

Jaarverslag

Geschillencommissie Arbodiensten

Geschillencommissie OVAL

2020



ORGANISATIE VOOR VITALITEIT, ACTIVERING EN LOOPBAAN

INHOUDSOPGAVE

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

1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL. Het aantal aangebrachte klachten bij de Geschillencommissie Arbodiensten is in 2020 ten opzichte van de voorgaande jaren afgenomen. Anderzijds is het aantal klachten dat in behandeling is genomen ten opzichte van vorig jaar gelijk. Maar gelet op het aantal contacten tussen de Arbodiensten en belanghebbenden is het aantal klachten dat bij de Geschillencommissie wordt ingediend nog immer erg laag. De Arbodiensten moeten er natuurlijk naar blijven streven dat er zo weinig mogelijk klachten bij de Geschillencommissie worden ingediend en via de interne klachtenprocedures worden opgelost.

In 2020 zijn 19 klachten ingediend waarvan er zes daadwerkelijk door de Geschillencommissie in behandeling zijn genomen. De overige zijn voor een groot deel of terugverwezen omdat de interne klachtprocedure nog niet (volledig) was doorlopen of werden niet ontvankelijk verklaard omdat bijvoorbeeld de klacht betrekking had op het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts waarover de Geschillencommissie niet bevoegd is te oordelen. De klachten zijn vaak mede werk gerelateerd. Het gaat dan met name om spanningen of conflicten tussen de werkgever en klager die een rol spelen in de verzuim/ziekte casus van de cliënt en veelal (mede) de beëindiging van de arbeidsrelatie inluiden. Het (belang van een) juist gebruik van de zogenaamde STECR Werkwijze door de bedrijfsarts daarbij neemt gelukkig toe. De onafhankelijkheid van de bedrijfsarts in dit spanningsveld is dan ook van groot belang, maar ook de wijze van toepassing van de richtlijn. Dat is temeer van belang omdat de Geschillencommissie ook niet bevoegd is een oordeel te geven over de relatie tussen de werkgever en de werknemer als er een conflict tussen partijen speelt.

Opvallend in 2020 was ook het aantal klachten van cliënten die ontevreden zijn over de informatievoorziening. Klagers stellen bijvoorbeeld dat er niet of niet tijdig wordt gereageerd op vragen en klachten. Ook wanneer vragen worden gesteld, wordt er geen concreet inhoudelijk antwoord gegeven. Verder worden regelmatig klachten ingediend over de mate van onafhankelijkheid van de bedrijfsarts, zowel door werknemers als door werkgevers. De laatstgenoemde klachtsoort bemoeilijkt de beoordeling door de Geschillencommissie, omdat onafhankelijkheid niet altijd objectief valt te bepalen. Wel kan de Geschillencommissie zich soms uitlaten over de schijn van partijdigheid. De hoorzittingen geven vrijwel altijd een extra mogelijkheid om informatie te krijgen van klager en verweerder en zijn daarmee voor de Geschillencommissie bijna altijd noodzakelijk om tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen. Daarnaast is het opvallend dat veel klachten niet-ontvankelijk zijn, omdat de Arbodienst geen lid is van de branchevereniging OVAL. Hoewel sommige van deze Arbodiensten bereid zijn de klacht toch door de Geschillencommissie te laten behandelen, komt dit de laatste jaren slechts sporadisch voor. Dit jaar is er dan ook maar één dienstverlener geweest die niet lid is van branchevereniging OVAL en toch bereid was om de klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen en zich daarmee dus ook moet richten op het gegeven advies.

Het relatief geringe aantal klachten in 2020 komt vermoedelijk ook door het goed functioneren van de interne klachtprocedures binnen de Arbodiensten. Een andere mogelijkheid is dat klagers de weg naar de Geschillencommissie Arbodiensten niet goed weten te vinden. Arbodiensten kunnen dit verbeteren door via de website, klachtreglement of klachtafhandeling de mogelijkheid tot het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie goed en duidelijk te communiceren.

Bij de Geschillencommissie OVAL is in 2020 één klacht ingediend. Hoewel deze klacht in het

jaarverslag aan bod komt, heeft het jaarverslag met name betrekking op de Geschillencommissie Arbodiensten.

Met de uitbraak van Covid-19 is het voor de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL een bijzonder jaar geweest. De hoorzittingen bij behandelde klachten hebben voor een (groot) deel niet fysiek op locatie kunnen plaatsvinden, maar in plaats daarvan heeft een online videohoorzitting plaatsgevonden. Hoewel een fysieke hoorzitting volgens de Geschillencommissie bijdraagt aan de (non-verbale) communicatie en de voorkeur verdient, is de Geschillencommissie verheugd dat zij in deze tijden wel de mogelijkheid heeft gehad om partijen op een passende manier te kunnen horen. Wat de Geschillencommissie opvalt is dat een der partijen steeds vaker om uiteenlopende redenen uitstel van de mondelinge behandeling vraagt. Hoewel de commissie daar in principe welwillend tegenover staat probeert de commissie wel steeds vaker partijen uit respect voor de wederpartij toch te houden aan de vastgestelde datum van de hoorzitting.

De Geschillencommissie hoopt dat dit jaarverslag 2020 weer kan bijdragen aan (het optimaliseren van) de kwaliteit en professionaliteit van arbodienstverlening. Dat is naast het doen van uitspraken ook een zeer belangrijke doelstelling van de Geschillencommissie en OVAL.

Dank gaat wederom ook uit naar onze secretaris van de Geschillencommissie, de heer mr. Niels Wessels van Wissenraet Van Spaendonck (Tilburg) en het secretariaat voor de professionele ondersteuning van de Geschillencommissie in 2020.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL,

mr. Alex W.J.M. van Bolderen, Voorzitter
April 2021

2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE

2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten | OVAL

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

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

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

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

zaak geven dan men op basis van de stukken zou mogen verwachten. Deze hoorzittingen zijn niet openbaar. In 2020 hebben – in verband met Covid-19 - de hoorzittingen met name online plaatsgevonden door middel van een videovergadering.

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

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

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

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

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

2.2 Samenstelling Geschillencommissie

De samenstelling van de Geschillencommissie Arbodiensten was in 2020 als volgt:

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

- De heer J. Roeleveld
- Mevrouw A. Koeter (per juni 2020)
- Mevrouw W.D. Eskes (per juni 2020)
- Mevrouw B.H. Haan (tot april 2020)
- Mevrouw B. van Cranenburgh (tot maart 2020)
- Mevrouw I. Speller (tot juli 2020)
- Mevrouw E. Schelfaut (tot april 2020)

De samenstelling van de Geschillencommissie OVAL was in 2020 als volgt:

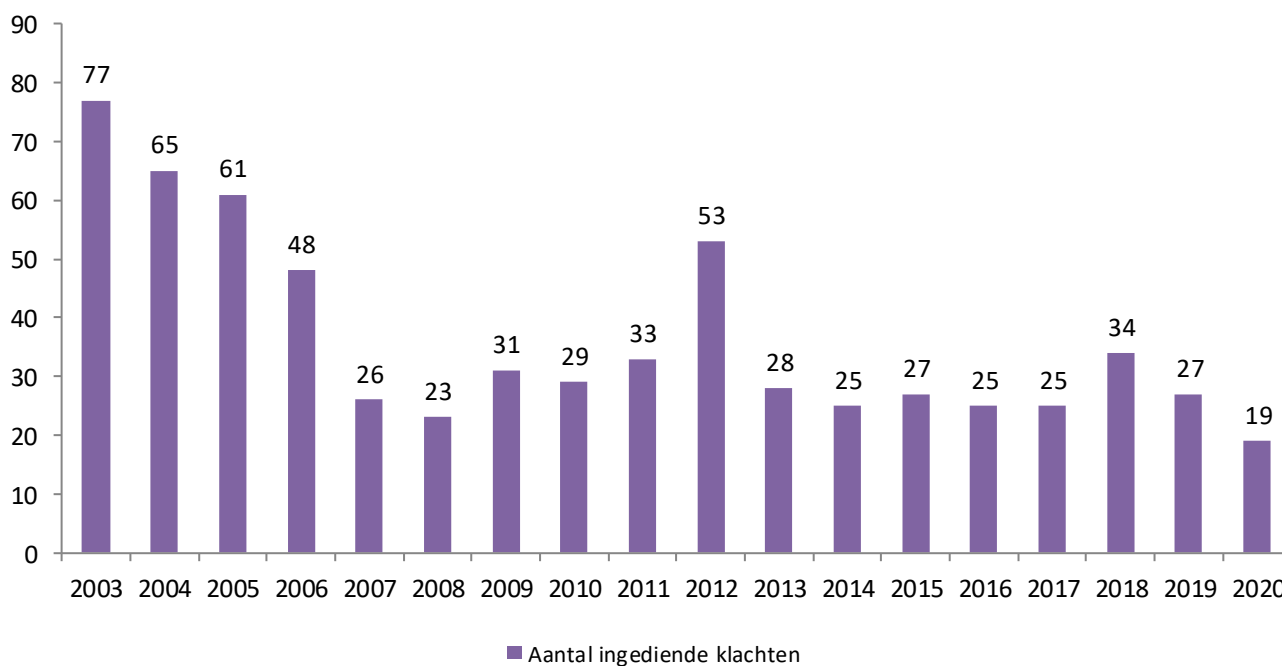
- De heer mr. A.W.J.M. Van Bolderen (voorzitter)
- De heer R. de Kock
- Mevrouw E. Nijssen
- Mevrouw S. Coenen
- Mevrouw E. Dievelaar (per april 2020)
- Mevrouw D. Strikking (tot februari 2020)
- Mevrouw B. van Cranenburgh (tot maart 2020)

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

3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2020 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 in 2020 heeft een daling plaatsgevonden. De oorzaak van de pieken en dalen is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 19 ingediende klachten in 2020 heeft de Geschillencommissie Arbodiensten 5 klachten in behandeling genomen. De Geschillencommissie OVAL heeft in 2020 één klacht in behandeling genomen. De overige 14 klachten zijn om verschillende redenen niet in behandeling genomen. De meest voorkomende redenen zijn:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet afgerond;
- na contact met verweerder is alsnog tot een onderlinge oplossing gekomen;
- het dossier is gesloten, omdat van klager niets meer is vernomen nadat om een nadere onderbouwing van de klacht is gevraagd;

- de arbodienst tegen wie de klacht zich richtte was niet aangesloten bij OVAL en heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de Geschillencommissie.

3.3 Behandeling van de geschillen

Van de zes in 2020 ingediende klachten die de Geschillencommissie Arbodiensten en de Geschillencommissie OVAL in behandeling hebben genomen, heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Van deze klachten heeft de Geschillencommissie één klacht gegrond, drie klachten gedeeltelijk gegrond (waaronder één uitspraak van de Geschillencommissie OVAL) en één klacht ongegrond verklaard. Voor één klacht heeft de Geschillencommissie (vooralsnog) geen inhoudelijke uitspraak kunnen doen, omdat kort voorafgaand de hoorzitting klachten/grievens zijn toegevoegd, waarvan is gebleken dat deze essentieel zijn voor de beoordeling van de klacht. In dit kader zijn partijen gevraagd om de interne klachtenprocedure van de dienstverlener opnieuw te doorlopen, voordat de Geschillencommissie uitspraak kan doen.

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 gegrond verklaard;
- drie klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard;
- één klacht is ongegrond verklaard.
- één klacht heeft niet tot een inhoudelijke uitspraak geleid



Afbeelding 2: verdeling van adviezen van de Geschillencommissie

3.4 Karakter van de geschillen

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

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

4. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE OVAL

In 2016 is de Geschillencommissie OVAL in het leven geroepen.

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

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

In het jaar 2018 en 2019 zijn er geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie OVAL. In het jaar 2020 is er één klacht ingediend bij de Geschillencommissie OVAL. Deze klacht is in behandeling genomen en gedeeltelijk gegrond verklaard.

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

5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aan de hand van de in 2020 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie Arbodiensten tot de volgende aandachtspunten:

5.1 Klachtenbehandeling, administratie

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

Daarbij is de afgelopen jaren gebleken dat sommige ingediende klachten in de klachtenadministratie van arbodienstverleners verloren gaan en, zelfs op herhaald verzoek tot beantwoording, niet (tijdig) 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 frustratie bij klagers.

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

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

5.2 Onafhankelijkheid en deskundigheid

De Geschillencommissie merkt op dat, net als in voorgaande jaren, in veel klachten de onafhankelijkheid en deskundigheid van de bedrijfsarts en/of een andere medewerker van de arbodienstverlener wordt betwijfeld. Soms wordt geklaagd dat de arbodienstverlener en de werkgever samen lijken te werken om het ontslag van een werknemer te kunnen realiseren. Andersom komt de laatste jaren ook terug dat een werkgever vindt dat een arbodienstverlener teveel op de hand is van een cliënt.

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

5.3 Handelwijze bedrijfsarts

Net als voorgaande jaren zijn ook in 2020 klachten ingediend over het handelen van de bedrijfsarts. Terugkerende onderwerpen zijn de bejegening van de betrokken bedrijfsarts, waarbij er vaak over wordt geklaagd dat klagers niet met respect worden behandeld, ze niet serieus worden genomen, de bedrijfsarts zich niet onafhankelijk opstelt of dat de bedrijfsarts een (partner van een) cliënt niet te woord wil staan. Vaak betreurt de arbodienstverlener de wijze waarop het contact tussen klager en de bedrijfsarts heeft plaatsgevonden. Hierbij worden weliswaar excuses aangeboden, maar uiteraard kunnen excuses (veelal) worden voorkomen door proactief en empathisch(er) te handelen. Ook is er soms sprake van de verschillende rollen die door professionals tegelijkertijd worden uitgeoefend en die (terecht) door cliënten niet worden begrepen.

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

BIJLAGEN:

GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

20.01
GESCHILLENCOMMISSIE OVAL

1. GESCHIL

Op 14 januari 2020 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie OVAL (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Q. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 maart 2020.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 28 februari 2020 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager heeft op 25 november 2019 een intakegesprek gehad met mevrouw Z, re-integratiebegeleider bij verweerder.
- 2.2 Op 26 november 2019 heeft verweerder een trajectplan verzonden naar klager.
- 2.3 Na het verzoek van klager om enkele aanpassingen te verrichten in het trajectplan, heeft verweerder op 6 december 2019 per mail aan klager aangekondigd welke aanpassingen verweerder zal overnemen en welke aanpassingen niet worden overgenomen, waarbij een kopie van deze mail zonder instemming van klager naar de werkgever van klager is verzonden. Verweerder heeft op 7 december 2019 een aangepaste versie van het trajectplan naar klager gestuurd.
- 2.4 Op 8 december 2019 geeft klager aan het niet eens te zijn met de handelwijze van verweerder met betrekking tot de afspraken die zouden zijn gemaakt. Daarbij geeft klager aan vragen te hebben gesteld waarop hij nog geen antwoord heeft gekregen.
- 2.5 Op 12 december 2019 geeft verweerder aan dat een afspraak met klager van 19 december 2019 is komen te vervallen. Verweerder verwijst voor het vervolg van het tweede spoortraject naar de werkgever van klager. Op diezelfde dag heeft klager een klacht ingediend bij verweerder
- 2.6 Op 16 december 2019 reageert verweerder op de klacht van klager met de vraag of klager zijn klacht nader kan specificeren.

- 2.7 Op 8 januari 2020 stuurt verweerder een herinnering naar klager.
- 2.8 Op 9 januari 2020 stuurt klager een aantal verzonden mails en mails van mevrouw Z aan verweerder.
- 2.9 Op 14 januari 2020 reageert verweerder definitief op de klacht van klager.
- 2.10 Op 14 januari 2020 wendt klager zich tot de Geschillencommissie OVAL.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager geeft aan dat in het intakegesprek op 25 november 2019 de afspraak is gemaakt dat wanneer informatie wordt gedeeld met de werkgever van klager, dit vooraf met klager zou worden overlegd. Toch heeft verweerder in de mailwisseling met betrekking tot het concept van het trajectplan informatie naar de werkgever doorgezonden. Klager heeft in het intakegesprek laten weten dat de relatie tussen klager en zijn werkgever niet goed is. Het doorzenden van de informatie aan de werkgever van klager heeft de relatie tussen klager en zijn werkgever meer geschaad.
 - 3.2.2 Klager vindt het zeer onprofessioneel dat verweerder niet op de vragen in zijn mails heeft gereageerd en dat verweerder zonder opgave van reden aangeeft dat de afspraak van 19 december 2019 is komen te vervallen en klager te dien aanzien wordt doorverwezen naar zijn werkgever.
 - 3.2.3 Klager heeft zijn twijfels bij de deskundigheid van mevrouw Z, omdat mevrouw Z volgens klager, blijkend uit de wijze waarop zij de traject heeft aangepakt en uit haar LinkedIn profiel, bijna geen ervaring zou hebben in het coachen begeleiden in een tweede spoortraject. Volgens klager is de manier van communicatie en de niet doorgevoerde aanpassingen in het trajectplan een blijk van onvermogen van mevrouw Z.
 - 3.2.4 Klager wenst dat verweerder haar excuses aanbiedt aan klager en zijn werkgever over de volgens klager onjuiste werkwijze van verweerder en het verloop van dit traject.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder geeft aan dat door klager vooral wordt ingegaan op wat is gecommuniceerd naar de werkgever van klager en de geschiktheid en professionaliteit van mevrouw Z.

- 3.3.2 Voor wat betreft het eerste punt geeft verweerder aan dat verweerder op 26 november 2019 het trajectplan alleen naar klager heeft gestuurd. Op 6 december 2019, toen mevrouw Z per mail aan klager uitlegde welke punten ze wel en niet in het trajectplan kon aanpassen, heeft mevrouw Z de werkgever van klager een kopie van deze mail verzonden – zonder overigens het concept trajectplan als bijlage mee te zenden. Verweerder vindt dat de gedeelde informatie met de werkgever van klager geen privacygevoelige informatie bevatte.
- 3.3.3 Ten aanzien van de professionaliteit van mevrouw Z heeft verweerder geen enkele twijfel over haar kennis, kunde en professionaliteit.
- 3.3.4 Verweerder beschikt over een mail van de werkgever van klager, waarin de werkgever aangeeft dat er geen sprake is van een conflict tussen klager en zijn werkgever en de werkgever niet heeft geconstateerd dat er vertrouwelijke informatie aan hem is doorgestuurd zonder dat klager daarvoor toestemming heeft gegeven. Volgens de werkgever heeft verweerder alleen aan de werkgever gemeld dat het trajectplan wat later wordt opgeleverd in verband met een aantal vragen die klager heeft.
- 3.3.5 Verweerder betreurt het dat klager deze klacht heeft ingediend, omdat verweerder oprecht van mening is dat zij volkomen integer en volgens afspraak heeft gehandeld.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 De klager beklagt zich samengevat over twee klachtonderdelen. Tijdens de hoorzitting is een derde klacht ter sprake gekomen. De eerste klacht van klager heeft betrekking op de mail met betrekking tot het trajectplan, die door verweerder als kopiemail naar de werkgever van klager is verzonden, terwijl klager van tevoren verweerder zou hebben gevraagd om, vanwege de slechte relatie met de werkgever, geen informatie met de werkgever te delen. De tweede klacht heeft erop betrekking dat klager twijfelt aan de professionaliteit en deskundigheid van verweerder. Tijdens de hoorzitting is ter sprake gekomen dat verweerder klager foutief heeft geïnformeerd over een UWV-traject.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht over de verzonden kopiemail naar de werkgever van klager, overweegt de Geschillencommissie als volgt. Verweerder heeft een mail naar klager verzonden als reactie op de mail van klager waarin klager opmerkingen heeft geplaatst over de inhoud van het trajectplan. Verweerder heeft hierop gereageerd en aangegeven welke onderdelen wel en niet in het trajectplan kunnen en worden aangepast. Verweerder heeft hiervan een kopiemail naar de werkgever van klager verzonden, met de intentie om te werkgever te informeren over de stand van zaken. De geschillencommissie is van oordeel dat dit anders had gekund door de werkgever een separate mail te sturen met daarin de stand van zaken met een kopie aan klager. De informatie die met de werkgever is gedeeld heeft de kans vergroot dat dit de relatie tussen klager en de werkgever verder zal schaden. Klager is hiermee dus in zijn belangen geschaad. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

- 3.4.3 Voor wat betreft de klacht over de professionaliteit en deskundigheid van verweerder, is gebleken dat klager per mail enkele vragen heeft gesteld, die door verweerder niet dan wel onvoldoende inhoudelijk zijn beantwoord. Daarbij is tijdens de hoorzitting gebleken dat verweerder afwist van de reden dat het traject tijdelijk stopgezet zou worden. Verweerder heeft dit onvoldoende duidelijk naar klager gecommuniceerd, waardoor klager onnodig in het ongewisse is gelaten. Hoewel naar oordeel van de Commissie door verweerder slordig is gehandeld, leidt dit volgens de Geschillencommissie echter niet tot dat hiermee kan worden vastgesteld dat verweerder onprofessioneel en ondeskundig is. Ook heeft klager deze klacht niet verder kunnen onderbouwen dan wel aannemelijk kunnen maken. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.
- 3.4.4 Tijdens de zitting is gebleken dat verweerder aan klager informatie heeft verstrekt met betrekking tot het advies aan klager om in het kader van het tweede spoortraject te stellen dat hij (tenminste) éénmaal per week moet gaan solliciteren, wat is gebaseerd op de richtlijn van het UWV. De Geschillencommissie merkt op dat verweerder dit goed heeft bedoeld, maar naar oordeel van de Geschillencommissie is de door verweerder gekozen richtlijn van UWV niet van toepassing voor onderhavige situatie. Verweerder had er ook voor kunnen kiezen om bij klager aan te geven dat solliciteren onderdeel is van het tweede spoortraject, zonder hierbij te refereren naar de (niet van toepassing zijnde) richtlijn van het UWV. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.5 Ten slotte wil de Geschillencommissie het volgende opmerken over het maken van geluidsopnames tijdens een intakegesprek. Klager heeft tijdens het intakegesprek met verweerder, zonder toestemming van verweerder te vragen, geluidsopnames gemaakt van dit gesprek. Verweerder stelt dat klager dit niet had gemogen. De Geschillencommissie merkt op dat het ook zonder toestemming van verweerder voor een cliënt is toegestaan om geluidsopnames te maken van een intakegesprek. Dit is onder andere door de minister van VWS gesteld hetgeen ook is overgenomen door de KNMG.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond voor wat betreft de door verweerder aan de werkgever van klager verzonden mail met betrekking tot het trajectplan te communiceren en de voor verweerder onjuiste handelswijze door een UWV richtlijn toe te passen en dit te communiceren met klager, terwijl deze richtlijn niet van toepassing was voor deze situatie. De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel met betrekking tot en ondeskundigheid en het onprofessioneel handelen van verweerder ongegrond,

20.03
GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 19 maart 2020 heeft mevrouw X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met M. (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 3 juli 2020.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 3 juni 2020 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 25 februari 2019 is klager wegens ziekte uitgevallen. De verzuimbegeleiding werd op dat moment uitgevoerd door mevrouw B, bedrijfsarts bij verweerder,
- 2.2 Op 1 juli 2019 is mevrouw A, bedrijfsarts bij verweerder, als bedrijfsarts van de werkgever van klager. De verzuimbegeleiding is per 1 juli 2019 overgedragen.
- 2.3 Op 24 juli 2019, 28 augustus 2019, 8 oktober 2019 en 26 november 2019 is klager op spreekuur geweest bij de bedrijfsarts.
- 2.4 Op 6 december 2019 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.5 Op 20 december 2019 heeft mevrouw Z, klantteamleider bij verweerder, telefonisch met klager contact opgenomen.
- 2.6 Op 9 januari 2020 is de verzuimbegeleiding overgedragen aan de heer C, bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.7 Op 10 januari 2020 heeft verweerder een schriftelijke reactie gegeven op de klacht van klager van 6 december 2019.
- 2.8 Op 13 januari 2020 heeft klager beroep aangetekend bij de directie van verweerder.
- 2.9 Op 24 februari 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager, haar echtgenoot, mevrouw D, lid netwerkdirectie van verweerder, en mevrouw Z.
- 2.10 Op 4 maart 2020 heeft verweerder een reactie verzonden op het beroep van klager.
- 2.11 Op 19 maart 2020 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager wil met haar klacht erkenning en het gevoel begrepen te worden, oftewel serieus genomen te worden omdat het ontbrak aan kernwaarden als openheid, duidelijkheid, betrokkenheid en betrouwbaarheid. Volgens klager is verweerder niet in staat geweest of bereid gebleken om het ondervonden nadeel van de begeleiding door mevrouw A weg te nemen en hieruit lering te trekken.
- 3.2.2 Klager geeft aan dat het oponthoud in het hersteltraject en re-integratie van klager steeds groter is geworden als gevolg van de wijze waarop de verzuimbegeleiding heeft plaatsgevonden. Dit heeft een negatieve invloed gehad op het hersteltraject en re-integratie van klager, wat haar ernstig heeft geraakt.
- 3.2.3 Klager vraagt de Commissie om te beoordelen of de dames A, Z en D zich jegens klager hebben gedragen zoals in redelijkheid van hen mag worden verwacht. Klager is van mening dat zij niet hebben gedaan wat in redelijk van hen had mogen worden verwacht.
- 3.2.4 Klager noemt als voorbeeld onderwerpen van klachtwaardige gedragingen jegens klager de onafhankelijkheid, de bejegening, de gepresenteerde taakopvatting, de inhoud van de schriftelijke terugkoppelingen van de spreekuren, het niet contact opnemen met een behandelaar en de wijze van klachtafhandeling (zowel klacht in eerste aanleg als het beroep bij de directie van verweerder).
- 3.2.5 Wat betreft de klachtafhandeling door de directie heeft verweerder volgens klager geen afschrift van het gespreksverslag ontvangen van het gesprek van 24 februari 2020 ondanks de toezegging daartoe. Daarbij was tijdens dit gesprek volgens klager geen enkele ruimte voor een discussie. In de klachtafhandelingsbrief zijn niet alle klachten van klager behandeld en is vooral niet inhoudelijk op klachten ingegaan maar alleen procedureel. Verder kan klager zich niet vinden in de argumentatie bij de klachtafhandeling. Klager is van mening dat de klacht onzorgvuldig door verweerder is behandeld. Klager heeft het gevoel dat ze niet serieus is genomen.
- 3.2.6 Ten aanzien van de klachtafhandeling door mevrouw Z is klager van mening dat bij de klachtafhandeling de conclusie moest volgen dat verweerder niet heeft gehandeld zoals in redelijkheid van haar had mogen verwacht. Mevrouw Z zou volgens klager onzorgvuldig haar klacht hebben behandeld, waarbij veel fouten zijn gemaakt.
- 3.2.7 Klager is van mening dat mevrouw A bij de verzuimbegeleiding er niet in is geslaagd te functioneren zoals van een professionele bedrijfsarts verwacht had mogen worden. Klager benoemt in haar klacht meerdere voorbeelden waaruit dit zou blijken.

- 3.2.8 Klager stelt dat ter zake haar verzoek aan verweerder de verzuimbegeleider aan een andere arbodienstverlener over te dragen, de behandeling van dat verzoek onzorgvuldig en inadequaat is geweest, nu op basis van de informatie-, verantwoordings- en zorgplicht van verweerder er meer van verweerder had mogen verwacht.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder betreurt het dat klager van mening is dat verweerder niet heeft gehandeld jegens klager, zoals in redelijkheid van haar had mogen worden verwacht. Verweerder meent echter dat is gehandeld zoals dat in redelijkheid van haar had mogen worden verwacht.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat er verschillende percepties kunnen bestaan tussen klager en verweerder over wat zich feitelijk heeft voorgedaan.
- 3.3.3 Verweerder wil reageren op de klachten van klager dat de bedrijfsarts onvoldoende professioneel heeft gehandeld.
- 3.3.4 Een onderdeel van de klacht van klager is dat tot tweemaal toe een afspraak werd gemaakt in de vakantie van klager. Dit is volgens verweerder een ongelukkige bijkomstigheid, maar niet verwijtbaar en onzorgvuldig. Klager biedt voor de totstandkoming van het eerste gesprek haar excuses aan. Ten aanzien van de plaats van het eerste gesprek en hetgeen de bedrijfsarts heeft aangegeven tijdens het tweede spreekuur, schetst verweerder in het verweerschrift een beeld van wat er heeft plaatsgevonden.
- 3.3.5 Gedurende de verzuimbegeleiding heeft de bedrijfsarts zich niet enkel op de beperkingen van klager willen focussen, omdat de bedrijfsarts onder meer constateerde dat er nog mogelijkheden waren. De bedrijfsarts heeft klager ruimte gegeven om mee te denken over het re-integratieproces en heeft klager niet onder druk gezet. De bedrijfsarts zou zeer wel interesse hebben getoond in de gezondheid van klager.
- 3.3.6 Verweerder geeft aan dat de bedrijfsarts medische informatie heeft opgevraagd bij de behandelaar van klager. De bedrijfsarts beoordeelt zelf aan de hand van de situatie of er sprake moet zijn van het doen van onderzoek, het opvragen van medische informatie of het afnemen van testen. De bedrijfsarts beoordeelt dit zelf vanuit de eigen professionaliteit.
- 3.3.7 Verweerder betwist dat klager op een negatieve en verwijtbare manier is bejegend gedurende de verzuimbegeleiding.
- 3.3.8 Wat betreft de onderdelen die betrekking hebben op het medisch professioneel handelen van de bedrijfsarts, stelt klager dat dit buiten de bevoegdheid van de commissie valt om hierover te oordelen. Verweerder is hier dan ook niet op ingegaan.
- 3.3.9 Ten aanzien van de inhoud van de adviezen en de terugkoppelingen van de bedrijfsarts, reageert verweerder als volgt.
De bedrijfsarts dient een zieke werknemer vooraf te informeren over de gegevens die hij aan dienst werkgever gaat verschaffen. Dit is in casu ook gedaan. Dat klager een andere mening is toegedaan, betreurt verweerder. Mocht een werknemer het

- niet eens zijn met een advies, dan kan een deskundigenoordeel worden aangevraagd of een second opinion.
- 3.3.10 Verweerder merkt op dat de bedrijfsarts nimmer de adviezen van de psycholoog in de wind heeft geslagen en geeft in het verweerschrift hierbij een onderbouwing. Verder wenste klager een verklaring van de bedrijfsarts waarin stond vermeld dat klager 2 extra dagen thuis zou moeten werken. Verweerder geeft aan dat klager en haar werkgever hierover afspraken moeten maken. Wel achtte de bedrijfsarts de mogelijkheid tot thuiswerken raadzaam.
- 3.3.11 Verweerder is van mening dat de bedrijfsartsen de begeleiding adequaat hebben uitgevoerd.
- 3.3.12 In de klacht stelt klager dat de klachtafhandeling door verweerder, zowel door mevrouw Z als door de directie, onzorgvuldig heeft plaatsgevonden. Verweerder stelt dat mevrouw Z de klacht van klager uiterst serieus heeft genomen en deze ook zorgvuldig alsook persoonlijk wilde behandelen en bespreken met klager. Verweerder geeft hierbij een toelichting in het verweerschrift. Verweerder heeft voorgesteld om de klacht met de bedrijfsarts en klager te bespreken, maar klager heeft dit afgewezen. Met het voorstel van mevrouw Z om de verzuimbegeleiding over te dragen aan een andere bedrijfsarts, was zij in de veronderstelling dat de onvrede van klager was weggenomen. Het overschrijden van de termijn voor schriftelijke reactie van verweerder had te maken met de kerst- en vakantieperiode.
- 3.3.13 Verweerder merkt op dat de door klager opgestelde verslagen van de gesprekken met betrekking tot de klachtafhandelingen afkomstig zijn van klager en een eenzijdige weergave zijn en dus de juistheid hiervan niet vast kan komen te staan. Wel is het juist dat klager geen gespreksverslag van verweerder heeft ontvangen terwijl dit wel was toegezegd, waarvoor verweerder haar excuses aanbiedt. De brief van verweerder van 4 maart 2020 was bedoeld als samenvatting van het gesprek met daarin de gemaakte afspraken. Verweerder is zich ervan bewust dat dit niet in lijn is met klachtreglement en heeft hierop reeds haar werkwijze aangepast.
- 3.3.14 Ten aanzien van de klacht van klager dat ze niet tevreden is over de argumentatie bij de klachtafhandeling, licht verweerder in het verweerschrift toe hoe haar klachtafhandeling is gemotiveerd.
- 3.3.15 Ten slotte stelt klager dat de behandeling van haar verzoek om de verzuimbegeleiding aan een andere arbodienst over te dragen onzorgvuldig en inadequaat heeft plaatsgevonden. Verweerder geeft aan dat voor de behandeling van dit verzoek informatie is ingewonnen bij de werkgever. Er bestaat geen juridische grondslag waarop een werknemer een geheel andere arbodienst kan afdwingen. Deze keuze van een arbodienst ligt bij de werkgever. Verweerder heeft wel toegezegd dat wanneer klager dit zou willen, alsnog kan worden ingestemd met de overdracht van de verzuimbegeleiding naar een andere arbodienst als de werkgever daarmee instemt. Dit aanbod geldt nog steeds.
- 3.3.16 Verweerder betreurt het dat klager van mening is dat verweerder niet heeft gehandeld zoals in redelijkheid van hen mocht worden verwacht. Dit is nooit de bedoeling geweest. Verweerder merkt op dat veel van de klachten betrekking hebben op een negatieve ervaring bij de bejegening en dienstverlening. Dit zijn niet

- punten waarover een derde kan oordelen. Verweerder is van mening dat verweerder al het mogelijke heeft gedaan om alles naar tevredenheid op te kunnen lossen.
- 3.3.17 Verweerder is van mening dat zij correct heeft gehandeld, de klachtenprocedure heeft opgevolgd en de bedrijfsartsen de begeleiding adequaat hebben uitgevoerd. Verweerder verzoekt om ongegrondverklaring van de klachten.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is vastgesteld dat de klacht van klager meerdere onderdelen omvat. De kern van de klachten van klager heeft betrekking op het functioneren van de bedrijfsartsen van verweerder (met name het functioneren van mevrouw A), de wijze van klachtafhandeling door verweerder en (de wijze van) handelen van verweerder op het verzoek van klager om de verzuimbegeleiding naar een andere arbodienstverlener over te dragen. Bovenstaande klachten worden per klachtonderdeel door de Geschillencommissie beoordeeld, waarbij als handvat de voorbeelden zijn gebruikt die tijdens de hoorzitting aan bod zijn gekomen.
- 3.4.2 Wat betreft de klacht over het functioneren van de bedrijfsartsen van verweerder, constateert de Geschillencommissie dat partijen verschillende opvattingen hebben over wat tijdens de spreekuren heeft plaatsgevonden. Er is een grote tegenstelling in de beleving van partijen van wat tijdens deze gesprekken heeft plaatsgevonden. Deze tegenstelling leidt ertoe dat de Commissie geen uitspraak kan doen over de inhoud van de spreekuren, noch over de wijze van bejegening door de bedrijfsartsen jegens klager omdat geen der partijen haar stellingen voldoende overtuigend aannemelijk heeft kunnen maken. Klager heeft onvoldoende aannemelijk kunnen maken wat hetgeen zij in haar klacht heeft gesteld feitelijk juist is, waaronder de genoemde kernwaardes als openheid, betrokkenheid, duidelijkheid en betrouwbaarheid. De Geschillencommissie heeft begrip voor het gevoel van klager, maar de klacht omvat onvoldoende onderbouwingen waaruit zou blijken dat de bedrijfsartsen, met name mevrouw A, (professioneel) steken hebben laten vallen gedurende het verzuimbegeleidingsproces. Gelet op het bovenstaande zal de Geschillencommissie zich onthouden van een uitspraak wegens een gebrek aan een overtuigende onderbouwing.
- 3.4.3 Daarbij wil de Geschillencommissie nog het volgende opmerken. Ten aanzien van de inhoud van het verweerschrift constateert de Geschillencommissie dat door verweerder stellig wordt aangegeven dat bepaalde onderdelen ongegrond moeten worden verklaard. In het verweerschrift ontkent verweerder de stellingen van klager over hoe de bedrijfsartsen zich tijdens de spreekuren met klager hebben gedragen of wat de bedrijfsartsen zouden hebben gezegd. Verweerder stelt dat, wanneer niet kan worden aangetoond wat zich tijdens een gesprek heeft plaatsgevonden, de klacht ongegrond moet worden verklaard. De Geschillencommissie merkt op dat dit een onjuiste conclusie is, omdat verweerder namelijk ook niet heeft kunnen aantonen wat zich tijdens de spreekuren heeft voorgedaan.
- 3.4.4 Ten slotte wil de Geschillencommissie over dit klachtonderdeel opmerken dat een werknemer een second opinion kan aanvragen, (ook) in het geval een werknemer

- het niet oneens is met de beoordeling van een bedrijfsarts, maar juist bezwaren heeft bij de totstandkoming van het oordeel.
- 3.4.5 Klager heeft zich beklagd over het gegeven dat mevrouw A niet over een machtiging beschikte om gegevens bij de psycholoog van klager op te kunnen vragen. Klager stelt dat zij eerder contact heeft gehad met mevrouw Van Ee over de machtiging en hierover ook een mailwisseling is. Nadat mevrouw A de taken van mevrouw B heeft overgenomen, is gebleken dat verweerder niet meer beschikte over de machtiging omdat deze kennelijk zoek was geraakt. Klager heeft tijdens de hoorzitting onweersproken gesteld dat zij beschikt over mailcorrespondentie met mevrouw B. De Geschillencommissie concludeert hieruit dat klager voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat verweerder reeds had moeten beschikken over een machtiging van klager, maar deze waarschijnlijk verloren is geraakt na of als gevolg van de wisseling van bedrijfsarts. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.6 Voorts heeft klager zich beklagd over de klachtafhandeling door zowel door mevrouw Z (klachtafhandelingsbrief van 10 januari 2020) als de klachtafhandeling door de directie van verweerder (klachtafhandelingsbrief van 4 maart 2020).
- 3.4.7 Wat betreft de klachthandeling door mevrouw Z constateert de Geschillencommissie dat in haar klachtafhandelingsbrief niet inhoudelijk op de klachten van klager d.d. 6 december 2019 is gereageerd. Daarbij heeft mevrouw Z conform het klachtreglement van verweerder een niet tijdige schriftelijke reactie verzonden naar klager. Tussen het moment van de klacht en de reactie van verweerder zat weliswaar de kerst(vakantie), maar in dat geval had het op de weg gelegen van verweerder om klager te informeren dat een reactie op de klacht langer op zich zou laten wachten wegens de kerstdagen en vakantieperiode. Verder heeft mevrouw Z tijdens de hoorzitting aangegeven een inschattingfout te hebben gemaakt door niet inhoudelijk op de klachten van klager te reageren, omdat zij in de veronderstelling was dat de kern van de klacht betrekking had op de wisseling van de bedrijfsarts. Dit bevestigt de klacht van klager dat mevrouw Z niet inhoudelijk op haar klachten d.d. 6 december 2019 heeft gereageerd. Gelet op het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie ook dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.8 Klager heeft op 13 januari 2020 een klacht ingediend bij de directie van verweerder. Op 24 februari 2020 heeft een gesprek tussen onder meer en klager in aanwezigheid van de echtgenoot van klager en de directie van verweerder plaatsgevonden. Klager stelt dat hiervan geen gespreksverslag is gemaakt, terwijl dit conform het klachtreglement van verweerder wel had gemoeten en dit ook was toegezegd. De Geschillencommissie concludeert dat verweerder een verslag van dit gesprek had moeten opstellen, maar dit heeft nagelaten. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel eveneens gegrond.
- 3.4.9 Verder stelt klager dat in de klachtafhandelingsbrief door mevrouw Z d.d.10 januari 2020 en de klachtafhandelingsbrief van de directie d.d. 4 maart 2020 onvoldoende inhoudelijk is ingegaan op de klachten van klager en tevens de onderbouwing onvoldoende is. De Geschillencommissie is van oordeel dat de motivering per behandelde klacht in de klachtafhandelingsbrief van mevrouw Z d.d. 4 maart 2020 geen antwoord geeft op de klacht(en) van klager en slechts van procedurele aard is

en de klachtafhandelingsbrief d.d. 4 maart 2020 is vrij summier. Ook al omdat uit de brief niet geheel duidelijk blijkt dat het dossier inhoudelijk door een arts was beoordeeld. Tijdens de hoorzitting bleek uit de verklaring van verweerder echter dat het medisch dossier wel onderdeel van de beoordeling was, doordat een arts “meegekeken” had t.b.v. de behandeling van de klacht(en) van klager. De Geschillencommissie komt daarbij tot het oordeel dat verweerder in haar brief de klachten als zodanig heeft benoemd en daaraan haar conclusies heeft getrokken. Aangezien de Geschillencommissie geen procedurele onjuistheden in de conclusies van de klachtafhandelingsbrief van 4 maart aantreft, verklaart de Geschillencommissie het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de klachtafhandelingsbrief d.d. 10 januari 2020 gegrond en v.w.b. het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het onvoldoende inhoudelijk ingaan op de klachten ongegrond.

- 3.4.10 Ten slotte beklaagt klager zich over (de wijze van) behandeling van verweerder na het verzoek van klager om de verzuimbegeleiding naar een andere arbodienstverlener over te dragen. Verweerder heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat het exclusiviteitsbeding in het contract tussen verweerder en de werkgever van klager een mogelijke overdracht in de weg kan staan. De Geschillencommissie merkt op dat de keuze voor een andere arbodienst in principe ligt bij een arbodienst en een werkgever. Het exclusiviteitsbeding staat hier los van. Verweerder heeft al aangegeven geen bezwaren te hebben wanneer klager zich laat begeleiden door een andere arbodienst. De kern van de klacht van klager is dat verweerder haar dossier niet aan een andere arbodienstverlener overdraagt. Klager dient, naar oordeel van de Geschillencommissie, dit af te stemmen met de werkgever van klager. Bovendien heeft verweerder aangegeven hiertegen geen bezwaar te hebben. Overigens lijkt er op dit moment geen reden voor een overdracht naar een andere arbodienstverlener dan wel bedrijfsarts, omdat klager tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat ze momenteel geen problemen ondervindt met haar huidige bedrijfsarts, de heer C. Gelet op het bovenstaande verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond voor wat betreft de klachtonderdelen die betrekking hebben op het inhoudelijk reageren op de klachten van klager in de klachtafhandelingsbrief van verweerder d.d. 4 maart 2020 en (de wijze van) handelen door verweerder na het verzoek van klager om de verzuimbegeleiding naar een andere arbodienstverlener over te dragen.

De Geschillencommissie verklaart de klachten gegrond voor wat betreft de klachtonderdelen die betrekking hebben op het niet beschikken over de oorspronkelijke machtiging van klager door verweerder, het niet opstellen van een gespreksverslag van het gesprek van 24 februari 2020 door verweerder en het niet tijdig en niet inhoudelijk behandelen van de klacht van klager in de klachtafhandelingsbrief van 10 januari 2020. Voor wat betreft de klacht(en) met betrekking tot het onvoldoende ingaan op de inhoudelijke klacht(en) in de klachtafhandelingsbrief d.d. 4 maart 2020 acht de Geschillencommissie deze ongegrond.

Ten slotte zal de Geschillencommissie geen uitspraak doen over de gegrondheid/ongegrondheid over de wijze van verzuimbegeleiding van en de bejegening door de bedrijfsartsen van verweerder, in het bijzonder mevrouw A, omdat geen der partijen voldoende en overtuigend haar stellingen te dien aanzien aannemelijk heeft kunnen maken.

20.04

GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 23 maart 2020 heeft mevrouw X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met S. (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 19 juni 2020.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 12 juni 2020 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 13 januari 2020 heeft klager zich ziek gemeld bij haar werkgever. Na een korte hervatting van haar werkzaamheden heeft klager zich op 20 januari 2020 opnieuw ziekgemeld.
- 2.2 Op 23 januari 2020 heeft klager een eerste spreekuur gehad bij mevrouw B, bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.3 Klager heeft op 10 februari 2020 een klacht ingediend bij verweerder over de bedrijfsarts. De klacht is, namens klager, ingediend door de dochter van klager.
- 2.4 Op 19 februari 2020 heeft klager een herinnering gestuurd naar verweerder omdat zij geen reactie ontving.
- 2.5 Omdat op 17 maart 2020 nog steeds geen reactie was ontvangen heeft klager wederom een herinnering verzonden.
- 2.6 Op 19 maart 2020 heeft verweerder gevraagd om het telefoonnummer van de dochter van klager omdat verweerder klager telefonisch wil spreken. Op diezelfde dag heeft de dochter van klager haar telefoonnummer doorgegeven.
- 2.7 Op 20 maart 2020 heeft klager 's avonds naar verweerder gemailld dat zij nog steeds niet is gebeld en haar klacht zal indienen bij de Geschillencommissie.
- 2.8 Op 23 maart 2020 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager heeft haar klacht ingediend bij verweerder, maar ook na herinneringsmails heeft ze geen reactie op de klacht mogen ontvangen. De klacht van klager is door verweerder ook niet behandeld binnen de door verweerder gestelde reactietermijn.
- 3.2.2 Klagers heeft haar twijfels bij de objectiviteit en professionaliteit van de mevrouw B, bedrijfsarts bij verweerder. De bedrijfsarts heeft tijdens het spreekuur van 23 januari 2020 geen oog gehad voor de situatie van klager. Klager vindt dat de bedrijfsarts geen rekening heeft gehouden met de medische situatie en omstandigheden van klager.
- 3.2.3. Klager heeft in het verleden ook gesprekken gehad met dezelfde bedrijfsarts. Ook in deze gesprekken kwam de bedrijfsarts hard over, toonde ze geen empathisch vermogen noch begrip voor haar omstandigheden.
- 3.2.4 Klager heeft na de beoordeling van de bedrijfsarts een deskundigenoordeel bij UWV aangevraagd. Hieruit bleek dat haar loon onterecht was opgeschort, omdat de UWV klager als arbeidsongeschikt had beoordeeld.
- 3.2.5 Doordat verweerder haar klachtreglement niet heeft nageleefd, heeft klager veel stress ervaren. Daarbij heeft de bedrijfsarts een onjuist oordeel gegeven, met als gevolg dat klager in een moeilijke financiële situatie kwam te verkeren. Klager wenst hiervoor een ongemakkenvergoeding.
- 3.2.6 Klager wenst excuses van de bedrijfsarts voor het gevoel dat zij klager heeft gegeven tijdens de gesprekken. Ook wenst klager excuses van verweerder, omdat verweerder haar eigen klachtreglement niet heeft nageleefd.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat klager op 10 februari 2020 een klacht bij verweerder heeft ingediend. Klager zou hierop zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf dagen volgens het klachtreglement een bevestiging hierop mogen verwachten van verweerder. In deze bevestiging zou informatie staan over de procedure. Verweerder ging er ten onrechte van uit dat de ontvanger van de klacht aan de kant van verweerder een ontvangstbevestiging zou versturen, met als gevolg dat de ontvangstbevestiging niet (tijdig) is verzonden.
- 3.3.2 Verweerder merkt op dat klager in haar klacht had benoemd dat de klacht door de dochter van klager was geschreven in opdracht van klager. Omdat bij de klacht geen machtiging aanwezig was, kon verweerder niet inhoudelijk over de klacht

communiceren met de dochter van klager. Zonder machtiging is verweerder hiertoe niet gerechtigd. Dit laat echter onverlet dat verweerder binnen de gestelde termijn had moeten reageren. Dit geldt ook voor het nalaten een tweede poging te ondernemen om klager telefonisch te spreken nu zij de eerste keer geen contact kreeg toen ze belde.

- 3.3.3 Verweerder kent de bedrijfsarts als een nauwgezet werkend arts en een gewaardeerd collega. De toonzetting van de klacht heeft verweerder geraakt, waardoor verweerder enige bezinningstijd nodig had om hierop correct te kunnen reageren.
- 3.3.4 De bedrijfsarts is niet meer in dienst van verweerder, dus verweerder heeft geen toegang tot de dossiers die zijn ondergebracht in het systeem bij de werkgever van klager. Wanneer iemand het niet eens is met een inhoudelijk oordeel, dan is de deskundigenoordeel van het UWV de gebruikelijke weg en niet een klachtenprocedure. In plaats van dit naar klager te communiceren, is dit tot grote spijt van verweerder in de vergetelheid geraakt. Om dergelijke situaties te voorkomen, heeft verweerder haar werkwijze ten aanzien van de klachtafhandeling aangepast.
- 3.3.5 Naar aanleiding van de herinneringsmail van klager heeft verweerder gevraagd om het telefoonnummer van de dochter van klager. Verweerder meende in de herinneringsmail van klager een ondertoon te bespeuren die haar emotioneel trof. Hierop heeft verweerder met een afgeschermd nummer de dochter van klager tevergeefs gebeld en heeft daarna geen poging meer ondernomen.
- 3.3.6 Alles overziende biedt verweerder klager haar excuses aan voor het feit dat ze de ontvangstbevestiging niet heeft verstuurd en dat de klacht op een gegeven moment in de vergetelheid is geraakt, alsmede dat zij niet meerdere keren heeft getracht telefonisch contact te krijgen met klager of namens haar met de dochter nu zij met een anoniem nummer belde en dat de klacht niet binnen de gestelde termijn is behandeld – kortom dat verweerder niet volgens haar klachtreglement heeft gehandeld. Verweerder zal er alles aan doen om dit in de toekomst te voorkomen.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.4.1 Tijdens de hoorzitting is bevestigd dat de klacht zich uiteenzet in twee klachtonderdelen. Klager beklagt zich enerzijds over de wijze waarop de klachtafhandeling heeft plaatsgevonden en anderzijds over de bejegening door mevrouw B, bedrijfsarts bij verweerder.
- 3.4.2 Uit de stukken blijkt dat verweerder een klacht heeft ontvangen, maar de behandeling van de klacht lange tijd op zich heeft laten wachten, waardoor de termijn uit het klachtreglement van verweerder is overschreden. Dat geldt niet alleen voor het sturen van een bevestiging maar ook voor het behandelen van de klachten. De Geschillencommissie merkt hierbij op dat de argumenten die verweerder aanvoert voor het late beantwoorden van de klacht en de te late beantwoording van de klacht niet zijn te rechtvaardigen. Zo had verweerder kunnen vragen om een machtiging aan de dochter van klager wanneer deze ontbreekt en had verweerder

proactiever kunnen en moeten handelen wat betreft het achterhalen van het dossier van klager om zo de klacht inhoudelijk te kunnen behandelen.

- 3.4.3 Tijdens de hoorzitting heeft verweerder aangegeven dat bedrijfsarts mevrouw B niet meer werkzaam is voor verweerder en verweerder pas inhoudelijk op de klacht kan reageren zodra verweerder over het dossier van klager beschikt. Verweerder gaf aan ermee bezig te zijn om het dossier via het systeem dat wordt beheerd bij de werkgever te verkrijgen.

Na de hoorzitting heeft verweerder per mail op 19 juni 2020 echter aangegeven dat mevrouw B nog wél werkzaam is bij verweerder voor één dag per week bij de werkgever van klager. De Geschillencommissie vindt, gelet op deze informatie, het helemaal onbegrijpelijk en daarmee ernstig verwijtbaar dat er geen nader contact met mevrouw B heeft plaatsgevonden over de klacht van klager en er tot op heden niet is gereageerd op de inhoud van de klacht van klager. Het argument dat tijdens de hoorzitting is aangegeven dat er geen inzage kon worden verkregen in het dossier snijdt dan ook geen hout.

De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder in het kader van klachtafhandeling eveneens onzorgvuldig en verwijtbaar heeft gehandeld, waardoor verweerder de termijnen in het klachtreglement voor het behandelen van een klacht heeft overschreden. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

- 3.4.4 Wat betreft het klachtonderdeel over de bejegening door bedrijfsarts mevrouw B, heeft verweerder aangegeven hier pas inhoudelijk op te kunnen reageren zodra zij over het dossier van klager beschikt. Wat betreft deze klacht kan de Geschillencommissie hier geen inhoudelijke zienswijze over geven, omdat zij over onvoldoende informatie beschikt om tot een oordeel te komen, bovendien deze klacht nog niet inhoudelijk door verweerder is behandeld en voor zover de klacht het inhoudelijk oordeel van mw. B betreft zij ook niet bevoegd is daarover een oordeel te geven. De Geschillencommissie benadrukt dat deze inhoudelijke klacht met spoed door verweerder alsnog dient te worden behandeld, zeker omdat na de hoorzitting is gebleken dat mevrouw B nog steeds voor verweerder werkzaam is en verweerder het dossier bij ontvangst van de klacht van klager al had kunnen verkrijgen.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond voor wat betreft de klachtonderdelen die betrekking hebben op het niet op een correcte wijze volgen van de eigen klachtenprocedure van verweerder wegens onzorgvuldig en verwijtbaar handelen. Voor wat betreft de klacht over de bedrijfsarts mw. B, die onvoldoende empathie toonde, onvoldoende rekening hield met de omstandigheden van klager en daarmee onprofessioneel zou handelen heeft de Commissie onvoldoende informatie om tot een oordeel te komen. Wel adviseert de Commissie verweerder om nu met spoed tot behandeling van de inhoud van de klacht te komen. Ook al omdat, in tegenstelling tot de bewering van verweerder zoals ook uit de stukken die de Commissie door verweerder ter hand zijn gesteld, mw. B als bedrijfsarts nog steeds werkzaam is bij verweerder en dus wel inzage in het dossier had kunnen worden verkregen en dit klacht onderdeel inhoudelijk had kunnen worden beoordeeld.

Voor wat betreft het verzoek van klager voor een ongemakkenvergoeding is de Commissie niet bevoegd hierover een oordeel uit te spreken en is dit aan verweerder. Zij kan dit betrekken bij het behandelen van het nog openstaande inhoudelijke klachtonderdeel.

20.06

GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 4 juni 2020 heeft mevrouw A. namens haar werkgever W. (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met X. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend. X. is geen lid van OVAL, maar heeft op 22 juni 2020 ingestemd om de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie Arbodiensten.

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

De klacht is tijdig ingediend en de Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 9 september 2020. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 7 augustus 2020 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 1 oktober 2018 heeft een werknemer van klager zich ziek gemeld.
- 2.2 Op 3 oktober 2018 heeft de werknemer een spreekuur gehad bij mevrouw Y., bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.3 Op 5 november 2018 is door de bedrijfsarts een probleemanalyse opgesteld.
- 2.4 Op 12 december 2018, 23 januari 2019 en 20 februari 2019 heeft de werknemer van klager een gesprek gehad met de bedrijfsarts, in casu mw. Y.
- 2.5 Op 28 februari 2019 heeft verweerder verzocht om een second opinion.
- 2.6 Op verzoek van verweerder heeft de werknemer een gesprek gehad bij mevrouw Z., een andere bedrijfsarts bij verweerder, op 4 april 2019. Deze arts heeft de werknemer als niet arbeidsongeschikt beoordeeld.
- 2.7 Op 8 april 2019 heeft verweerder de werknemer per 5 april 2019 beter gemeld. Werknemer heeft vervolgens een deskundigenoordeel aangevraagd bij het UWV.
- 2.8 Op 19 augustus 2019 heeft het UWV bericht dat de werknemer volledig arbeidsongeschikt is. De betermelding wordt door verweerder ongedaan gemaakt.
- 2.9 Op 21 augustus 2019 vindt een spreekuur plaats tussen werknemer en mevrouw Y. Hierbij is een FML opgesteld. Mevrouw Y heeft tevens een aanvullende interventie

- geadviseerd. Na herhaald verzoek van verweerder heeft klager op 28 oktober 2019 een akkoord gegeven voor het inzetten van een interventie.
- 2.10 Op 13 november 2019, 8 januari 2020, 4 maart 2020 en 15 april 2020 heeft de werknemer wederom een gesprek gehad bij mevrouw Y.
 - 2.11 Verweerder en klager hebben meermaals contact gehad over de spreekuurrapportage en het belastbaarheidsprofiel van de werknemer. Op 30 maart 2020 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder.
 - 2.12 Op 23 april 2020 heeft klager wederom haar ontevredenheid geuit bij verweerder. Op 24 april 2020 heeft verweerder hierop gereageerd.
 - 2.13 Op 4 juni 2020 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie.
 - 2.14 Op 22 juni 2020 heeft verweerder ingestemd om de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie Arbodiensten.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager twijfelt aan de objectiviteit aan mevrouw Y, bedrijfsarts bij verweerder. Hetgeen de bedrijfsarts heeft gezegd tegen klager staat lijnrecht tegenover hetgeen de bedrijfsarts in de spreekuurrapportages heeft gemeld. Verweerder heeft dit aangegeven en wenst een onafhankelijk onderzoek door Q.. Klager zou met verweerder de afspraak hebben gemaakt dat wordt verdergegaan met de uitkomst van het onderzoek van Q.. De bedrijfsarts zou volgens klager hebben aangegeven hieraan mee te willen werken, maar toen het onderzoek gepland stond heeft de bedrijfsarts geweigerd hieraan mee te werken.
 - 3.2.2 Klager is inmiddels overstapt naar een andere arbodienst. Desondanks vindt klager wel dat er maatregelen moeten worden genomen omdat klager van mening is dat een bedrijfsarts te allen tijde objectief moet blijven en gedane toezeggingen moet nakomen en dit in haar ogen niet is gebeurd.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
 - 3.3.1 Verweerder geeft aan dat klager twijfelt aan de objectiviteit van bedrijfsarts mevrouw Y. Verweerder begrijpt uit de klacht dat de twijfel enigszins wordt gevoed door het feit dat de bedrijfsarts geen doorverwijzing naar Q. heeft gegeven en omdat verweerder van mening is dat de bedrijfsarts stuurt op terugkeer in het “eerste spoor” van de werknemer.

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

- 3.3.11 Verweerder merkt op dat klager blijft twijfelen aan de objectiviteit van de bedrijfsarts en de juistheid van de belastbaarheid, terwijl het UWV zich heeft geschaard achter het oordeel van de bedrijfsarts.
- 3.3.12 Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts in haar begeleiding haar uiterste best gedaan om alle partijen te horen. Ze heeft uitvoerig contact gehad met de werknemer, klager, de behandelaren, de arbeidsdeskundige en het UWV, alsmede de advocaat van klager. Verweerder betreurt dat klager het anders heeft ervaren.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 Op dezelfde dag direct voorafgaand aan de videohoorzitting van 9 september 2020 heeft klager een spreeknotitie, samen met 10 bijlagen naar de Geschillencommissie gestuurd ten behoeve van de hoorzitting. Tijdens de hoorzitting is de Geschillencommissie gebleken dat deze stukken relevant zijn voor de beoordeling van de klacht, mede omdat klager ter zitting nieuwe klachten heeft aangevoerd die niet bij de oorspronkelijke klacht van 22 juni 2020 door klager aan de orde zijn gesteld. Deze stukken zijn in de interne klachtenprocedure echter niet door klager aan de orde gesteld en beschikbaar gesteld.
- 3.4.2 Verweerder stelt naar het oordeel van de Geschillencommissie terecht dat zij zich niet heeft kunnen voorbereiden op de klachten en stukken die voorafgaand de hoorzitting zijn toegezonden. Desalniettemin heeft klager deze stukken ingebracht en klager wenst dat deze stukken onderdeel uitmaken van de geschillenprocedure en beoordeling door de Geschillencommissie.
- 3.4.3 Gelet op het bovenstaande kan de Geschillencommissie niet anders concluderen dan dat de interne klachtenprocedure bij verweerder (nog) niet volledig is doorlopen, omdat verweerder tijdens de interne klachtenprocedure van verweerder niet door klager in de gelegenheid is gesteld om op de betreffende aanvullende stukken van klager te reageren.
- 3.4.4 De Geschillencommissie verwijst partijen om die reden terug naar de interne klachtenprocedure en zal geen uitspraak doen over de ingediende klacht totdat de interne klachtenprocedure van verweerder volledig is doorlopen met medeweging van de direct voorafgaande aan de hoorzitting ingebrachte stukken. De Geschillencommissie overweegt daarbij wellicht ten overvloede dat klager ten behoeve van het voltooien van de interne klachtenprocedure bij verweerder haar klacht opnieuw dient te formuleren en alle bijlagen dient te betrekken die zij daarbij relevant acht, zodat hierop inhoudelijk door verweerder kan worden gereageerd. Mochten partijen niet een onderlinge oplossing bereiken, dan kan klager zich alsnog tot de Geschillencommissie wenden met het verzoek tot het doen van een uitspraak. Ten aanzien van de afhandeling van de interne klachtbehandeling door verweerder merkt de commissie nog op dat verweerder gehouden is om het medisch dossier bij de klachtbehandeling te laten beoordelen door een van de artsen van verweerder.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verwijst partijen terug naar de interne klachtenprocedure van verweerder met daarbij de overweging dat klager haar klacht opnieuw dient te formuleren en alle bijlagen dient te betrekken die zij relevant acht, waaronder de stukken die klager direct voorafgaande aan de videohoorzitting aan de Geschillencommissie heeft gestuurd, zodat hierop inhoudelijk door verweerder kan worden gereageerd.

20.07

GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 6 augustus 2020 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met R. (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

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

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen.

Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 oktober 2020.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 17 september 2020 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 21 februari 2020 is klager op zijn verzoek uitgenodigd voor een arbeidsomstandighedensprekbeurt op 25 februari 2020 bij de heer A, bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.2 Op 6 maart 2020 heeft klager zich ziek gemeld.
- 2.3 Op 16 maart 2020 heeft vanwege Covid-19 een telefonisch gesprek tussen klager en mevrouw B (bedrijfsarts bij verweerder) plaatsgevonden.
- 2.4 Naar aanleiding van het telefoongesprek van 16 maart 2020 heeft klager op diezelfde dag een klacht ingediend bij verweerder.
- 2.5 Op 15 april 2020 heeft verweerder schriftelijk gereageerd op de klacht van klager.
- 2.6 Op 28 april 2020 stuurt klager een herinnering c.q. ingebrekestelling naar verweerder, omdat verweerder geen informatie heeft verstrekt na het verzoek van klager d.d. 16 maart 2020 om inzage in zijn medisch dossier. Op 29 april 2020 is door verweerder op het inzageverzoek gereageerd. Op 18 mei 2020 is het afschrift van het medisch dossier aan klager verzonden.
- 2.7 Medio mei 2020 heeft klager een klacht ingediend bij de directie van verweerder.
- 2.8 Op 8 juli 2020 heeft verweerder gereageerd op de directieklacht van klager.
- 2.9 Op 6 augustus 2020 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager is op 16 maart 2020 gebeld door mevrouw B, bedrijfsarts van verweerder. De bedrijfsarts heeft naar aanleiding van dit gesprek vanwege Covid-19 laten weten dat klager weer arbeidsgeschikt is verklaard. De bedrijfsarts gaf aan dat het om een arbeidsconflict gaat en niet om ziekte. De bedrijfsarts heeft volgens klager niet gevraagd naar de fysieke of geestelijke klachten van klager. Ook heeft ze niet gevraagd naar de medicatie en naar de specialist die klager op dat moment behandelde.
- 3.2.2 Tijdens het telefoongesprek wenste de partner van klager een aanvulling te geven omtrent de klachten van klager. De bedrijfsarts wilde hier echter niets van horen en vroeg om een schriftelijke machtiging. Klager vindt dit raar, omdat klager ook gewoon bij het telefoongesprek aanwezig was.
- 3.2.3 Op het moment dat klager aangeeft het niet eens te zijn met het besluit van de bedrijfsarts, klager de bedrijfsarts geen toestemming geeft om het dossier van klager te bekijken (dat is aangemaakt door de heer A, bedrijfsarts van verweerder die een arbeidsomstandigheden spreekuur met klager had) en aangeeft dat hij de bedrijfsarts niet vertrouwd, zou al een brief naar zijn werkgever zijn verzonden. De bedrijfsarts heeft niet gevraagd om toestemming voor inzage in het dossier welke is aangemaakt door de heer A. De heer A had tijdens het gesprek van 25 februari 2020 beloofd dat niemand de gegevens uit dit gesprek kon inzien zonder toestemming van klager.
- 3.2.4 Klager begrijpt niet waarom mevrouw B zo heftig reageerde en niet wilde luisteren naar klager. Klager vermoedt dat de bedrijfsarts dit deed omdat klager een homoseksuele relatie heeft of dat de bedrijfsarts partijdig is en zich heeft laten beïnvloeden door de werkgever van klager.
- 3.2.5 Klager heeft een verzoek om inzage van zijn medische gegevens ingediend. Klager stelt dat verweerder de termijn voor het verstrekken van deze gegevens heeft overschreden. Klager had verwacht dat hij een reactie binnen 4 weken zou krijgen. Klager heeft eerst een gedeelte hiervan ontvangen en moest doorvragen naar de overige stukken uit het medisch dossier. De stukken zijn bovendien onvolledig en incompleet. Klager vindt dat het niet nodig zou moeten zijn dat hij zou moeten sommeren inzage te krijgen in de gegevens. Verder wordt door verweerder als reden voor het overschrijden van de termijn afgedaan met Covid-19. Als verweerder een vertraging had verwacht, dan had zij dit ook kunnen/moeten communiceren.

- 3.2.6 Klager beklagt zich over de bejegening door de bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft eenzijdig de relatie met klager verbroken, zonder dit eerst met klager te bespreken. Klager probeerde de relatie met de bedrijfsarts te herstellen, maar zij liet dit links liggen. Verweerder pretendeert dat op 1 april 2020 de bedrijfsarts is vervangen door een andere arts. Volgens klager is dit niet juist. Verder heeft de bedrijfsarts de plicht om een werknemer te beoordelen op verzuim met een medische oorzaak. Verweerder heeft volgens klager niet kunnen weerleggen dat de bedrijfsarts klager heeft gevraagd naar zijn medische klachten. De bedrijfsarts wilde niet naar klager luisteren. Daarbij heeft de bedrijfsarts klager teruggestuurd naar een onveilige werkplek.
- 3.2.7 Klager beklagt zich er over dat volgens de bedrijfsarts er niet een tweede persoon tijdens het gesprek van 16 maart 2020 aanwezig mocht zijn.
- 3.2.8 Klager stelt dat verweerder de privacy van klager heeft geschonden. Zo heeft verweerder bij de werkgever van klager negatieve uitlatingen gedaan over klager. Verweerder heeft haar neutraliteit laten varen. Klager heeft het beeld dat de bedrijfsarts heeft gehandeld in de opdracht van de werkgever. De bedrijfsarts had bij de werkgever moeten aangeven dat voorafgaande mails met daarin de mening van de werkgever onwenselijk zijn.
- 3.2.9 Klager heeft op 17 april 2020 een viertal vragen aan verweerder gesteld, waarop nooit antwoorden zijn ontvangen.
- 3.2.10 Klager vindt dat de klachtenafhandeling een objectieve, klantgerichte benadering mist.
- 3.2.11 Klager wil dat de bedrijfsarts aan de werkgever in een schrijven kenbaar maakt dat zij nimmer achter de rug van klager om had mogen communiceren. Klager wil van de bedrijfsarts weten wat zij tegen de werkgever heeft gezegd tijdens het gesprek of mail. Verder wenst klager een verontschuldiging van verweerder voor de wijze waarop klager is behandeld tijdens de klachtenprocedure. Ten slotte wenst klager alsnog antwoord op zijn vragen van 17 april 2020.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan dat bedrijfsarts de heer A tijdens het gesprek van 25 februari 2020 tijdelijk mevrouw B verving omdat zij op vakantie was.
- 3.3.2 Tijdens het verzuimgesprek van 16 maart 2020 heeft mevrouw B, bedrijfsarts van verweerder, de vraag van klager gekregen of zij het verslag van de heer A al had gezien. De bedrijfsarts gaf aan dat nog niet te hebben ingezien en heeft dit opgevat als toestemming van de kant van klager. Klager heeft niet aangegeven het niet te willen dat de bedrijfsarts het verslag met klager besprak. Daar komt volgens verweerder bij dat de bedrijfsarts geen toestemming nodig had om het verslag in te zien. Bij waarneming/vervanging van een bedrijfsarts is er sprake van een behandelteam en is er geen toestemming nodig voor het inzien van het medisch dossier. Nadat de bedrijfsarts had aangegeven dat naar haar oordeel er sprake was van een arbeidsconflict en ze klager arbeidsongeschikt achtte, kreeg het gesprek een andere wending. Klager vertrouwde de bedrijfsarts niet meer en gaf aan dat de bedrijfsarts het gesprek moest voorzetten met de partner van klager. De bedrijfsarts

- had vervolgens om een schriftelijke machtiging gevraagd zodat ze de situatie met de partner van klager kon bespreken. Verweerder betwist dat de bedrijfsarts niet naar klager wilde luisteren. Eveneens wordt betwist dat dit het geval zou zijn omdat klager een homoseksuele relatie heeft en dat de bedrijfsarts partijdig is.
- 3.3.3 Uiteindelijk is de begeleiding van klager overgedragen aan een andere bedrijfsarts, vanwege het gebrek aan vertrouwen in de bedrijfsarts en de verwijten die klager maakte naar verweerder. Op verzoek van klager heeft er een second opinion plaatsgevonden en de begeleiding van klager is overgenomen door een andere bedrijfsarts.
- 3.3.4 Klager heeft op 16 maart 2020 een inzageverzoek ingediend en op 23 maart 2020 een machtiging hiervoor ingevuld. Op 19 mei 2020 heeft verweerder een afschrift van het volledige medisch dossier verzonden. Verweerder zou in een brief hebben aangegeven dat een inzageverzoek vanwege drukte in verband met corona niet de prioriteit had die inzageverzoeken normaliter krijgen. De vele vragen die klager heeft gesteld heeft er eveneens voor gezorgd dat het dossier en de antwoorden enige tijd op zich hebben laten wachten.
- 3.3.5 Wat betreft de klacht over de bejegening door de bedrijfsarts leek het de bedrijfsarts beter om de begeleiding van klager over te dragen naar een andere bedrijfsarts, gelet op de verwijten van klager. De poging van klager om de relatie met de bedrijfsarts te herstellen, kan verweerder niet plaatsen. Verweerder betwist al hetgeen klager stelt in zijn klacht omtrent de bejegening door de bedrijfsarts. Daarbij vindt verweerder dat een groot deel van dit klachtonderdeel betrekking heeft op een medisch oordeel van een bedrijfsarts en de Geschillencommissie volgens verweerder niet bevoegd is hierover uitspraak te doen.
- 3.3.6 Ten aanzien van de klacht dat een tweede persoon aanwezig was bij het gesprek van 16 maart 2020 is aan klager nooit geweigerd om iemand bij het gesprek te hebben. Dat de partner van klager bij het gesprek aanwezig is en luistert, is geen probleem. Toen klager echter aangaf te willen dat het gesprek verder met de partner van klager gevoerd moet worden, gaf de bedrijfsarts aan dat hiervoor een machtiging vereist was.
- 3.3.7 Wat betreft de klacht over de privacyschending door verweerder geeft verweerder aan dat in de brief van 1 april 2020 is aangegeven wat tussen verweerder en de werkgever is besproken. Tijdens het gesprek van 30 maart 2020 is er geen medische informatie over klager gedeeld. Verweerder betwist dat klager door verweerder is zwartgemaakt door de bedrijfsarts en zij haar neutraliteit heeft laten varen. Ze heeft alleen bij de werkgever aangegeven dat het gesprek van 16 maart 2020 niet prettig is verlopen.
- 3.3.8 De bedrijfsarts heeft twee zaken aan de werkgever van klager teruggekoppeld. Het gaat om de terugkoppeling van het telefonische spreekuur d.d. 16 maart 2020, zowel aan klager als zijn werkgever, en later de mededeling aan de werkgever dat de begeleiding van klager wordt overgedragen aan een andere bedrijfsarts. Dat de werkgever van klager op 30 maart 2020 een mail naar klager heeft verzonden, kan verweerder niet worden tegengeworpen.
- 3.3.9 Wat betreft de klacht over de klachtafhandeling kan verweerder zich niet de indruk onttrekken dat klager stelt dat de klachtafhandeling niet objectief en klantgericht is

geweest, omdat de uitkomst niet was wat klager voor ogen stond. Verweerder stelt dat er sprake is geweest van hoor en wederhoor, zorgvuldigheid en objectiviteit bij de klachtafhandeling. Wat betreft de zorgvuldigheid heeft de behandeling van het beroepschrift enige tijd in beslag genomen vanwege het coronavirus.

3.3.10 Volgens verweerder heeft de bedrijfsarts bij haar beoordeling de onafhankelijkheid in acht genomen die van een bedrijfsarts mag worden verwacht. Ze heeft zich niet laten beïnvloeden door de werkgever van klager. Verweerder is van mening dat er geen sprake is van een tekortkoming.

3.3.11 Verweerder verzoekt de Geschillencommissie tot ongegrondverklaring van de klachten en de klachten met betrekking tot het medisch oordeel niet-ontvankelijk te verklaren.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

3.4.1 De klachten van klager zetten zich uiteen in meerdere onderdelen. Tijdens de video hoorzitting is de kern van deze klachten besproken. Deze kern van de klachten van klager komen erop neer dat mevrouw B zonder toestemming van klager het medisch dossier heeft ingezien, klager na een verzoek om inzage in zijn medisch dossier klager deze niet tijdig van verweerder heeft ontvangen, de privacyschending van klager door verweerder en de wijze van communiceren, de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld en bejegening door verweerder.

3.4.2 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot de inzage van het dossier van klager door mevrouw B zonder toestemming van klager, overweegt de Geschillencommissie als volgt. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat tijdens het telefoongesprek tussen mevrouw B en klager van 16 maart 2020, mevrouw B in de veronderstelling was dat zij toestemming van klager had gekregen om het dossier in te zien en ook (een deel van) het medisch dossier van klager heeft (voor)gelezen. Dit medisch dossier was opgesteld door de heer A, vervangend bedrijfsarts bij verweerder. Klager stelt hiervoor geen toestemming te hebben gegeven.

3.4.3 De Geschillencommissie stelt voorop dat, afgezien van de vraag of er juridisch toestemming nodig was voor inzage in het dossier van klager, het mevrouw B wel had gesierd om de toestemming expliciet aan klager te vragen in plaats van te veronderstellen dat toestemming door klager is gegeven. Uit de stukken blijkt namelijk niet dat klager expliciet toestemming heeft gegeven.

3.4.4 Wanneer er sprake is van inzage in het medisch dossier van een voorafgaand preventief spreekuur/arbeidsomstandigheden spreekuur, dan is toestemming voor inzage in het medisch dossier door een andere bedrijfsarts noodzakelijk. Gelet op de inhoud van het gesprek tussen klager en mevrouw B blijft onduidelijk of toestemming is gegeven, maar gelet op het feit dat op 16 maart 2020 door mevrouw B (een deel uit) het dossier is voorgelezen en tijdens de hoorzitting is vastgesteld dat klager wel inhoudelijk heeft gesproken over het inhoud van zijn dossier, is klager niet zijn belang getroffen door later te stellen dat mevrouw B zijn dossier niet had mogen inzien alvorens hij expliciet toestemming had gegeven. Om deze reden verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.

- 3.4.5 Verder beklagt klager zich dat hij na een verzoek om inzage in zijn medisch dossier hij deze niet tijdig van verweerder heeft ontvangen. Klager heeft op 16 maart 2020 bij verweerder een verzoek ingediend tot inzage van zijn medisch dossier. Op 19 mei 2020 heeft verweerder het dossier aan klager verzonden. Verweerder licht hierbij toe dat door de coronacrisis en de tussentijds veelvuldige mailwisselingen met klager het toezenden van het dossier voor de nodige vertraging heeft gezorgd. De Geschillencommissie is van oordeel dat, gelet op de bijzondere omstandigheden – met name de coronacrisis, een vertraging van de verzending van het dossier in deze situatie te billijken is, al was het netter geweest als verweerder klager van de vertraging op de hoogte had gesteld. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.4.6 Wat betreft de klacht over de privacyschending van verweerder, constateert de Geschillencommissie dat verweerder met de werkgever van klager telefonisch contact heeft gehad en heeft gemeld dat het contact tussen mevrouw B en klager niet prettig is verlopen en er geen vertrouwensrelatie meer is tussen mevrouw B en klager. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat verweerder dit ten onrechte niet schriftelijk heeft teruggekoppeld aan de werkgever van klager en in afschrift aan klager. Te meer daar verweer erkent dat dat dit wel gebruikelijk is. Klager stelt dat daarmee zijn privacy is geschonden en verweerder bij de werkgever van klager over klager negatieve uitlatingen heeft gedaan. Hoewel de Geschillencommissie van oordeel is dat er ten onrechte geen schriftelijke terugkoppeling is geweest van het telefoongesprek met de werkgever is de Commissie ook van oordeel dat klager zijn stelling dat daarmee er sprake is van schending van zijn privacy niet voldoende heeft kunnen onderbouwen en aannemelijk heeft kunnen maken. Dit leidt dan ook tot ongegrondverklaring van dit klachtonderdeel.
- 3.4.7 Ten slotte beklagt klager zich over de wijze van communicatie en bejegening door verweerder. De Geschillencommissie constateert dat de communicatie door verweerder niet zorgvuldig is geweest. Zo is er onenigheid over de vraag of mevrouw B toestemming van klager heeft gekregen om het medisch dossier van klager in te zien en is klager niet duidelijk geweest dat de heer A vervangend bedrijfsarts was van mevrouw B. Verder is door verweerder niet gecommuniceerd dat klager zijn medisch dossier na zijn verzoek later dan de gebruikelijke termijn kreeg toegezonden. Ten slotte constateert de Geschillencommissie dat het taalgebruik en toonzetting in de communicatie tussen de jurist van verweerder en klager niet verstandig is en onnodig emoties kan oproepen en vindt dat van een jurist in dezen te allen tijde mag worden verwacht zich professioneel op te stellen en zich niet mag laten leiden door emoties. Gelet op het bovenstaande onderlinge samenhang bezien acht de Geschillencommissie het aannemelijk dat de gebrekkige communicatie door verweerder heeft geleid tot vragen en frustraties bij klager. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel gegrond.
- 3.4.8 Wat betreft de klacht over de wijze van bejegening door mevrouw B constateert de Geschillencommissie dat mevrouw B haar taak aan een andere bedrijfsarts heeft overgedragen omdat volgens de bedrijfsarts er een onvoldoende vertrouwensbasis was ontstaan - mede omdat klager zich onheus bejegend voelde. De Geschillencommissie acht, gelet op deze omstandigheden, het niet onlogisch dat de

bedrijfsarts tot dit besluit is overgegaan en laat daarbij in het midden wie nu precies het initiatief heeft genomen tot het uitspreken van een onvoldoende vertrouwensbasis om de relatie tussen klager en mw. B voor te zetten. Ten aanzien van de overige stellingen van klager over de onheuse bejegening van klager, is de Geschillencommissie van oordeel dat deze stellingen onvoldoende zijn onderbouwd en aannemelijk gemaakt. Gelet op het bovenstaande acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond met betrekking tot het inzien van het medisch dossier door mevrouw B zonder toestemming van klager, het niet tijdig ontvangen van het medisch dossier van klager op verzoek van klager, de privacyschending van klager en de onheuse bejegening door mevrouw B.

De Geschillencommissie verklaart het klachtonderdeel gegrond wat betreft de onzorgvuldige communicatie door verweerder.

20.08

GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

1. GESCHIL

Op 14 augustus 2020 heeft de heer Y (verder: klager) namens GHM Meettechniek zich tot de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met T. (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 20 oktober 2020.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 13 oktober 2020 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 8 december 2019 heeft een werknemer van klager zich ziek gemeld.
- 2.2 Op 24 januari 2020 heeft mevrouw B, bedrijfsarts van verweerder, in de probleemanalyse vermeld dat in de loop van de ziekmelding bijkomend een arbeidsgerelateerd probleem is ontstaan. Klager heeft bij verweerder aangegeven dat deze vermelding onjuist is en wenst dat dit het spreekuurverslag/probleemanalyse wordt aangepast.
- 2.3 Na meerdere mailwisselingen zijn er door verweerder aanpassingen verricht in gespreksverslagen van 10 februari 2020 en 23 april 2020.
- 2.4 Op 26 juni 2020 heeft verweerder aangegeven de dienstverlening voor klager te beëindigen.
- 2.5 Op 1 juli 2020 heeft klager aangegeven dat de beëindiging niet rechtsgeldig is.
- 2.6 Op 2 juli 2020 heeft klager aangegeven de overeenkomst conform de algemene voorwaarden tot de einddatum voort te zetten, maar het spreekuurverslag niet zal worden aangepast.
- 2.7 Na meerdere mailwisselingen heeft verweerder op 17 juli 2020 afwijzend gereageerd op het verzoek tot aanpassing van het verslag en verwijst klager naar het UWV voor een deskundigenoordeel.

2.8 Op 14 augustus 2020 wendt klager zich tot de Geschillencommissie.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager geeft aan dat op 29 november 2019 de werknemer van klager op zijn functioneren is aangesproken. Op 3 december 2019 heeft klager aan zijn werknemer een bevestiging van dit gesprek toegezonden. Op 6 december 2019 heeft de werknemer de huisarts bezocht. De werknemer heeft zich op 8 december 2019 ziek gemeld.
- 3.2.2 Op 24 januari 2020 heeft de bedrijfsarts van verweerder in de probleemanalyse vermeld dat er in de loop van de ziekmelding een arbeidsgerelateerd probleem is ontstaan. Klager heeft aangegeven dat deze vermelding onjuist is, omdat het arbeidsgerelateerd probleem is ontstaan voorafgaande aan de ziekmelding.
- 3.2.3 Klager stelt dat verweerder, ondanks vele verzoeken van klager, weigerachtig althans nalatig is gebleven om de volgens klager aantoonbaar onjuiste passage aan te passen.
- 3.2.4 Tot verbazing van klager heeft verweerder op 26 juni 2020 de overeenkomst beëindigd. Klager heeft aangegeven dat de opzegging van de overeenkomst niet (rechts)geldig is. Verweerder heeft hierop laten weten dat de overeenkomst in dat geval per eindigt per 1 december 2020.
- 3.2.5 Klager is van mening dat het handelen van verweerder klachtwaardig is. Verweerder heeft geen oordeel over de niet-arbeidsgerelateerde klachten van de werknemer, maar stelt dat de arbeidsgerelateerde klachten aantoonbaar zijn ontstaan vóór de ziekmelding. Verweerder blijft volgens klager zonder redelijke grond in gebreke om de verslaglegging aan te passen. Hiervoor is namens klager ook een tekstvoorstel gedaan.
- 3.2.6 Klager heeft belang bij een correcte verslaggeving. Voor de re-integratie is het onderscheid tussen arbeidsgerelateerde en niet-arbeidsgerelateerde klachten wezenlijk van belang.
- 3.2.7 Volgens klager heeft het er schijn van dat verweerder in deze kwestie niet objectief handelt, niet wenst te voldoen aan redelijke verzoeken van klager en verweerder het tot in 1 december 2020 lopende contract zal uitdienen zonder aan haar verplichtingen te zullen voldoen.
- 3.2.8 Klager is van mening dat verweerder niet zorgvuldig handelt en niet voldoet aan redelijke normen van professionaliteit.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder merkt op dat klager een aanpassing van de probleemanalyse wenst, omdat daarin onvoldoende tot uitdrukking is gebracht dat de ziekmelding van de werknemer van klager van latere datum is dan het ontstaan van het arbeidsgerelateerd probleem. Verweerder stelt dat deze aanpassing van medisch inhoudelijke aard is. Daarbij kunnen medische problemen voortvloeien uit arbeidsgerelateerde problemen en andersom.
- 3.3.2 Bij de beoordeling van (het ontstaan van) het arbeidsgerelateerde probleem van de werknemer kan volgens verweerder niet uitsluitend worden afgegaan op correspondentie tussen klager en haar werknemer. Om (het ontstaan van) de medische en arbeidsgerelateerde problemen te kunnen beoordelen, is kennis vereist van het medisch dossier van klager, wat is voorbehouden aan de bedrijfsarts. Verweerder stelt dat het gaat om een klacht met betrekking tot een medisch oordeel, waarover de Geschillencommissie niet bevoegd is om uitspraak te doen.
- 3.3.3 Verweerder geeft aan dat zij niet lichtvaardig is omgesprongen met het herhaalde verzoek van klager om de probleemanalyse aan te passen. Verweerder heeft uitgebreid de tijd genomen om vragen van klager te beantwoorden en van een toelichting te voorzien. Daarnaast is het verzoek van klager aan de bedrijfsarts voorgelegd en met de stafarts besproken. Dit heeft tot een aanvulling geleid in de bijgewerkte probleemanalyse van 23 april 2020, waarin staat, dat werkgever en werknemer beiden op een andere manier naar de situatie kijken. De bedrijfsarts heeft aangegeven geen mogelijkheid te zien om op andere wijze invulling te geven aan het verzoek van klager. Met de aanpassing wordt volgens de bedrijfsarts recht gedaan aan het feit dat over de ontstaanswijze van het werkprobleem verschil van visie bestaat tussen klager en haar werknemer, welke terugkomt in het plan van aanpak en door beide partijen is ondertekend. Met deze handelwijze heeft de bedrijfsarts volgens verweerder zich op juist en zorgvuldige wijze van haar taak gekweten.
- 3.3.4 Verweerder betwist dat haar klachtwaardig gedrag jegens klager kan worden verweten, laat staan dat haar handelen niet voldoet aan de redelijke normen van professionaliteit.
- 3.3.5 Wat betreft de beëindiging van de overeenkomst tussen verweerder en klager stelt verweerder vast dat klager in haar klachtbrief slechts melding maakt dat zij zich heeft verbaasd over de door klager aangekondigde beëindiging van de overeenkomst. Verweerder stelt dat dit geen zelfstandige klacht is conform het klachtenreglement van de Geschillencommissie Arbodiensten.
- 3.3.6 Verweerder geeft aan dat deze klacht ten tijde van het indienen al geruime tijd was opgelost en niet meer actueel is. De opzegging kwam voort uit het feit dat de deskundigheid, professionaliteit en objectiviteit van verweerder door klager herhaaldelijk in twijfel werd getrokken. Verweerder meende dat er daarom onvoldoende draagvlak was om de samenwerking voort te zetten. Toen bleek dat klager deze opvatting niet deelde, heeft verweerder bevestigd dat zij de dienstverlening tot de einddatum van de overeenkomst, 1 december 2020, zou

- voortzetten. Sindsdien heeft verweerder op de gebruikelijke en vertrouwde manier de overeenkomst voortgezet. Verweerder geeft hiervan diverse voorbeelden.
- 3.3.7 Uiteindelijk heeft klager op 1 oktober 2020 medegedeeld de samenwerking per direct te willen beëindigen. Op 8 oktober 2020 heeft verweerder klager bericht dat verweerder hiermee instemt. Verweerder wil benadrukken dat tegen deze achtergrond niet valt in te zien dat klager verweerder ter zake de beëindiging van de overeenkomst een verwijt kan maken.
- 3.3.8 Verweerder verzoekt om niet-ontvankelijkheidsverklaring van de klacht. Mocht de klacht toch ontvankelijk worden verklaard, dan stelt verweerder dat van onzorgvuldig handelen geen sprake is en dat verweerder weldegelijk voldoet aan de redelijke normen van professionaliteit.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie stelt allereerst de ontvankelijkheid van de klacht aan de orde. Bij aanvang van de videohoorzitting heeft de Geschillencommissie betoogd dat de vraag of iets wel of niet in een verslag moet worden opgenomen niet van medisch inhoudelijke aard is en daarom de klacht voor behandeling in aanmerking komt en dus ontvankelijk is. Vervolgens heeft de behandeling van de klacht plaatsgevonden.
- 3.4.2 De klacht van klager valt uiteen in twee klachtonderdelen. De eerste klacht van klager betreft het niet dan wel onvoldoende aanpassen van een passage in de door de bedrijfsarts opgestelde probleemanalyse op verzoek van klager. De tweede klacht van klager betreft dat het klager bevreemdt dat verweerder het contract met klager heeft opgezegd naar aanleiding van een berichtenwisseling met klager over de aanpassing van de tekst in de probleemanalyse.
- 3.4.3 Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel heeft klager met verweerder veelvuldig contact gehad. Daarbij heeft klager meermaals verzocht om in de probleemanalyse aan te passen dat het arbeidsgerelateerd probleem van de werknemer van klager is ontstaan voorafgaande aan de ziekmelding van klager. Klager heeft "per mail d.d. 23 juni 2020" hierover aangegeven dat in het verslag d.d. 24 januari 2020 en in de latere verslagen de volgende tekst dient te worden opgenomen "Daarnaast is er ook sprake van een arbeidsgerelateerd probleem. Dit probleem is vóór de ziekmelding van 9 december 2019 ontstaan". Aangezien de werknemer van andere mening is dan klager, heeft de bedrijfsarts ervoor gekozen om in de probleemanalyse de standpunten van zowel klager als de werknemer op te nemen. Klager stelt dat dit onvoldoende is en verzoekt om alsnog de probleemanalyse naar wens van klager aan te passen.
- 3.4.4 De Geschillencommissie merkt op dat de bedrijfsarts pas op 29 juni 2020 de probleemanalyse heeft aangepast, terwijl dit verzoek door klager maanden daarvoor is ingediend. De Geschillencommissie constateert dat de probleemanalyse ten onrechte niet eerder is aangepast. Hoewel de bedrijfsarts de aanpassing weliswaar vrij laat heeft verricht, maakt dit naar oordeel van de Geschillencommissie dit klachtonderdeel niet per definitie gegrond.
- 3.4.5 Wat de aanpassing zelf betreft is de Geschillencommissie van oordeel dat klager deze had moeten accepteren, omdat het naar oordeel van de Geschillencommissie

een neutrale formulering betreft en precies aangeeft wat voor de verslaglegging en re-integratie van belang is. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft klager zich onredelijk vastgehouden aan de door klager gewenste formulering. Te meer daar in het geval verweerder de formulering van klager onverkort zou hebben overgenomen dit voor de werknemer reden kan zijn hiertegen bezwaar te maken en daarover een klacht in te dienen. Daarenboven heeft klager geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om ter zake een deskundigenoordeel bij het UWV te vragen. Alles overwegende verklaart de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.

- 3.4.6 Wat betreft de klacht ten aanzien van het opzeggen van het contract door verweerder begrijpt de commissie dat, gelet op de standpunten van partijen, de vertrouwensrelatie tussen klager en verweerder is beïnvloed. Als verweerder vervolgens aanleiding ziet om het contract te beëindigen omdat zij geen vertrouwen meer heeft in de relatie, kan de Geschillencommissie dit zich voorstellen en is van oordeel dat verweerder hiermee niet onjuist heeft gehandeld. Een reden van de beëindiging van een contract kan plaatsvinden in het geval partijen geen vertrouwen meer in elkaar hebben. Wel dient hierbij, zoals door klager is betoogd en ook in tweede instantie door verweerder in acht genomen, dat de beëindiging van het contract dient plaats te vinden met inachtneming van de afspraken tussen partijen die in het contract zijn vastgelegd. Aangezien verweerder, zij het na daarop door klager te zijn gewezen, het contract overeenkomstig de afspraken tussen partijen heeft beëindigd, klager geen gerechtvaardigd belang meer heeft bij het gegrond verklaren van de klacht. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachten over het niet naar wens van klager aanpassen van de passage in de probleemanalyse, alsmede ten aanzien van het opzeggen van het contract door verweerder, ongegrond.