen van verweerder goed dienen om te gaan met hun cliënten en adviseert om de betrokken professionals hier nadrukkelijk op te wijzen.

- 3.4.4 Klager vraagt waarom tijdens het onderzoek niet aan de orde is genomen dat er sprake is van een conflictsituatie tussen klager en zijn werkgever. Mevrouw Z heeft niet aangegeven dat, naast de medische situatie, sprake is van een arbeidsconflict. Een arbeidsconflict kan het herstel van een cliënt belemmeren. Verweerder geeft hierop aan dat de opdracht niet gericht was op het onderzoeken van arbeidsconflicten. De Commissie meent dat verweerder hier formeel een juist standpunt inneemt. Waarop de Commissie verder opmerkt dat in diverse deelrapporten van onder andere psychiater Q wel degelijk gerapporteerd is over deze voor klager lastige situatie en dat de psychiater aan klager adviseert om (samen met de behandelaar) het gesprek met de werkgever aan te gaan. Achteraf gezien had het wellicht de voorkeur gehad om in met name de overkoepelende rapportage van mevrouw Z nogmaals op deze conclusie van de psychiater te wijzen. Alles overwegende kan ook dit onderdeel van de klacht niet als gegrond beschouwd worden.
- 3.4.5 Klager heeft zowel in de schriftelijke stukken als tijdens de hoorzitting aangegeven dat verweerder geen informatie heeft opgevraagd bij de behandeld sector van klager. Volgens klager had het voor verweerder op de weg gelegen om informatie bij de betreffende behandelaars te vragen om tot een goede beoordeling te komen. De Klachtencommissie stelt voorop dat verweerder niet verplicht is om informatie bij andere behandelaars op te vragen om tot een onafhankelijk oordeel te kunnen komen. Wanneer wordt afgeweken van een andere beoordeling, dan verdient het de voorkeur om deze beslissing goed te motiveren. Dit maakt echter niet dat verweerder hierin is tekort geschoten, omdat zij hiertoe niet verplicht is. De Commissie verklaart dit onderdeel ongegrond.
- 3.4.6 Klager heeft aangegeven niet in gesprek te willen treden met verweerder, omdat onder meer het vertrouwen in verweerder volledig is verloren. Dit heeft er uiteindelijk tot geleid dat het traject niet volledig kon worden afgerond. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de keuze van klager, heeft deze keuze wel geleid tot onduidelijkheid over de rol van verweerder in het proces. Door met elkaar in gesprek te treden, hadden enkele misverstanden verholpen of voorkomen kunnen worden.
- 3.4.7 Tijdens de zitting is duidelijk geworden dat de wijze van communicatie van verweerder naar klager voor verwarring en onduidelijkheid bij klager heeft gezorgd. Verweerder heeft aangegeven dat zij tracht om door middel van onder meer gesprekken en informatiefolders cliënten van duidelijke informatie te voorzien, maar dit helaas niet bij klager is gelukt. De Klachtencommissie is van oordeel dat de door verweerder verstrekte informatie niet dusdanig onduidelijk of slordig is, dat verweerder hierin verwijtbaar is tekortgeschoten. Om in het vervolg onduidelijkheden of interpretatieproblemen te voorkomen, is het van belang om de wijze waarop de informatieverstrekking is ingericht zo helder en concreet mogelijk te maken en hierbij gebruik te maken van duidelijke, ondubbelzinnige formuleringen, zodat de informatie voor een ieder duidelijk is. Daarbij zou een afstemming kunnen plaatsvinden tussen de verwijzer en verweerder wat de gevolgen zijn als een cliënt bijvoorbeeld geen medewerking verleent of het niet eens is

met de inhoud van een rapport. De Commissie beveelt aan dat verweerder zich er van vergewist dat klager ook daadwerkelijk de aangeboden informatie begrijpt en dat zij daartoe eventueel haar procedures aanpast.

- 3.4.8 Verweerder was op de hoogte van de gespannen situatie van klager. Hierbij is het van belang om de procedure zo helder mogelijk te omschrijven. In dergelijke situaties is het raadzaam om cliënten erop te wijzen dat cliënten zich tijdens gesprekken kunnen laten bijstaan door anderen.
- 3.4.9 Tijdens de zitting is gebleken dat klager zich gedwongen voelde om het rapport aan te leveren aan de bedrijfsarts. De bedrijfsarts had klager met verplichtende toon gevraagd om het rapport behorende bij het onderzoek van verweerder te sturen, ondanks dat klager het niet eens was met de inhoud van het rapport. Hoewel verweerder hierin niets te verwijten valt omdat verweerder van deze situatie niet op de hoogte was, beveelt de Commissie verweerder aan om in het vervolg hierover helder te communiceren met de opdrachtgever.
- 3.4.10 De Commissie overweegt of verweerder gedurende het traject zich aan zijn eigen procedures heeft gehouden. De Commissie is van oordeel dat verweerder de procedures correct heeft toegepast en hiervan niet is afgeweken. Ook bij de klachtafhandeling valt in formele zin verweerder niets te verwijten, omdat verweerder de klachten van klager adequaat en structureel heeft behandeld en klager is meermaals uitgenodigd voor een gesprek.

4. UITSPRAAK

Voor wat betreft de klacht met betrekking tot het niet opvragen van informatie bij de behandelaars van klager, is de Commissie van oordeel dat verweerder niet verplicht is om informatie bij andere behandelaars op te vragen om tot een onafhankelijk oordeel te kunnen komen. De Klachtencommissie verklaart deze klacht ongegrond.

De Commissie is niet bevoegd te oordelen over een medisch inhoudelijk oordeel en kan dus geen uitspraak doen over de inhoud van het medisch dossier van klager. Voor wat betreft de klacht over het volgens klager ongewenst adviseren van een multidisciplinair traject is de Commissie niet bevoegd om hierover te oordelen, omdat de klacht betrekking heeft op een medisch oordeel. Voor wat betreft de klacht over het niet (voldoende) betrekken van de conflictsituatie met de werkgever in het onderzoek van verweerder, is de Commissie van oordeel dat het verweerschrift van verweerder over dit onderdeel aannemelijk is en niet leidt tot een schending van de processen en dit de klacht ongegrond maakt. Wel adviseert de Commissie aan verweerder om in de toekomst nog helderder een arbeidsconflict te benoemen en de eventuele belemmerende gevolgen daarvan voor het medische herstel en het herstel van arbeidsvermogen.

Met betrekking tot de klachtonderdelen van klager, waarbij klager aangeeft de opmerkingen en klachten van 20 mei 2016 en 14 oktober 2016 te zullen handhaven, is de Klachtencommissie van oordeel dat de reacties van verweerder op deze klachten heeft gereageerd en deze reacties inhoudelijk afdoende zijn, dat dit niet leidt tot een herbeoordeling door de Klachtencommissie.

In al het overige constateert de Klachtencommissie dat de gedragingen van verweerder niet verwijtbaar in strijd met enige processen hebben gehandeld. Wel beveelt de Commissie aan om de wijze van informatievoorziening in zulke mate te verduidelijken, dat in het vervolg mogelijke onduidelijkheden worden voorkomen.

ADVIES 17.02

1. GESCHIL

Per brief d.d. 25 november 2016 heeft de heer X namens mevrouw Y (verder: klager) zich tot de Klachtencommissie Ergatis | Sitagre (hierna: Klachtencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Ergatis B.V. (verder: verweerder). De Klachtencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 mei 2017.

De Klachtencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 1 mei 2017 een verweerschrift ingediend. De Klachtencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 28 september 2016 is klager aangemeld bij Ergatis voor de uitvoering van een arbeidsgeneeskundig onderzoek. Op 30 september heeft Ergatis formulieren met onder meer een toestemmingsverklaring verstuurd naar klager en verzocht deze in te vullen en te retourneren. Op 27 oktober heeft Ergatis deze door klager ingevulde formulieren ontvangen.
- 2.2 Op 2 november 2016 heeft en intakegesprek plaatsgevonden tussen mevrouw Y (bijgestaan door mevrouw Z) en de heer R (arts).
- 2.3 Op 8 november en 15 november 2016 verzoekt klager Ergatis om een kopie van het verslag van het intakegesprek toe te sturen. Ergatis geeft hierop aan dat een nieuwe afspraak staat gepland op 21 november 2016.
- 2.4 Op 16 november 2016 geeft Ergatis aan dat de rapportage nog niet is afgerond en Ergatis geen tussentijdse stukken kan opsturen.
- 2.5 Op 17 november 2016 stuurt klager naar Ergatis dat zij het verslag toch wil inzien en op 18 november 2016 Ergatis zal bezoeken en daarbij het verslag in ontvangst wil nemen.
- 2.6 Op 18 november 2016 ontvangt klager bij Ergatis een envelop met daarin de onderzoeksbevindingen met daarbij een brief van Ergatis met de mededeling dat het onderzoekstraject per direct wordt stopgezet. Diezelfde dag geeft klager aan het niet eens te zijn met deze beslissing van Ergatis. Klager geeft aan ervan uit te gaan dat de afspraak van 21 november 2016 doorgaat. Ergatis reageert dezelfde dag per mail en geeft aan dat de afspraak van 21 november niet kan plaatsvinden omdat het onderzoekstraject op initiatief van Ergatis is gestopt.
- 2.7 Op 20 november 2016 stuurt klager een mail naar Ergatis met daarin een bezwaar tegen de beslissing van Ergatis en verzoekt om het traject te continueren.

- 2.8 Op 21 november 2016 geeft Ergatis aan dat het traject is gestopt en geen gesprek meer zal plaatsvinden.
- 2.9 Op 11 december 2016 dient klager een klacht in bij Ergatis.
- 2.10 Op 27 december 2016 stuurt Ergatis een reactie op de klacht van klager.
- 2.11 Op 18 januari 2017 dient klager een klacht in bij de Klachtencommissie Ergatis | Sitagre.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Klachtencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager geeft aan dat zij al geruime tijd ziek is en kampt met onder andere psychische klachten.
 - 3.2.2 Klager geeft aan dat ze haar bij Ergatis ingediende klachten d.d. 11 december 2016 handhaaft. In deze klacht stelt klager dat Ergatis c.q. de heer R onzorgvuldig heeft gehandeld. Voorts stelt klager dat zij ten onrechte niet is doorverwezen naar een andere beroepsoefenaar (psychiater). Tevens stelt klager dat de heer R een onjuist rapport heeft afgegeven. Ten slotte is klager van mening dat Ergatis geen dan wel onvoldoende informatie heeft verstrekt.
 - 3.2.3 Klager geeft aan dat in de reactie van Ergatis d.d. 27 december 2016 op de klacht van klager een aantal leugenachtige elementen worden genoemd.
 - 3.2.4 Klager geeft aan dat Ergatis stelt dat de klacht van klager betrekking heeft op haar mening dat er geen problemen zouden hebben bestaan. Klager stelt dat dit geen mening betreft, maar uitsluitend gebaseerd is op feiten. Ergatis geeft aan dat zij wel degelijk problemen hebben ervaren, waarop klager aangeeft dat de door Ergatis gestelde problemen ruim voor 2 november 2016 liggen. Mochten er destijds problemen zijn ervaren, dan had Ergatis hier eerder op moeten acteren. Ook vraagt ze zich af waarom in dat geval een afspraak was gepland op 21 november 2016.
 - 3.2.5 Ergatis geeft in de reactie aan dat onder het kopje "persoonlijke aantekeningen" in een intakeverslag bij Ergatis alleen persoonlijke aantekeningen van een arts worden genoteerd. Klager stelt dat dit aangeeft dat Ergatis het onwenselijk vindt om inzage in het dossier te geven. Klager geeft aan dat de reden van de stopzetting van het traject is geweest dat klager het medisch dossier heeft opgevraagd.
 - 3.2.6 Klager geeft aan dat Ergatis in haar reactie aangeeft dat, zoals klager waarschijnlijk nog weet en ook terug te lezen is, het intakegesprek problematisch verliep. Klager geeft aan dat zij ziek is en dat dit ook de reden is dat zij een externe adviseur mee heeft genomen naar dit gesprek. Klager vindt het betreurenswaardig dat Ergatis het gesprek kwalificeert als problematisch. Klager geeft aan dat de heer R in het gesprek heeft aangegeven dat hij mevrouw Y zal doorverwijzen naar de psychiater en dat hij haar een kopie van het verslag zal mailen, maar dit niet is gebeurd.

- 3.2.7 Klager geeft aan dat het voor haar nieuw is dat Ergatis in haar reactie stelt dat de heer R geen uitspraak heeft gedaan (en ook niet heeft kunnen doen, omdat het gehele onderzoek niet heeft kunnen uitvoeren) over de arbeidsongeschiktheid van klager. Klager stelt dat Ergatis dit nooit heeft aangegeven. Bovendien is door de heer R aangegeven dat hij de eerste intake doet en klager verwijst naar de psychiater. De afspraak stond immers gepland op 21 november 2016. Klager is van mening dat de heer R weldegelijk zijn gehele onderzoek heeft kunnen uitvoeren.
- 3.2.8 Ergatis geeft in haar reactie aan dat het verdere onderzoek niet verder uitgevoerd heeft kunnen worden vanwege de door klager bekende reden. Klager vindt deze reden vaag en vraagt zich af wat deze bekende reden volgens Ergatis is.
- 3.2.9 Samenvattend is klager van mening dat Ergatis op geen enkel punt van de klacht inhoudelijk een reactie heeft gegeven en dat Ergatis in plaats daarvan met onjuiste beweringen komt. De heer R heeft beloofd om een kopie van het verslag te mailen en klager door te verwijzen naar de psychiater. Verder zijn de door Ergatis bestaande problemen al voor 2 november 2016 bekend, dus had Ergatis hier iets aan kunnen doen. De reactie van Ergatis d.d. 27 december 2016 is volgens klager van erbarmelijke kwaliteit en zou aangeven dat de klacht op geen enkele wijze onzorgvuldig in behandeling is genomen. Het handelen van zowel Ergatis als van de heer R is als onzorgvuldig aan te merken.
- 3.2.10 Klager verzoekt de Commissie een zorgvuldig en objectief onderzoek naar de feiten te doen en het verzoek van klager om het onderzoekstraject te continueren te honoreren.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat ten aanzien van de aanmelding bij verweerder op 30 september 2016 naar klager een informatiepakket met een toestemmingverklaring was verzonden. Na meerdere door verweerder verzonden herinneringen en meldingen dat de toestemmingverklaring onjuist is ingevuld, is de juiste toestemmingsverklaring uiteindelijk op 27 oktober door verweerder ontvangen, terwijl de gemiddelde doorlooptijd voor ontvangst gemiddeld 9 werkdagen is.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat tijdens het intakegesprek feitelijk geen contact mogelijk was met klager. Volgens verweerder verwees klager steeds naar zijn begeleider, mevrouw Z, die vervolgens het woord nam en verwees naar meegenomen medische documentaties. Verweerder merkt hierbij op dat de informatie van de huisarts van klager geen verklaring biedt voor het feit dat klager geen gesprek heeft kunnen voeren met de arts tijdens het intakegesprek. Na dit gesprek blijkt dat heimelijk een geluidsopname van het intakegesprek is gemaakt. Verweerder is niet duidelijk waarom dit is gedaan en waarom hier geen toestemming vooraf is gevraagd.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan dat in de klacht van klager staat omschreven dat haar een sanctie is opgelegd uitsluitend omdat klager heeft verzocht om de inzage in haar medisch dossier. Verweerder geeft aan niet betrokken te zijn bij de overwegingen van werkgever om al dan niet te sanctioneren; dit is ook niet de rol van verweerder.
- 3.3.4 Verweerder geeft aan dat zij het verzoek tot inzage niet heeft geweigerd, maar slechts heeft aangegeven dat verweerder volgens haar werkwijze niet tussentijds rapporteert zolang niet alle onderzoeksgegevens beschikbaar en geverifieerd zijn. Kennelijk zou er

- een misverstand zijn ontstaan bij het intakegesprek met de arts over wat de rapportage zou inhouden en wanneer deze zou kunnen worden opgeleverd. Verweerder betreurt dat de toelichtende mails van verweerder daarbij kennelijk niet acceptabel waren.
- 3.3.5 Volgens verweerder maakt duidelijk dat de dwingende aankondiging van klager d.d. 17 november 2016, met de mededeling dat de volgende dag met medisch dossier zou worden opgehaald, dat de onderlinge verhoudingen een verder correct verloop van het onderzoek onmogelijk maakten. Niet zozeer het verzoek om inzage is dus de reden van beëindiging als wel de communicatie daarover in de context van de problematiek rond de aanmelding en intake.
- 3.3.6 Verweerder geeft aan dat klager wenst dat het onderzoekstraject wordt vervolgd, een afspraak wordt gemaakt bij de psychiater en dat een excuusbrief naar haar werkgever wordt gezonden. Verweerder stelt dat, gezien alles wat zich heeft voorgedaan rond de aanmelding, het intakegesprek en de beëindiging van het onderzoekstraject, het niet realistisch is te veronderstellen dat het onderzoekstraject bij verweerder alsnog kan worden vervolgd.
- 3.3.7 Op voorhand was al sprake van een gespannen situatie rond het onderzoek, klager is voor verweerder niet goed onderzoekbaar gebleken vanwege haar inactiviteit bij het intakegesprek terwijl volgens verweerder medische informatie van de huisarts daarvoor geen afdoende verklaring geeft, alle contacten met klager indirect zijn verlopen, er is een heimelijke geluidsopname gemaakt van het intakegesprek en verweerder kennelijk niet in staat is gebleken om naar tevredenheid van cliënte antwoorden te geven op gestelde vragen. Ook verwerpt verweerder dat klager de klachtafhandelingsbrief van verweerder verwerpt als "leugenachtig vodje".
- 3.3.8 Volgens verweerder wijst alles erop dat verweerder zichzelf niet de juiste partij acht om uitspraak te doen over de gezondheidssituatie van klager en verwijst klager door naar de bedrijfsarts.
- 3.3.9 Ten aanzien van het verzoek van klager om een afspraak met een psychiater, verwijst verweerder klager door naar de huisarts. Volgens verweerder geeft de aard van de klachten van klager en de medische informatie van de huisarts voldoende aanleiding om na te gaan of een gerichte medisch specialiste behandeling is vereist, die via de reguliere zorg kan worden opgepakt.
- 3.3.10 Ten aanzien van het verzoek van klager om verweerder een excuusbrief naar de werkgever van klager te sturen waarin staat dat klager niets valt te verwijten, kan verweerder hier niet aan voldoen. Klager geeft aan dat zij geen reden zien zich te excuseren dat verweerder voldoende gronden ziet zichzelf niet meer als geschikte partij te achten om klager te onderzoeken. Daarnaast heeft verweerder geen verwijt gemaakt, maar slechts geconstateerd dat er onvoldoende vertrouwensbasis is voor een verder verloop van het onderzoek.
- 3.3.11 Verweerder is van mening zich voldoende te hebben ingespannen om klager te onderzoeken, maar dit niet mogelijk is gebleken. Verweerder geeft aan dat het achteraf gezien beter zou zijn geweest wanneer er na de vertraging rond de toestemmingsverklaring eerst een nader kennismakingsgesprek was gepland om na te gaan of het onderzoek zonder verdere verstoringen kon worden uitgevoerd en om de verwachtingen over en weer expliciet te maken. Verweerder heeft de procedures

aangepast en deze maatregel als tussenstap ingelast om herhaling van deze problematiek te voorkomen.

- 3.3.12 Verweerder verzoekt de Commissie in te stemmen met haar conclusies ten aanzien van de verzoeken van klager.
- 3.4 De Klachtencommissie overweegt als volgt.
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is gebleken dat klager niet geheel duidelijk is wat de rol van verweerder is tijdens het onderzoekstraject en wat dit traject precies inhoudt. De Commissie constateert dat klager in de veronderstelling was dat een traject bij verweerder zou worden doorlopen, waarbij verweerder een traject c.q. behandelingsadvies zou adviseren. Het was klager in onvoldoende mate duidelijk dat de rol van verweerder niet primair is om een behandelingsadvies te geven. De Commissie is van oordeel dat verweerder dit duidelijker had moeten communiceren.
- 3.4.2 Klager heeft tijdens de hoorzitting gereageerd op een brief van verweerder d.d. 18 november 2016 met daarin een vijftal redenen die volgens verweerder aanleiding zijn geweest om het onderzoekstraject met klager stop te zetten. Klager geeft aan het niet eens te zijn met deze vijf punten en heeft dit per punt tijdens de zitting onderbouwd.
- 3.4.3 Ten aanzien van het eerste punt, waarbij verweerder stelt dat er problemen waren rondom het invullen en retourneren van de toestemmingsverklaring, gaf klager tijdens de zitting aan dat dit probleem lag bij de huisarts van klager en de bedrijfsarts van verweerder, omdat de huisarts zorg zou dragen voor een ingevulde toestemmingsverklaring. De Commissie constateert dat ten aanzien van de toestemmingsverklaring de vertraging voornamelijk is toe te schrijven aan verwarring en onduidelijkheid bij partijen. Het is namelijk niet gebruikelijk dat een huisarts een toestemmingsverklaring voor een cliënt invult. Naar oordeel van Commissie is hier sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden, wat niet het gevolg is van verwijtbaar onzorgvuldig handelen van verweerder.
- 3.4.4 Ten aanzien van het tweede punt, wat betrekking heeft op het verzoek van klager aan verweerder om een aanmeldformulier te ontvangen, is de Commissie van oordeel dat verweerder correct is geweest omtrent de procedure met betrekking tot het aanmeldformulier, maar dit verzoek van klager geen argument mag zijn om het onderzoekstraject stop te zetten.
- 3.4.5 Ten aanzien van het derde punt, waarbij verweerder aangeeft dat klager afspraken heeft verzet, heeft verweerder tijdens de zitting de beschreven situatie van klager bevestigd. Mede gelet op deze bevestiging, merkt de Commissie op dat betreffende bewering in de brief van 18 november, waarbij verweerder aangeeft dat klager afspraken heeft verzet, onjuist is en derhalve geen reden had mogen vormen voor het stopzetten van het onderzoekstraject.
- 3.4.6 Ten aanzien van het vierde punt, waarbij verweerder aangeeft dat klager niet optimaal meewerkt aan het intakegesprek, overweegt de Commissie als volgt. In de hypothese vermeldt de dossierarts informatie - waaronder de opmerking dat klager niet lijkt mee te werken aan het gesprek - zoals hij deze van de bedrijfsarts lijkt te hebben ontvangen. Dit is niet op voorhand duidelijk, omdat dit niet expliciet is aangegeven. Hierdoor kan verwarring ontstaan. Voor al het overige beschrijft de arts in het dossier (objectief) de

situatie zoals aangetroffen in de spreekkamer. Om in het vervolg verwarring te voorkomen, moet duidelijk worden aangegeven van wie bepaalde informatie en teksten afkomstig zijn.

- 3.4.7 Ten aanzien van het vijfde punt, waarbij verweerder aangeeft dat klager niet de procedure van verweerder heeft willen volgen ten aanzien van de voorinzage en correctierecht, merkt de Commissie op dat er sprake is van een misverstand. Tijdens de zitting gaf klager aan dat zij recht had op een voorinzage van het dossier en correctierecht, gelet op de informatie in het toegezonden informatieblad. Verweerder heeft uitgelegd dat voorinzage pas mogelijk is na afronding van de gehele rapportage van de dossierarts. Nu er slechts een intake plaats heeft gevonden was er naar mening van verweerder nog geen sprake van een voldragen rapportage zoals die normaliter ter voorinzage worden voorgelegd. Tijdens de zitting is gebleken dat in een mail van verweerder d.d. 16 november 2016 is aangegeven dat als bijlage een blad met betrekking tot inzage en correctierecht is meegezonden. Deze bijlage was echter niet toegevoegd. Tijdens de zitting bleek dat klager na deze mail niet bij verweerder heeft aangegeven dat de bijlage ontbrak. De Commissie is van oordeel dat de communicatie vanuit verweerder weliswaar voor klager niet volledig was, maar verweerder niet verwijtbaar onzorgvuldig heeft gehandeld.
- 3.4.8 De Commissie vindt de brief van verweerder d.d. 18 november 2016 niet scherp genoeg geformuleerd, wat uiteindelijk heeft geleid tot onduidelijkheid bij klager. De Commissie kan zich voorstellen dat verweerder aangeeft dat klager voor verweerder niet onderzoekbaar is volgens de procedures van verweerder. Daarentegen had verweerder, mede gelet op de gevoelige situatie van klager en de gevolgen voor klager die dit met zich mee kon brengen, uit moeten leggen wat zij hiermee bedoelde en welke consequenties dit had in relatie tot de aan verweerder opgedragen taak. Wanneer de verweerder had gecommuniceerd dat, niet ter behandeling maar ter ondersteuning van de taak en opdracht van verweerder, een verwijzing naar een psychiater was geopteerd, maar dat de arts daar vanaf heeft gezien omdat dit naar zijn inzicht geen toegevoegde waarde zou hebben gehad op dat moment en klager om deze reden terugverwijst naar de bedrijfsarts, dan hadden escalaties mogelijk voorkomen kunnen worden.
- 3.4.9 In de klacht van klager wordt de Commissie verzocht om een zorgvuldig en objectief onderzoek naar de feiten te doen en het verzoek van klager om het onderzoekstraject te continueren te honoreren. De Commissie kan deze verzoeken niet honoreren. De Commissie is beperkt tot het geven van een advies ten aanzien van de door partijen schriftelijk aangeleverde stukken. Voorts kan de commissie geen oordeel geven over het al dan niet voortzetten van het onderzoekstraject, omdat deze beslissing berust op een professioneel oordeel van verweerder. Wel kan de Commissie zich uitlaten over de mate van verwijtbaar onzorgvuldig handelen van verweerder gedurende het traject.
- 3.4.10 Klager geeft tijdens de zitting aan erkenning te willen voor de gemaakte fouten gedurende het proces waardoor klager zich aan de kant gezet voelde. De Commissie is van oordeel dat verweerder procedureel correct heeft gehandeld, maar de informatievoorziening – met name de (motivering van) de brief d.d. 18 november 2016 beter had gekund.

4. UITSpraak

Ten aanzien van de reactie van de vijf door klager aangehaalde punten van verweerder in het kader van het beëindigen van het onderzoekstraject, oordeelt de Commissie als volgt.

De Commissie is niet bevoegd uitspraak te doen over het al dan niet voortzetten van het onderzoekstraject. Wel zal de Commissie, ten aanzien van de besproken punten, oordelen in hoeverre verweerder, mede gelet op het totale traject, zorgvuldig heeft gehandeld.

Ten aanzien van punt 1 en 5 constateert de Commissie dat er misverstanden zijn ontstaan. De Commissie acht het van cruciaal belang dat de informatievoorziening over (de inhoud van) het traject zodanig volledig en duidelijk is, dat hiermee misverstanden worden vermeden. De Commissie is van oordeel dat de klachten met betrekking tot punt 1 en 5 niet in zulke mate verweerder vallen te verwijten, dat de klacht op deze onderdelen gegrond moet worden verklaard.

Ten aanzien van punt 2 is de Commissie van oordeel dat verweerder correct is geweest omtrent de procedure en haar reactie met betrekking tot het aanmeldformulier. Echter, het verzoek van klager mag op zichzelf geen argument mag zijn om het onderzoekstraject stop te zetten.

Ten aanzien van punt 3 is tijdens de zitting gebleken dat verweerder onjuist heeft gehandeld door te stellen dat klager afspraken heeft verzet en dit onder meer reden is om het onderzoekstraject stop te zetten. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Ten aanzien van punt 4 kan de Commissie geen oordeel geven over de inhoud van een medisch dossier. Wel constateert de Commissie dat de dossierarts niet expliciet heeft aangegeven welke informatie van de bedrijfsarts afkomstig is. Dit heeft voor verwarring bij klager gezorgd. De Commissie adviseert dan ook om een dossier meer overzichtelijk weer te geven en daarbij duidelijk te maken van wie bepaalde informatie afkomstig, om onduidelijkheden te voorkomen.

De Commissie kan geen uitspraak doen over het al dan niet voortzetten van het onderzoekstraject. Het is namelijk aan verweerder om hierover een beslissing te nemen. Gelet op het aantal misverstanden, die ten dele zijn te wijten aan de mate van informatievoorziening en communicatie van verweerder, wordt verweerder geadviseerd om op basis van bovenstaande punten een excuusbrief te schrijven naar klager. De Commissie benadrukt dat deze brief niet zal worden gericht naar de werkgever van klager, al is klager vrij om deze brief door te sturen naar haar werkgever.

ADVIES 17.03

1. GESCHIL

Per brief d.d. 18 januari 2017 heeft mevrouw X (verder: klager) zich tot de Klachtencommissie Ergatis | Sitagre (hierna: Klachtencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Ergatis B.V. (verder: verweerder). De Klachtencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 mei 2017.

De Klachtencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 1 mei 2017 een verweerschrift ingediend. De Klachtencommissie 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 20 mei 2016 heeft een intakegesprek tussen klager en mevrouw U, dossierarts van verweerder. Het dossier is aan het Nederlands Kenniscentrum Arbeid en Longaandoeningen (NKAL) aangeboden voor een second opinion.
- 2.2 Op 27 mei 2016 heeft klager gesproken met de heer Q, longarts van het NKAL. Hierbij is aangegeven dat NKAL zich niet de juiste partij acht voor deze casus.
- 2.3 Op 16 juni 2016 heeft een dermatologisch consult plaatsgevonden door mevrouw R.
- 2.4 Op 20 juni 2016 heeft een psychiatrisch onderzoek plaatsgevonden door de heer S.
- 2.5 Op 7 juli 2016 zijn de conclusies uit dit onderzoek besproken met klager en verwijzer.
- 2.6 Op 12 juli 2016 wordt een conclusiebrief verstuurd aan werkgever en cliënte en de medische rapportage naar de bedrijfsarts. Hierbij wordt nog extra doorverwezen naar de heer T, dermatoloog.
- 2.7 Na onderzoek bij de heer T wordt op 14 november 2016 aanvullend gerapporteerd. Op 28 november 2016 wordt een tweede conclusiebrief verstuurd aan werkgever en klager.
- 2.8 Op 12 december 2016 dient klager een klacht in bij verweerder.
- 2.9 Op 14 december 2016 reageert verweerder op de klachten van klager.
- 2.10 Klager reageert op 19 december op de klachtafhandelingsbrief van verweerder.
- 2.11 Verweerder reageert op 20 december 2016 en vraagt een gesprek met klager aan.
- 2.12 Op 28 december 2016 stuurt klager een reactie naar verweerder met daarbij het verzoek om haar openstaande vragen te beantwoorden. Op 3 januari 2017 stuurt verweerder hierop een reactie.
- 2.13 Op 17 januari 2017 reageert verweerder op het verzoek van klager om medische informatie toe te sturen.
- 2.14 Op 18 januari 2017 dient klager een klacht in bij de Klachtencommissie.

- 2.15 Klager was niet aanwezig tijdens de hoorzitting. Wel heeft klager kort voor de hoorzitting een aanvullend document toegezonden. Verweerder gaat ermee akkoord dit document bij de procedure te betrekken en tijdens de hoorzitting te bespreken.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Klachtencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager geeft aan klachten te hebben over de werkwijze van verweerder bij haar onderzoekstraject. Ze heeft hierbij klachten over het onderzoekstraject van verweerder, de interne klachtafhandeling en klaagt over dat ze wordt tegengewerkt bij het opvragen van haar medisch dossier.
- 3.2.2 Ten aanzien van de klachten over het onderzoekstraject geeft klager aan dat het onderzoek onzorgvuldig is uitgevoerd. Ze geeft aan nauwelijks onderzocht door verweerder onderzocht te zijn. Ze heeft een oriënterend telefoongesprek gehad, een gesprek van 20 minuten met een psycholoog en een kort gesprek met een dermatoloog. Ze vindt dit onvoldoende om tot een oordeel te komen over haar gezondheidssituatie. Ze vindt het onjuist dat verweerder dit in een brief kwalificeert als een "zeer omvangrijk onderzoek".
- 3.2.3 Klager geeft aan dat na het oriënterende telefoongesprek onverwacht een gesprek met een psycholoog volgde, waarbij verweerder aangaf dat dit noodzakelijk was indien klachten onvoldoende verklaard kunnen worden door de nodige afwijkingen. Klager geeft aan dat er toen nog geen onderzoek had plaatsgevonden en kreeg hierbij de indruk dat ze niet serieus werd genomen. Na meerdere gestelde vragen waarom hiervoor was gekozen en klager hier geen duidelijkheid over had gekregen, kreeg ze de indruk dat verweerder geen onafhankelijk onderzoek verricht, maar bezig was toe te werken naar een vooraf bedachte uitslag.
- 3.2.4 Klager is het niet eens dat een longarts uitspraak heeft gedaan over een complexe systemische allergie, omdat hij hierin geen expert is en hij uitspraak doet op basis van een telefoongesprek. Ze vindt dat dit stuk geen deel mag uitmaken van haar medisch dossier. Ze heeft hierover ook een klacht ingediend bij het medisch tuchtcollege.
- 3.2.5 Klager geeft aan dat het medisch rapport vol staat met fouten en onduidelijkheden. Klager heeft de indruk dat er weinig tijd is besteed aan de rapportage en dat het onderzoek op zichzelf onzorgvuldig is uitgevoerd.
- 3.2.6 Klager geeft aan meerdere ziektes te hebben. Deze ziektes, klachten en restklachten zijn tot haar verbazing buiten beschouwing gebleven. Ze geeft aan dat alle klachten uit de anamnese hieruit verklaard kunnen worden. Klager vindt het onzorgvuldig en onjuist dat verweerder dit als SOLK (Somatisch Onvoldoende verklaarde Lichamelijke Klachten) labelt.

- 3.2.7 Klager stelt dat een diagnose is verzonnen. In een verwijsbrief van de psycholoog d.d. 2 juni 2016 staat aangegeven dat klager zelf zou spreken over 'Multiple Chemische Overgevoeligheid'. Klager zou dit in de amnese niet hebben benoemd en vermoedt dat mevrouw U deze zelf heeft verzonnen. Voorts worden door verweerder meerdere zaken benoemd die niet juist zijn.
- 3.2.8 Klager geeft aan dat verweerder in een tweede medische rapportage spreekt over een specialist die heeft geadviseerd over een specifieke behandeling voor de SOLK. Klager geeft aan dat hierover niet gesproken is en verweerder dit na vragen van klager niet heeft toegelicht.
- 3.2.9 Klager heeft een brief van een specialist van het VUmc, met daarin een onderzoeksuggestie, aan verweerder overhandigd. Verweerder heeft hier niets mee gedaan.
- 3.2.10 Ten aanzien van de klachtafhandeling door verweerder geeft klager aan dat een deel van haar vragen zijn beantwoord, maar een groot deel van haar vragen onbeantwoord zijn gebleven. Bovendien waren volgens klager veel van de antwoorden tegenstrijdig. Ze vraagt zich af of verweerder iets te verbergen heeft.
- 3.2.11 Klager geeft aan geen genoegen te nemen met de beantwoording in de brieven van verweerder d.d. 20 december 2016 en 3 januari 2017. Klager stelt dat in deze brieven een drogreden wordt gebruikt om verdere vragen van klager niet te hoeven beantwoorden.
- 3.2.12 Ten aanzien van het opvragen van het medisch dossier stelt klager dat ze op 27 december 2016 haar medisch dossier heeft opgevraagd. Klager stelt dat verweerder bewust wordt tegengewerkt bij het opvragen van dit dossier. Klager geeft aan dat zij zonder het medisch dossier deze klacht niet zo goed heeft kunnen voorbereiden dan dat ze zou willen. Klager geeft aan herhaaldelijk deel informatie te hebben ontvangen, maar geen enkele keer precies waar ze naar vraagt.
- 3.2.13 Klager voelt zich onjuist behandeld en niet serieus genomen in haar klacht daarover. Klager stelt dat verweerder alleen schijn heeft van klantvriendelijkheid. Ze geeft aan dat haar vragen niet beantwoord worden, maar dat zij juist desinformatie krijgt, zoals ontkenning, omdraaiing, poging tot manipulatie en stilzwijgen. Klager geeft aan eenmalig op het aanbod van verweerder voor een mondelinge toelichting te zijn ingegaan, maar dat dit gesprek haar geen duidelijkheid heeft verschaft en ze dit als intimiderend heeft ervaren.
- 3.2.14 Klager heeft de indruk dat verweerder geen onafhankelijk onderzoek heeft gedaan, maar heeft toegewerkt naar een vooraf besproken uitslag. Klager wil duidelijkheid hebben over het proces en antwoord op haar vragen.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat in deze zaak sprake is van een complexe medische problematiek. Verweerder geeft aan dat klager het niet eens is met de conclusies dat naast enkele diagnoses ook sprake is van SOLK bij verweerder. Hierdoor zijn bij de verzekeringsgeneeskundige beoordeling van de belastbaarheid van klager niet alle door klager ervaren beperkingen betrokken in de verzekeringsgeneeskundige beoordeling. Verweerder geeft aan dat dit heeft geleid tot aanvullende vragen en opeenvolgende

- vragen van klager waarvan verweerder aangeeft deze in het kader van het onderzoekstraject redelijkerwijs niet allemaal schriftelijk kan beantwoorden. Volgens verweerder heeft dit geleid tot de door klager ingediende klachten.
- 3.3.2 Ten aanzien van de klacht over het onderzoekstraject reageert verweerder op de klachten van klager dat klager zich onjuist behandeld voelt en dat verweerder heeft nagelaten goed onderzoek te doen, belangrijke informatie niet bij het onderzoek heeft betrokken en beslissingen neemt op basis van onjuiste informatie.
- 3.3.3 Verweerder verwijst naar de afhandelingsbrief van 14 december 2016, waarin wordt ingegaan op de aard van het arbeidsgeneeskundig onderzoek in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter (Wvp), de keuzes die daarbij gemaakt zijn en de informatie die is verzameld en gebruikt om tot de getrokken conclusies te komen. Het doel hiervan was een oordeel te vormen over de medische beperkingen als gevolg van ziekte en een beeld te verkrijgen van de functionele mogelijkheden.
- 3.3.4 Volgens verweerder hebben de onderdelen waaruit het onderzoek heeft bestaan voldoende informatie opgeleverd om een goede inschatting te maken van de belastbaarheid van klager. De verzekeringsarts heeft volgens verweerder het onderzoek volgens de binnen de beroepsgroep algemeen aanvaarde professionele richtlijnen uitgevoerd. Verweerder herkent zich dan ook niet in de klacht van klager dat er sprake is van nalatigheid en dat er beslissingen zijn genomen op basis van onvoldoende en onjuiste informatie. Verweerder geeft aan klager te hebben gewezen op de mogelijkheid om een deskundigenoordeel bij UWV aan te vragen, al is verweerder niet bekend of klager hiervan gebruik heeft gemaakt.
- 3.3.5 Verweerder geeft aan dat het algemeen bekend is dat bij zowel artsen als patiënten verschillende opvattingen bestaan over moeilijk te objectiveren lichamelijke klachten en dat hier vaak controverses tussen artsen en patiënten over ontstaan. Naar aanleiding hiervan hebben verenigingen een multidisciplinaire richtlijn in het leven geroepen. Verzekeringsartsen zijn gehouden aan objectieve beoordelingen aan de hand van de binnen de beroepsgroep geldende protocollen. Verweerder geeft aan dat deze richtlijn ook in geval van het traject van klager is gehanteerd.
- 3.3.6 Ten aanzien van de klacht over de interne klachtafhandeling, waarbij klager stelt dat in de reacties van verweerder antwoorden elkaar tegenspreken, antwoorden ontbreken en drogredenen worden gebruikt, geeft verweerder aan dat bij de klachtafhandeling de gebruikelijke procedure wordt gehanteerd. Hierbij is zowel op proces- als inhoudelijk niveau gereageerd. Voorafgaand en na de klachtafhandeling is veelvuldig schriftelijk contact geweest met klager.
- 3.3.7 Verweerder heeft getracht antwoorden te geven op haar vragen, maar naar beleving van verweerder leverde dit steeds nieuwe vragen op. In de afhandelingsbrieven geeft verweerder aan dat het helaas niet gelukt is om de vragen naar tevredenheid te beantwoorden en heeft aangeboden om in persoonlijk gesprek met de bedrijfsarts één en ander toe te lichten. Een schriftelijke reactie op de volgens klager onbeantwoorde vragen ziet verweerder als een herhaling van zinnen die niet zinvol is en geen bijdrage levert aan de onderzoeksbevindingen. Nu klager niet is ingegaan op het aanbod van verweerder, dat overigens nog steeds openstaat, is een oplossing na de klachtbehandeling niet tot stand gekomen. Verweerder is van mening dat klager zelf onvoldoende heeft bijgedragen

- aan de afhandeling van de klacht en dat verweerder er redelijkerwijs alles aan heeft gedaan om klager verder te helpen.
- 3.3.8 Ten aanzien van de klacht over het tegenwerken bij het opvragen van het medisch dossier, geeft verweerder aan dat klager om 27 december 2016 heeft verzocht om haar medisch dossier. Direct na dit verzoek heeft verweerder medische documenten toegestuurd welke volgens verweerder normaliter worden verstuurd als er een verzoek komt tot het ontvangen van het medische dossier. Klager heeft vervolgens om andere documenten gevraagd, die ook door verweerder zijn verstrekt. Verweerder is van mening dat zij niet tegenwerkt, maar dat er sprake is van een misverstand. Verweerder heeft aan de verzoeken van klager voldaan en heeft alle aanwezige medische stukken verstrekt.
- 3.3.9 Klager wil duidelijkheid over het traject. Verweerder geeft hierop aan dat klager in opdracht van haar werkgever is aangemeld bij verweerder voor een arbeidsgeneeskundig onderzoek in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter. Met als doel een oordeel te vormen over de medische beperkingen als gevolg van ziekte en een beeld te verkrijgen van de functionele mogelijkheden. Dit ten behoeve van advisering over belastbaarheid voor arbeid en medische onderbouwing van re-integratie inspanningen, ook conform de toestemmingsverklaring van klager. Verweerder stelt dat met deze met de opgestelde rapportage is voldaan aan de onderzoeksopdracht van de bedrijfsarts en er dan ook geen aanleiding is om voor klager, om deze reden, een nieuwe rapportage op te stellen.
- 3.3.10 Verweerder geeft aan dat wanneer het klager het niet eens is met de uitkomst van het onderzoekstraject, dit niet wil zeggen dat het daarmee een onduidelijk traject is. Verweerder betreurt het dat klager niet bereid is om de adviezen van verweerder op te volgen. Als klager het advies een kans had gegeven dan kon worden nagegaan of de belastbaarheid van klager verbetert.
- 3.3.11 Verweerder betreurt het dat klager ontevreden is over de dienstverlening van verweerder. Verweerder bestrijdt echter dat van de kant van verweerder sprake is van onzorgvuldig handelen, onjuiste beslissingen of tegenwerking van klager.
- 3.3.12 Verweerder verzoekt de commissie tot ongegrondverklaring van de klachten.
- 3.4 De Klachtencommissie overweegt als volgt.
- 3.4.1 De klachten van klager omvatten onder meer dat verweerder het onderzoek onzorgvuldig heeft uitgevoerd, klager ontevreden is over de klachtafhandeling door verweerder en dat klager door verweerder wordt tegengewerkt bij het opvragen van haar medisch dossier. Aanvullend op deze klachten heeft klager gereageerd op het door verweerder ingediende verweerschrift.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot de mate van onzorgvuldigheid bij het onderzoekstraject, merkt de Commissie op dat een groot deel van deze klachten gerelateerd is aan informatievoorziening en spraakverwarring en dat dit heeft geleid tot misverstanden. Klager was kennelijk onvoldoende op de hoogte van het te doorlopen traject bij verweerder ofwel het traject was haar onvoldoende duidelijk. De Commissie acht het van belang dat de taak van verweerder helder wordt omschreven en klager op voorhand duidelijk is waar verweerder zich mee bezighoudt.

- 3.4.3 De Commissie is van oordeel dat verweerder conform haar procedures heeft gehandeld en dat dit niet heeft geleid tot een schending van de door haar opgestelde processen. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond. Wel wordt verweerder aanbevolen om de informatievoorziening te verduidelijken, zodat in het vervolg de rol van verweerder duidelijker wordt omschreven en hiermee misverstanden worden voorkomen.
- 3.4.3 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot de klachtafhandeling is de Commissie van oordeel dat de klachten in voldoende mate zijn beantwoord door verweerder. Wel constateert de Commissie dat er verwarring en onduidelijkheid bij klager is ontstaan en verweerder met haar klachtafhandeling dit onvoldoende bij klager heeft kunnen wegnemen. De Commissie acht het van belang dat cliënten duidelijk worden gemaakt wat precies de rol van verweerder is. Als klager in een eerdere fase duidelijk was wat de taak van verweerder was, dan hadden onduidelijkheden mogelijk voorkomen kunnen worden. Verweerder heeft dit beaamd tijdens de zitting. Het voorgaande maakt echter niet dat verweerder in zulke mate onzorgvuldig heeft gehandeld, dat dit klachtonderdeel gegrond moet worden verklaard.
- 3.4.4 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het (tegenwerken bij het opvragen van) het medisch dossier, heeft verweerder hetgeen waar om is gevraagd verzonden aan klager. Tijdens de zitting is gebleken dat verweerder niet op de hoogte was dat intercollegiale, niet geformaliseerde (consultvraag) contacten (in dit dossier de reactie van de heer Q) niet in het medisch dossier horen te staan. Het laten staan van de reactie van de heer Q in het dossier heeft tot onduidelijkheid en onvrede bij klager geleid. Tijdens de zitting is gebleken dat het plaatsen van de reactie van de heer Q in het dossier geen gevolg is van onzorgvuldigheid, maar dat verweerder er niet van op de hoogte was dat de reactie van de heer Q kan worden gekwalificeerd als een intercollegiaal overleg en dat deze als zodanig derhalve geen onderdeel uitmaakt van het medisch dossier. Voor de overige onjuistheden, met betrekking tot data en 'kopjes' in het dossier, heeft verweerder dit erkend en hiervoor haar excuses aangeboden. Verweerder geeft aangegeven dit te zullen aanpassen. De Commissie zal hier dan ook geen uitspraak over doen.

4. UITSPRAAK

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot de mate van onzorgvuldigheid bij het onderzoekstraject, is de Commissie van oordeel dat, ondanks de misverstanden en spraakverwarring, verweerder niet onzorgvuldig heeft gehandeld. De Commissie acht dit klachtonderdeel ongegrond. Verweerder wordt aanbevolen om haar informatievoorziening te verduidelijken, zodat de rol van verweerder duidelijker wordt omschreven om hiermee in het vervolg misverstanden te voorkomen.

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot de klachtafhandeling van verweerder is de Commissie van oordeel dat verweerder hierin niet verwijtbaar is tekort geschoten, wat de klacht ongegrond maakt. Net als het eerste punt, adviseert de Commissie om de informatievoorziening te verbeteren om in het vervolg onduidelijkheden zoveel mogelijk weg te nemen.

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het (tegenwerken bij het opvragen van) het medisch dossier, werd verweerder tijdens de zitting pas duidelijk dat de reactie van de heer Q moet worden gekwalificeerd als een intercollegiale reactie en deze niet in het dossier had moeten staan. Dit maakt niet dat dit door de Commissie wordt gezien als verwijtbaar onzorgvuldig handelen, hetgeen dit klachtonderdeel ongegrond maakt. Voor wat betreft de overige punten voor het medisch dossier heeft verweerder aangegeven deze te zullen aanpassen en een gecorrigeerd dossier te zenden naar klager. Dit onderdeel behoeft dan ook geen uitspraak van de Commissie.

Voor al het overige oordeelt de Commissie dat de reacties van verweerder in haar klachtafhandeling en in het verweerschrift aannemelijk zijn en niet leiden tot een schending van de door haar opgestelde processen, wat de overige klachten ongegrond maakt.

ADVIES 18.02

1. GESCHIL

Op 15 november 2018 heeft mevrouw X (verder: klager) zich tot de Klachtencommissie Egatis | Sitagre (hierna: Klachtencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Ergatis B.V. (verder: verweerder). De Klachtencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 februari 2019. Tijdens de hoorzitting heeft de voorzitter partijen medegedeeld dat de Klachtencommissie niet bevoegd is om te oordelen over het professioneel oordeel of het medisch inhoudelijk handelen van de door de dienstverlener ingeschakelde professional(s), noch bevoegd is om een schadevergoeding toe te kennen.

De Klachtencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 23 januari 2019 een verweerschrift ingediend. De Klachtencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Medio juni 2018 is klager aangemeld bij Ergatis voor een arbeidsgeneeskundig onderzoek.
- 2.2 Op 20 juni 2018 heeft een intakegesprek plaatsgevonden tussen klager en de heer Y, verzekeringarts.
- 2.3 Op 18 juli 2018 heeft een afspraak plaatsgevonden tussen klager en de heer Z ten behoeve van een psychiatrisch onderzoek.
- 2.4 Op 15 augustus 2018 heeft klager een telefonische terugkoppeling gekregen van de heer Y.
- 2.5 Op 16 augustus 2018 heeft klager verzocht om de rapportage, de conclusiebrief en de FML. Verweerder heeft deze documenten diezelfde dag naar klager gestuurd.
- 2.6 Op 20 augustus 2018 stuurt klager een bericht met een reactie op de rapportage naar verweerder.
- 2.7 Op 31 augustus 2018 stuurt verweerder een aangepaste rapportage naar klager met een inhoudelijke reactie op het bericht van klager.
- 2.8 Op 4 september 2018 heeft klager aangegeven het niet eens te zijn met de inhoud van de documenten.
- 2.9 Na enkele gesprekken heeft klager op 3 oktober 2018 nogmaals een bezwaar gestuurd naar verweerder.

- 2.10 Op 15 oktober 2018 stuurt verweerder een afsluitende reactie naar klager.
- 2.11 Op 15 november 2018 wendt klager zich tot de Klachtencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Klachtencommissie 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 de door verweerder opgestelde conclusiebrief en FML onzorgvuldig, omdat deze zijn gebaseerd op gebrekkige en deels foutieve informatie.
 - 3.2.2 Klager is van mening dat verweerder onvoldoende onderzoek heeft verricht naar ADL (activiteiten in het dagelijks leven), haar psychiatrische klachten onvoldoende heeft onderzocht, verweerder niet alle medische informatie heeft meegewogen en verweerder het correctierecht nauwelijks heeft toegepast en fouten in de amnese niet zijn gecorrigeerd.
 - 3.2.3 Klager vindt dat verweerder onbehoorlijk met haar is omgegaan, wat ze pijnlijk vindt en bij haar veel stress heeft veroorzaakt. In diverse tevergeefse pogingen om medische relevante informatie aan te vullen, voelt ze zich niet serieus genomen en niet gehoord. Verweerder zou weigeren om correcties door te voeren. Voorts stelt klager dat verweerder haar niet vooraf heeft gewezen op het correctierecht. Klager heeft de indruk dat verweerder er niet serieus naar neigt om de rapportage te herzien op basis van door klager aangeleverde aanvullende informatie.
 - 3.2.4 Klager geeft aan dat er fouten en inconsistenties zijn die de FML en conclusiebrief hebben beïnvloed. Zo zou de duur van het therapietraject niet kloppen, is er geen gebruik gemaakt van actuele en volledige diagnoses, is er geen actueel onderzoek naar de belastbaarheid en ADL gedaan (zo zou er geen vragenlijst zijn afgenomen zoals op de website van verweerder staat) en is hiermee het belang van de comorbiditeit in verzekeringsgeneeskundige protocollen genegeerd. Verder wordt de duurbelastbaarheid als factor in de FML genegeerd en wordt in de conclusiebrief Therapie niet benoemd als 'factor' om rekening mee te houden voor herstel en re-integratie.
 - 3.2.5 Klager heeft in haar klacht onderdelen uit de correspondentie met verweerder uitgelicht met daarbij de stelling dat klager zich niet houdt aan het eigen correctierecht. Voorts heeft klager voorbeelden genoemd uit de FML waar bij bepaalde rubrieken niet zou zijn beargumenteerd waarom er geen beperkingen bij klager zijn vastgesteld.
 - 3.2.6 Klager vraagt de klachtencommissie om te oordelen over de wijze waarop verweerder tot een rapport en een FML is gekomen.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:

- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat de klachten van klager betrekking hebben op het onderzoek, het opvragen van medische informatie, het toepassen van het correctierecht en het intern afhandelen van vragen en klachten. In het verweerschrift richt verweerder zich op de klachten aangaande de dienstverlening van verweerder en worden de medisch inhoudelijke vragen buiten beschouwing gelaten.
- 3.3.2 Ten aanzien van de klachten over het onderzoek geeft verweerder aan dat zij in haar brief aan klager d.d. 16 augustus 2018 uitgebreid is ingegaan op de aard van het onderzoek, de keuzes die daarbij gemaakt zijn en de informatie die is verzameld en gebruikt om tot de getrokken conclusies te komen. De onderdelen waaruit het onderzoek heeft bestaan heeft volgens verweerder voldoende informatie opgeleverd om een inschatting te kunnen maken van de belastbaarheid van klager. De verzekeringsarts heeft volgens de voorgeschreven protocollen en methodieken het onderzoek uitgevoerd en heeft daarbij diverse informatiebronnen gebruikt. Verweerder herkent zich dan ook niet in de stelling van klager dat er sprake is van een onzorgvuldig tot stand gekomen rapportage, gebaseerd op gebrekkige en deels foutieve informatie.
- 3.3.3 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het opvragen van medische informatie geeft verweerder aan dat zij altijd informatie opvraagt bij de huisarts die beschikt over het volledige medisch dossier en bij de bedrijfsarts die klager heeft verwezen. Verweerder heeft bij klager in een brief aangegeven dat zij zelf ook (medische) informatie kan aanleveren, wat klager ook heeft gedaan. Nadat klager had aangegeven dat verweerder niet over de meest recente informatie zou beschikken, heeft verweerder aangeboden dat klager dit kan opsturen. Verweerder heeft nadien geen nieuwe informatie ontvangen.
- 3.3.4 Verweerder stelt dat van belang is dat een uitspraak over de belastbaarheid voorbehouden is aan een bedrijfsarts of verzekeringsarts. Daarbij heeft verweerder een uitspraak van het gerechtshof toegezonden waaruit onder meer zou blijken dat een bedrijfsarts en verzekeringsarts als onafhankelijk worden aangemerkt.
- 3.3.5 Voor wat betreft de klacht over het nauwelijks toepassen van het correctierecht en het niet goed informeren hierover en het niet corrigeren van fouten, geeft verweerder aan dat ze de werkwijze hierover zo goed mogelijk proberen uit te leggen aan de hand van bijvoorbeeld informatiebladen en brochures. Verweerder geeft aan dat na het moment klager opmerkingen had over de conclusiebrief, verweerder een afschrift van de rapportages zou hebben gestuurd en klager in de gelegenheid werd gesteld om gebruik te maken van haar correctierecht. Het correctierecht zou ook nog telefonisch zijn besproken met klager. Het correctierecht is beperkt tot het aanpassen van feitelijke onjuistheden of niet-relevante informatie, maar geeft niet het recht om alle door klager aangegeven correcties door te voeren. Het is het professioneel oordeel van verweerder om te bepalen wat feitelijk onjuist of niet-relevant is. Alle opmerkingen van klager over het rapport zijn wel aan het rapport toegevoegd.
- 3.3.6 Verweerder is van mening dat het gevolgde traject bij verweerder voldoet aan de professionele eisen die aan de dienstverlening mogen worden gesteld. Klager heeft haar onvrede geuit over de dienstverlening van verweerder en is het niet eens met de getrokken conclusies. Verweerder betreurt het dat klager ontevreden is over de dienstverlening. Het aanbod om met verweerder in gesprek te gaan staat nog steeds, echter staat verweerder wel achter haar conclusies. Klager bestrijdt dat verweerder

onzorgvuldig heeft gehandeld en verzoekt de Klachtencommissie tot ongegrondverklaring van de klacht.

- 3.4 De Klachtencommissie overweegt als volgt.
 - 3.4.1 De Klachtencommissie constateert dat de klacht bestaat uit meerdere onderdelen.
 - 3.4.2 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het al dan niet informeren over het correctierecht, constateert de Klachtencommissie dat in de brochure van verweerder die aan klager is verzonden hiervan geen expliciet melding is gemaakt en klager onvoldoende is geïnformeerd over het correctierecht. Anderzijds heeft klager wel van het correctierecht gebruik gemaakt. Hoewel het correctierecht niet dan wel onvoldoende expliciet is vermeld in bijvoorbeeld de brochure van verweerder heeft klager wel gebruik gemaakt van het correctierecht en concludeert de Klachtencommissie dat klager om die reden niet in haar belang is getroffen en verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond. Wel doet de Klachtencommissie de aanbeveling aan verweerder om het correctierecht beter vooraf te communiceren door bijvoorbeeld dit helder en expliciet te formuleren in de brochure.
 - 3.4.3 Voor wat betreft de klacht over het onjuist toepassen van het correctierecht, heeft verweerder tijdens de hoorzitting uitgelegd dat het correctierecht betrekking heeft op feitelijke onjuistheden en niet-relevante informatie. Wat wel of niet relevante informatie is, is voorbehouden aan de professional. Tevens is tijdens de hoorzitting gebleken dat waar sprake was van feitelijke onjuistheden, deze uiteindelijk door verweerder zijn aangepast. De Klachtencommissie is van oordeel dat verweerder zich adequaat aan het correctierecht heeft gehouden en verklaart deze klacht dan ook ongegrond.
 - 3.4.4 Klager heeft, ook tijdens de hoorzitting, aangegeven dat zij zich niet serieus genomen voelde en niet het idee had dat een gesprek met verweerder (tezamen met de psychotherapeut) kon leiden tot het aanpassen van de rapportage. Tijdens de hoorzitting en uit de stukken is volgens de Klachtencommissie gebleken dat ten aanzien van de inhoud van de brief verweerder onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat een gesprek ook zou kunnen leiden tot het aanpassen van de rapportage. Dit heeft klager op het verkeerde been gezet, wat klager terecht heeft aangegeven. De Klachtencommissie acht deze klacht dan ook gegrond.
 - 3.4.5 De Klachtencommissie merkt op dat verweerder ten aanzien van de communicatie met betrekking tot van de procedures en onderzoeken wel geprobeerd heeft om informatie te verstrekken om onduidelijkheden bij klager weg te nemen, maar dit is niet goed bij klager is overgekomen. Dit betreft dan vooral de onderzoeksvraag en welke beperkingen daarin zitten. In dit geval was niet gevraagd om een volledig onderzoek maar (slechts) onderdelen.
 - 3.4.6 De Klachtencommissie beveelt verweerder aan om direct voorafgaand aan een onderzoek met een cliënt de onderzoeksvraag te bespreken en aan te geven wat wel en niet tijdens het onderzoek onderzocht gaat worden, wanneer sprake is van een 'beperkte onderzoeksvraag'. In dat geval is een cliënt vooraf duidelijk dat bij het onderzoek bepaalde onderdelen buiten beschouwing worden gelaten en wat dit voor consequenties heeft.

3.4.7 Ten slotte is tijdens de hoorzitting ter sprake gekomen dat klager expliciet heeft verzocht aan verweerder of zij medische gegevens wil opvragen bij haar psychotherapeut. Verweerder heeft hier geen gehoor aan gegeven. De Klachtencommissie heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat dit in de regel verplicht is. Na de hoorzitting heeft de Klachtencommissie van verweerder op 8 februari 2019 een bericht ontvangen met de volgende tekst:

"(...)Naar onze informatie is het vaste rechtspraak van de Centrale Raad van Beroep dat opvragen van medische informatie bij de behandelaar niet altijd verplicht is. Dit is alleen aangewezen in die gevallen waarin reeds een behandeling in gang is gezet of zal worden gezet, welke een beduidend effect zal hebben op de mogelijkheden van een betrokkene tot het verrichten van arbeid, of indien een betrokkene stelt dat de behandelend sector een beredeneerd afwijkend standpunt heeft over de beperkingen. De hoofdregel is namelijk dat een verzekeringsarts in beginsel mag varen op zijn eigen oordeel. Dat geldt voor de WAO, de WIA en de ZW. In casu was er ons inziens geen sprake van een van bovenstaande situaties.

Wat wellicht nog meer van belang was dat wij voor afronding van de eerste versie van de medische rapportage reeds in het bezit waren van een recente brief van de behandelaar van cliënt met daarin opgenomen de actuele situatie en diagnoses waarvoor cliënt aandacht vroeg. Wij kregen cliënt onvoldoende uitgelegd dat wij deze brief al hadden en vragen ons af of dit ook in de zitting voldoende duidelijk is geworden bij cliënt. Om die reden was er dus geen noodzaak om de behandelaar te benaderen voor het verstrekken van medische informatie."

De Klachtencommissie is van oordeel dat in beginsel de arts volgens vast jurisprudentie eigenstandig tot zijn of haar oordeel moet komen, zoals verweerder heeft aangegeven. De verwijzing naar de vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep waar het betreft de WAO, de WIA en ZW is juist. Maar in dit geval betreft het een onderzoek waarop de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) van toepassing is en is verweerder ten onrechte niet ingegaan op het expliciete verzoek van klager. In het kader van de WGBO is men gehouden een expliciet verzoek om informatie bij de behandelaar op te vragen te honoreren. In dit geval staat vast dat verweerder niet op het expliciete verzoek van klager is ingegaan. Ondanks bovenstaande informatie meent de Klachtencommissie dat er in dit geval op grond van de WGBO toch aan het verzoek van klager had moeten voldoen en informatie had moeten opvragen bij de behandelend psychotherapeut. De Klachtencommissie acht dit onderdeel van de klacht dan ook gegrond.

3.4.8 Voor het overige en ten aanzien van de medisch inhoudelijke klachten kan de Klachtencommissie acht zij zich op grond van het Klachtreglement niet bevoegd hierover een uitspraak te doen omdat deze klachten betrekking hebben op het medisch inhoudelijk dan wel professionele oordeel van verweerder.

4. UITSPRAAK

De Klachtencommissie verklaart het klachtonderdeel ten aanzien van het, ondanks een expliciet verzoek daartoe door klager, niet opvragen van informatie bij de behandelend psychotherapeut

gegrond. Tevens verklaart de Klachtencommissie het klachtonderdeel ten aanzien van de communicatie over het aanpassen van de rapportage gegrond. De overige klachtonderdelen verklaart de Klachtcommissie ongegrond.

Voor wat betreft de onderdelen van de klacht die de medisch inhoudelijke kant raken is de Klachtcommissie op grond van het klachtreglement niet bevoegd hierover een uitspraak te doen.