

Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten

2009



Geschillencommissie Arbodiensten



INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD	2
2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE	3
2.1 WERKWIJZE GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN.....	3
2.2 SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN.....	4
4. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE	5
4.1 AANTAL INGEDIENDE KLACHTEN	5
4.2 KARAKTER VAN DE GESCHILLEN	7
5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	8
5.1 KLACHTAFHANDELING.....	8
5.2 VERTROUWEN.....	8
5.3 ARBEIDSCONFLICTEN.....	8
BIJLAGE : GEANONIMISEERDE WEERGAVE VAN DE BEHANDELDE GESCHILLEN	9
09.00	9
09.01	10
09.02	11
09.05	13
09.06	14
09.10	15
09.14	16
09.16	17
09.17	18
09.20	20
09.22	21
09.26	22

1. VOORWOORD

Een voorwoord heeft in ieder geval twee doelstellingen, het dient een aperitief te zijn en tevens als digestief te werken, het moet de lezer gretig maken om te gaan lezen en het moet na afloop het gevoel geven dat hij gekregen heeft wat hij verwachtte. De smaak van beiden zult U in dit verslag over 2009, dat is gecombineerd met een lichte terugblik op de afgelopen tien jaren herkennen.

Na een stabilisatie van het aantal ingediende geschillen in de laatste jaren, neemt het aantal klachten weer langzaam toe, maar gelukkig blijft het aantal gegrond verklaarde klachten nog steeds gering. Het blijft wel opvallend dat bij de meeste klachten die wij gegrond moeten verklaren, de oorzaak nog steeds ligt in procedurele onzorgvuldigheden, die in de loop van het geschil een steeds grotere rol gaan spelen. Zij die dikwijls na veel aarzelen uiteindelijk een klacht indienen, raken boos als ze constateren dat met hun klacht op een onzorgvuldige wijze wordt omgegaan, dat tijden worden overschreden, dat brieven verloren blijken gegaan, dat afspraken niet worden nagekomen. Alleen de wijze waarop een vraag om inzage in het medisch dossier wordt behandeld, geeft soms problemen. De commissie heeft de indruk dat dikwijls de klacht te laat op directie niveau bekend is en dat mede daardoor een gang naar de Geschillencommissie op dat moment onvermijdelijk is geworden, terwijl in een eerder stadium de klacht voor beide partijen in onderling overleg bevredigend zou kunnen zijn opgelost.

Elk jaar heeft de commissie vastgesteld dat Arbodiensten zich onvoldoende realiseren hoe belangrijk een goede communicatie is met werkgever en werknemer en dat velen verdwalen binnen alle procedures. Het gevoel dat de Arbodienst de kant van de andere partij heeft gekozen ontstaat dan snel. De commissie heeft zich ingezet om haar beslissingen op verantwoorde wijze te nemen en verwacht dat haar uitspraken tot een verbetering van de geleverde kwaliteit zullen leiden.

Het was voor de commissie even wennen dat na vele jaren secretariële ondersteuning vanuit de S.E.R. het secretariaat per 1 januari 2009 door Wissenraet Van Spaendonck werd ingevuld. Deze overgang is echter vlekkeloos verlopen en de commissie is vol lof over de manier waarop zij nu wordt ondersteund.

Bij de afsluiting van deze tienjarige periode hebben wij helaas ook afscheid moeten nemen van ons medelid Jan Bensch. Vele jaren hebben wij met hem mogen samenwerken en mogen genieten van zijn erudiete inzichten. Door zijn inbreng en zijn empathie voor de medemens hebben wij dikwijls met een goed gevoel een uitspraak kunnen afronden. Wij kunnen hem niet voldoende dankbaar zijn.

De Geschillencommissie hoopt nog altijd zich een keer "overbodig" te kunnen verklaren, hoewel dit een utopie zal blijven. Er zullen zelfs bij een volmaakte begeleiding altijd personen blijven, die vinden dat ze niet optimaal behandeld zijn. Niettemin hoopt de commissie dat wel het aantal gegronde klachten in de toekomst verder zal dalen.

W.G.C.Kok
Voorzitter

2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE

2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten

De Geschillencommissie Arbodiensten (GA) heeft twee doelstellingen. Allereerst biedt zij de mogelijkheid voor de individuele klager om een klacht over verweerder door een onafhankelijke instantie te laten toetsen. In de tweede plaats geeft zij een arbodienst de mogelijkheid advies te krijgen over de maatregelen die getroffen kunnen worden om de dienstverlening te verbeteren, herhaling van fouten te voorkomen of tekortkomingen ongedaan te maken, kortom de kwaliteit van de geboden diensten te bevorderen. De GA is onafhankelijk van de branche en wordt ondersteund door een eigen secretariaat.

Na binnenkomst van een klacht wordt bij het secretariaat van de GA onderzocht of de klacht ontvankelijk is. Het belangrijkste criterium hierbij is dat een klacht eerst in behandeling kan worden genomen zodra de interne klachtenprocedure bij verweerder is afgerond, of indien verweerder te laat is met de afhandeling van de klacht. Niet ontvankelijk op grond van het reglement van de GA zijn verder geschillen van zuiver medische of arbeidsrechtelijke aard. Klachten die uitsluitend worden ingediend teneinde een financiële tegemoetkoming of compensatie te verkrijgen kunnen evenmin worden behandeld; hiervoor is de burgerlijke rechter de aangewezen instantie. Na binnenkomst van de klacht wordt beoordeeld of de klacht in behandeling genomen kan worden. Indien dit het geval is wordt de klacht doorgestuurd naar verweerder waartegen de klacht zich richt. Zowel klager als verweerder worden geïnformeerd over een mogelijke datum waarop een hoorzitting kan plaatsvinden. De verweerder krijgt tevens het verzoek een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Van deze reactie ontvangt de klager een afschrift.

Als een klacht ontvankelijk is en de reactie van de verweerder is ontvangen, beoordeelt de GA of het noodzakelijk is een hoorzitting te beleggen waarbij zowel de klager als de betrokken arbodienst een nadere toelichting op hun standpunt kunnen geven en vragen van de GA kunnen beantwoorden.

In beginsel wordt er voor (vrijwel) elke klacht een hoorzitting georganiseerd, aangezien de GA heeft ervaren dat bij bijna alle behandelde klachten, de gehouden hoorzittingen toegevoegde waarde bleken te hebben. Deze hoorzittingen zijn niet openbaar. Soms komt het voor dat de GA het niet nodig acht een hoorzitting te houden in gevallen waarin de kwestie niets aan duidelijkheid te wensen overlaat, dan wel indien de klager aangeeft van de mogelijkheid om gehoord te worden geen gebruik te willen maken.

Tijdens de hoorzittingen zijn meestal beide partijen vertegenwoordigd. Soms worden partijen bijgestaan door een gemachtigde. De GA stelt het op prijs – vaak is het ook van belang voor de volledigheid van haar onderzoek – dat naast een klachtbehandelaar van verweerder, tevens degene tegen wie de klacht is gericht, zoals bijvoorbeeld de betrokken bedrijfsarts, ter zitting aanwezig is. Verweerders zijn van dit standpunt van de GA op de hoogte en nagenoeg alle arbodiensten houden hier dan ook rekening mee.

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

Een uitspraak van de GA is niet bindend, maar is een zwaarwegend advies. Wel mag verwacht worden dat de desbetreffende verweerder de klager, indien mogelijk, tegemoetkomt op de punten waarin de klager in het gelijk is gesteld. Verweerder is gehouden hierover te rapporteren aan de GA.

2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten

De samenstelling van de GA was in 2009 als volgt:

- W.G.C. Kok (voorzitter)
- J.P. Bensch
- J.G.M. Kegelaer
- J.J.A.H. Klein Breteler (plaatsvervangend lid)
- A.H. Wirtz (plaatsvervangend lid)

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de GA verzorgd door mr. G. Schikhof en mevr. drs. S.P. Vet, beiden werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

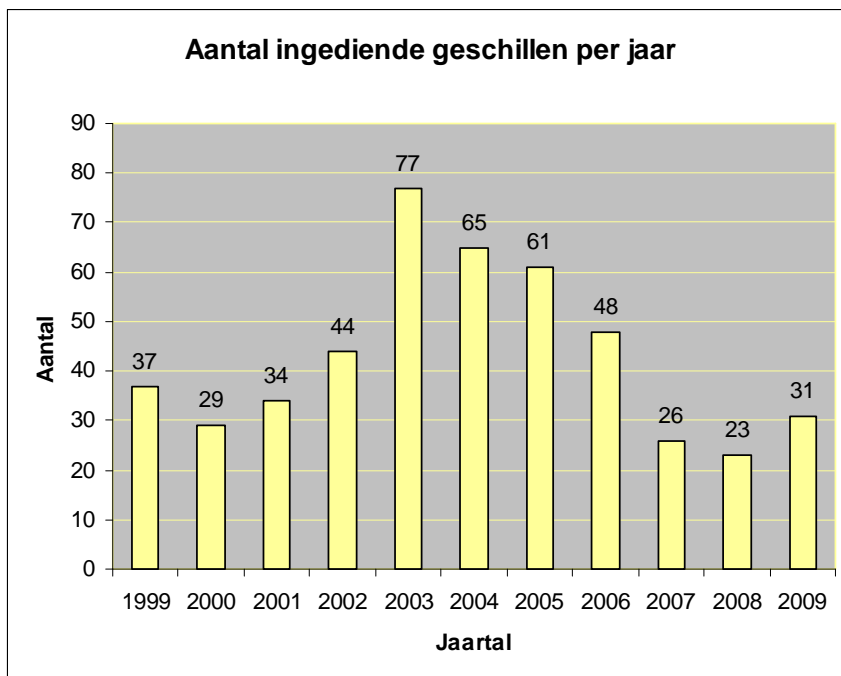
In december 2009 is de heer Jan Bensch overleden. De samenstelling van de GA zal in 2010 diens opvolger wijzigen.

4. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

4.1 Aantal ingediende klachten

In 2009 werden 31 klachten ingediend bij de GA. In dit jaar werd één zaak behandeld die in 2008 was ingediend, maar nog niet was behandeld.

Onderstaande grafiek geeft een weergave van het aantal ingediende geschillen per jaar bij de GA sinds de aanstelling van de GA in 1999. Uit deze grafiek blijkt dat, nadat het aantal ingediende klachten vanaf 2003 sterk is gedaald, het aantal ingediende klachten in 2009 opnieuw is gestegen.



Figuur 1: het aantal ingediende klachten per jaar

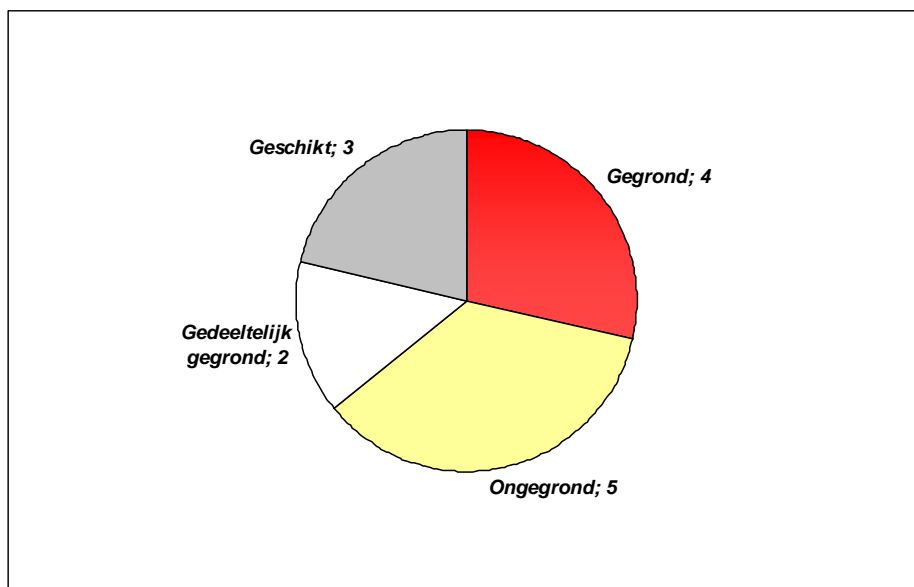
Van de in totaal 32 klachten werden er 14 niet in behandeling genomen. De redenen voor het niet in behandeling nemen waren:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet was afrond
- de betreffende verweerder was niet aangesloten bij Boaborea en verweerder heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de GA
- verweerder heeft alsnog de klacht zelf opgepakt
- de GA was niet bevoegd om de klacht te behandelen, omdat het doel van het indienen van de klacht het verkrijgen van een schadevergoeding betrof.

Van de overige 18 in behandeling genomen klachten zijn er door de GA (tot 1 januari 2009) 15 behandeld. Drie klachten zullen in 2010 door de GA behandeld. Van de in behandeling genomen zaken heeft de GA één klacht alsnog niet ontvankelijk verklaard.

Van de overige 14 klachten oordeelde de GA er 4 gegrond, 5 ongegrond en 2 deels gegrond. Drie klachten zijn gedurende de afhandeling van het geschil geschikt tussen partijen. In 2009 werden 7 zittingsdagen gehouden. Eén van de geschillen is schriftelijk door de GA afgehandeld. Eén van de onderling tussen partijen geschikte zaken, is wel tijdens een hoorzitting door de GA behandeld. Een omschrijving van dit geschil vindt u bij de geanonimiseerde uitspraken van de GA in de bijlage terug.

In onderstaande figuur wordt duidelijk hoe de uitspraken van de GA zich verhouden. Het aantal ongegronde zaken neemt het merendeel op zich.



Figuur 2: Uitspraken van de GA

4.2 Karakter van de geschillen

De aard en achtergrond van de behandelde klachten verschilt per ingediende klacht. De ingediende klachten kunnen worden onderverdeeld in categorieën. De onderstaande onderwerpen worden in de klachten aangehaald:

- De bedrijfsarts en/of verweerder is onvoldoende onafhankelijk;
- De bedrijfsarts heeft in onvoldoende mate ingespeeld op de conflictsituatie tussen werkgever en werknemer of ging er juist ten onrechte vanuit dat sprake was van een arbeidsconflict;
- De communicatie en informatieverschaffing is onvoldoende geweest;
- De klacht betreft de inzet, zorgvuldigheid van en bejegening door de bedrijfsarts;
- Er is informatie aan de werkgever verschaft, buiten de werknemer om;
- Niet is ingegaan op een verzoek om een andere bedrijfsarts;
- De bedrijfsarts heeft geen contact opgenomen met huisarts of specialist;
- De klachtafhandeling is niet conform de UKA geschied;

Het is opvallend dat bepaalde onderwerpen bij vrijwel iedere klacht terugkomen. Veel van deze onderwerpen verhouden zich op een bepaalde manier tot elkaar. De meeste klachten gaan (onder meer) over de bedrijfsarts die de klager onheus zou hebben bejegend. Ook komt de wijze van klachtafhandeling door verweerder in veel gevallen voor. Dit is niet zo vreemd, gelet op het feit dat klager kennelijk niet heeft kunnen instemmen met deze klachtafhandeling en zich tot de GA heeft gewend.

In de bijlage zijn de adviezen van de GA uit 2009 (in geanonimiseerde vorm) opgenomen.

5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aan de hand van de in 2009 ingediende en behandelde geschillen, komt de GA tot de volgende aandachtspunten:

5.1 Klachtafhandeling

Ondanks het bestaan van de Uniforme Klachtenprocedure worden klagers niet consequent geïnformeerd over de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. De GA wijst de arbodiensten er nogmaals op dat het verwijzen naar deze mogelijkheid onderdeel is van de klachtenprocedure.

Verder heeft de GA geconstateerd dat klachten vaak pas in een laat stadium door de juiste persoon wordt opgepakt. Doordat de klachtenprocedure vaak niet, of niet correct wordt gevolgd, krijgen conflicten de kans te escaleren. Op dit punt is het voor beide partijen niet meer mogelijk om een onderlinge oplossing in het geschil te bewerkstelligen, zodat een advies van de GA gewenst is.

5.2 Vertrouwen

De arbodiensten dienen zich zeer bewust te zijn dat de indruk bij cliënten gewekt kan worden dat het belang van de werkgever boven het belang van de werknemer gesteld wordt. De klager ervaart een nadelige positie, omdat hij zich ervan bewust is dat de arbodienst door de werkgever wordt gefinancierd. De GA adviseert het management van de arbodiensten in deze processen intensiever zicht te houden op de gang van zaken en waar nodig bij te sturen, zodat de vertrouwensrelatie tussen bedrijfsarts en cliënt niet in het geding komt.

5.3 Arbeidsconflicten

De GA acht het de taak van arbodiensten om haar cliënten, zeker als hierom wordt verzocht, te informeren over de procesgang rondom arbeidsconflicten. In een aantal gevallen blijkt dat arbodiensten haar taak rondom de informatievoorziening niet correct uitvoeren en hierdoor cliënten in het ongewisse laten. Het reeds bestaande conflict met de werkgever, wordt door de onvolledige informatievoorziening niet weggenomen, maar wordt mogelijk verder op de spits gedreven, wat de gezondheid van de cliënt niet ten goede komt.

BIJLAGE : GEANONIMISEERDE WEERGAVE VAN DE BEHANDELDE GESCHILLEN

Nummer: 09.00

Geschil

Het geschil heeft betrekking op twee aspecten:

- Inhoudelijk; het geschil omtrent de communicatie van de bedrijfsarts en het UWV aangaande de maximale werkbelasting van klager.
- Procedureel; de afhandeling van verweerder van de betreffende klacht.

Beoordeling geschil

De GA is van oordeel dat de inhoudelijke klacht van klager, waarin hij aangeeft dat het handelen van de bedrijfsarts onjuist is geweest, niet is aan te tonen. Opmerkelijk is dat pas gedurende de hoorzitting naar voren komt dat ook de bedrijfsarts niet achter de rapportage van het UWV staat en dit wel telefonisch heeft gemeld, maar niet meer schriftelijk. Klager heeft niet kunnen aantonen dat de verweerder in deze fout gehandeld heeft. Betreffende de inhoudelijke klacht acht de GA de klacht ongegrond.

De GA constateert dat verweerder bij de procedurele afwikkeling van het geschil wel in gebreke is gebleven. Nadat klager in maart 2008 zijn klacht aanhangig heeft gemaakt bij verweerder, is er door verweerder pas in september op directieniveau getracht een oplossing voor het geschil te vinden. Voor klager is de indruk ontstaan dat het proces chaotisch is verlopen, mede door het ontbreken van het beantwoorden van zijn eerste klachtbrief.

De GA is van mening dat de procedurele afwikkeling strikter door de directie dient te worden bewaakt.

De GA is van oordeel dat verweerder de klachtafhandeling niet correct heeft opgepakt. Er is te laat in het proces gezocht naar een goede afwikkeling van dit geschil, waardoor dit geschil heeft kunnen escaleren. De GA acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

Conclusie: de GA verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond.

Nummer: 09.01

Geschil

Het geschil heeft betrekking op drie punten:

- het verloop van de klachtenprocedure van verweerder,
- de bejegening van de bedrijfsarts,
- het verkrijgen van een schadevergoeding.

De GA heeft het verzoek om schadevergoeding niet in behandeling genomen, omdat zij niet bevoegd is hier uitspraak in te doen.

Beoordeling geschil

De GA is van mening dat de verweerder inmiddels voldoende inspanningen heeft verricht om de klacht af te handelen. Klager heeft een signaal afgegeven, dat door de verweerder op correcte wijze is opgepakt en behandeld. Er is dus geen sprake meer van een geschil. Tevens heeft verweerder aangegeven dat er inmiddels maatregelen zijn genomen om situaties als beschreven door klager te voorkomen. De GA acht de klacht betreffende de klachtafhandeling derhalve ongegrond.

Het tweede onderdeel van de klacht richt zich op de bejegening van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft in een eerder stadium excuses aan klager aangeboden, die zijn geaccepteerd. De GA oordeelt dat verweerder voldoende inspanningen heeft verricht om de klacht af te handelen. De GA oordeelt dit onderdeel van de klacht als ongegrond.

Conclusie: de GA acht de klacht ongegrond.

Nummer: 09.02

De Geschillencommissie Arbodiensten (verder: GA) heeft geen hoorzitting gehouden, maar aan de hand van de schriftelijk ingediende stukken een uitspraak gedaan.

Geschil

Het geschil betreft het al dan niet correct beantwoorden van vragen die door klager gesteld zijn aan verweerder en de afhandeling van de klacht die nadien is neergelegd.

Op 19 december 2008 heeft klager een klacht tegen verweerder ingediend bij de GA. Bij brief van 11 februari 2009 heeft de GA de klacht afgewezen, omdat de klacht nog niet conform de interne klachtenprocedure was doorlopen. Op telefonisch verzoek van klager heeft de GA alsnog besloten de klacht in behandeling te nemen, omdat verweerder de interne klachtenprocedure niet correct volgde. Op 20 maart 2009 is verweerder verzocht een verweerschrift in te dienen. Bij brief d.d. 2 april 2009 stelt verweerder aan de GA voor klager uit te nodigen voor een gesprek. Omdat de GA de voorkeur heeft de partijen onderling tot een oplossing in het geschil te laten komen, heeft de GA de verweerder in de gelegenheid gesteld het geschil in eerste instantie op deze wijze op te lossen. Bij brief d.d. 3 juni 2009 laat klager aan de GA weten dat het gesprek niet geleid heeft tot een oplossing en verzoekt opnieuw om een oordeel van de GA. De GA heeft de klacht opnieuw in behandeling genomen. Op 15 juli 2009 is het verweerschrift van de verweerder ontvangen.

Klager is werkzaam als lerares in het basisonderwijs. Omdat er sprake is van visus problematiek, is zij van mening dat zij arbeidsongeschikt is. Zij baseert dit op grond van in december 2007 in het Oogziekenhuis in Rotterdam vastgestelde afwijkingen.

De bedrijfsarts stelt tijdens spreekuurcontact geen nieuwe objectieve medische afwijkingen vast. De bedrijfsarts geeft aan de klachten van klager wel te erkennen, maar dat deze klachten niet leiden tot aanpassing van de arbeidsgeschiktheid. De informatie uit het Oogziekenhuis in Rotterdam brengt geen verandering in het oordeel van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts meldt dit als volgt aan klager: "Uit de nu ontvangen gegevens blijken geen nieuwe objectieve gegevens, zodat gronden mij ontbreken om nu tot een ander oordeel te komen met betrekking tot de door haar geclaimde arbeidsgeschiktheid."

Tussen klager en verweerder is nadien veelvuldig gecorrespondeerd over de betekenis van "geen nieuwe objectieve gegevens"; Klagers stellen aan de verweerder verscheidene vragen om opheldering te krijgen over de genoemde term. In brieven van de verweerder wordt duidelijk gemaakt dat met "niet objectiveerbaar" geen nieuwe bevindingen wordt bedoeld, op andere door klager gestelde vragen wordt niet ingegaan. Op 26 november 2008 krijgt klager van verweerder bericht dat de klacht als afgehandeld is beschouwd. Omdat de klacht volgens klager niet is afgehandeld, besluit zij de klacht voor te leggen aan de GA.

Op verzoek van de verweerder heeft de GA toestemming gegeven aan de verweerder het geschil conform de interne klachtenprocedure op te lossen. In het kader van de klachtenprocedure heeft op 12 mei 2009 een gesprek met de Business Unit directeur plaatsgevonden. De verweerder maakt



tijdens het gesprek excuses voor het niet correct volgen van de interne klachtenprocedure. Klager accepteert deze excuses. De verweerder biedt tijdens het gesprek aan de bedrijfsarts een toelichting te laten geven op de medische kant van de advisering.

Het aanbod van de verweerder wordt door klager afgewezen. Klager is van mening dat de brief d.d. 26 mei 2009 voorbij gaat aan de gemaakte afspraken. Klager merkt op dat de verweerder wederom voorbij gaat aan het beantwoorden van de vragen en concluderen hieruit dat de verweerder de vragen niet wenst te beantwoorden.

Beoordeling geschil

De GA overweegt als volgt. De verweerder heeft middels gesprekken, briefwisseling en andere correspondentie getracht het geschil op te lossen. Helaas voor partijen hebben deze inspanningen niet geleid tot een oplossing in het geschil.

De vragen rondom de “niet objectiveerbare” gegevens zijn dermate specifiek dat een antwoord van de verweerder hierop niet als afdoende wordt beschouwd door klagers.

Naar mening van de GA heeft de verweerder voldoende inspanning verricht om het geschil op te lossen. De bedrijfsarts heeft schriftelijk gemotiveerd antwoord gegeven om welke reden hij een arbeidsgeschikt oordeel heeft gegeven en om welke reden hij het oordeel niet heeft herzien.

Klagers hebben mede door het niet direct accepteren van een gesprek met de bedrijfsarts van de verweerder, het geschil niet kunnen oplossen. De GA is van mening dat een weinig coöperatieve instelling van klagers, niet heeft bijgedragen aan de oplossing in het geschil.

Conclusie: de GA acht de klacht ongegrond.

Nummer: 09.05

Geschil

Klager heeft de GA verzocht te beoordelen of de bedrijfsarts correct heeft gehandeld tijdens de spreekuurcontacten.

Het geschil is ontstaan tijdens een gesprek, waar klager een hyperventilatieaanval kreeg. Klager heeft direct gevraagd om een ambulance, omdat hij bekend is met hartproblemen. De bedrijfsarts is niet direct op dit verzoek ingegaan, maar heeft op een later moment een ambulance ingeschakeld. Door deze handelwijze is het vertrouwen van klager in de bedrijfsarts in het bijzonder en de verweerder in het algemeen, ernstig geschaad.

Er hebben inmiddels gesprekken tussen klager en verweerder plaatsgevonden. Tijdens deze gesprekken heeft verweerder getracht het gevoel van ongenoegen van klager weg te nemen. Klager had hoog gespannen verwachtingen van de verweerder. De verweerder heeft niet aan deze verwachtingen kunnen voldoen.

Beoordeling geschil

Naar oordeel van de GA heeft de verweerder voldoende inspanningen verricht het geschil te behandelen en op te lossen. De verweerder heeft in het proces zorgvuldig gehandeld, en mocht aannemen, na afloop van de gesprekken met klager, en diens positieve houding daarop, dat de klacht naar behoren was afgehandeld.

De Geschillencommissie is van mening dat de jurist van klager de aantijgingen zoals opgenomen in het bezwaarschrift onvoldoende heeft onderbouwd. Hiermee is niet aangetoond dat verweerder, dan wel de bedrijfsarts nalatig zijn geweest in hun handelen.

Temeer daar er gedurende de hoorzitting excuses zijn gemaakt door de bedrijfsarts aangaande de door klager ervaren onjuiste bejegening, is de GA van oordeel dat de klacht correct is behandeld.

Conclusie: de GA acht de klacht ongegrond.

Nummer: 09.06

Geschil

De aanleiding voor het indienen van de klacht is de geboden verzuimbegeleiding van verweerder, die volgens klager niet overeenkomt met de richtlijnen zoals vastgelegd op de website en andere publicaties van verweerder. Verder is de interne klachtenprocedure van verweerder niet correct doorlopen. De klager stelt dat er geen toezicht wordt gehouden op de uitvoering van Wet Verbetering Poortwachter en dat de interne klachtenprocedure van verweerder niet correct is doorlopen. De kern van de klacht richt zich op het nalaten van handelen door verweerder ten aanzien van de situatie bij de werkgever en de relatie met de gezondheidsproblemen van klager.

Beoordeling geschil

De GA constateert dat de klachtenprocedure door verweerder niet correct doorlopen is. Dit blijkt onder andere uit het gegeven dat in eerste instantie de klacht zonder kennisgeving aan klager op andere wijze door verweerder werd opgepakt dan door verweerder zelf beschreven in de klachtenprocedure en dat verweerder in haar eind-afhandelingsbrief niet heeft verwezen naar de GA, indien de klager ontevreden is over de klachtafhandeling. Verweerder heeft de klacht met juiste intenties afgehandeld, maar heeft dit niet conform de procedure gedaan. De intentie van verweerder kwam niet overeen met de verwachtingen van klager, die zijn verwachtingen had gebaseerd op hetgeen verweerder heeft gepubliceerd over de klachtenprocedure.

De GA is van mening dat de communicatie bij verweerder niet goed heeft gefunctioneerd. Het ligt voor de GA niet voor de hand dat een verpleegkundige automatisch het eerste contact met een patiënt heeft, zeker in het geval van klager die zelf medicus is. Verweerder dient er in het vervolg rekening mee te houden dat dit verschil in niveau zijn weerslag heeft op de beleving van de patiënt. Verweerder heeft naar het oordeel van de commissie de werksituatie te weinig in ogenschouw genomen. Ondanks dat verweerder op de hoogte was van de situatie bij de werkgever van klager, heeft zij hierop geen actie ondernomen. De GA is van oordeel dat verweerder onvoldoende heeft ingespeeld op de door verweerder ontvangen signalen van de werkgever van klager.

Conclusie: de GA acht de klacht gegrond.

Nummer: 09.10

Geschil

Het geschil betreft de ervaring van klager dat hij tijdens de contacten met verweerder niet serieus is genomen. Dit blijkt volgens hem uit het tevergeefs verzoek van klager om een andere casemanager, de onjuistheden die in het dossier zijn opgenomen en de bejegening van verweerder onder meer gedurende de spreekuurcontacten.

De personen waarop de klacht zich grotendeels richt zijn niet meer werkzaam bij verweerder. Verweerder heeft erkend dat er mogelijk onjuistheden staan opgenomen in het medisch dossier, maar achteraf kan niet achterhaald worden wat precies heeft plaatsgevonden en is besproken tijdens de spreekuurcontacten.

Beoordeling geschil

Het is voor de GA niet onaannemelijk dat het medisch dossier van klager onjuistheden bevat. Thans heeft klager deze stelling niet kunnen bewijzen. Dit is tevens het geval voor de klacht betreffende de onheuse bejegening van verweerder.

De GA merkt op het te betreuren dat klager niet ingegaan is op het aanbod van verweerder in gesprek te gaan met de regiomanager van verweerder. De GA is van mening dat persoonlijk contact tussen de regiomanager en klager waarschijnlijk een groot deel van de onvrede van klager had kunnen wegnemen.

De GA merkt op vraagtekens te zetten bij de afhandeling van de casus door verweerder. Desalniettemin stelt de GA vast dat klager onvoldoende heeft kunnen aantonen dat verweerder nalatig is geweest in haar handelen.

Conclusie: de GA acht de klacht ongegrond.

Nummer: 09.14

Geschil

Klager vraagt de GA te beoordelen in hoeverre verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld tijdens de begeleiding van een van de werknemers klager. Verder vraagt klager de mening van de GA over de klachtafhandeling van verweerder over een geschil dat is ontstaan. Klager stelt dat verweerder ten onrechte de illusie heeft gewekt de onjuiste arbeidsongeschiktheidmelding van een van de werknemers van klager te herstellen.

Gedurende arbeidsongeschiktheid is de werknemer begeleid door verweerder in de persoon van Dr. A. Dr. A. is eerste bedrijfsarts en aanspreekpunt voor zowel klager als de werknemer geweest. In overleg met werkgever en werknemer is besloten het tweede spoor re-integratie traject op te starten. Ten tijde van het opstarten van het tweede spoor re-integratietraject is de werknemer eenmaal gezien door een vervangend arts, Dr. B. In tegenstelling tot de eerdere oordelen geeft deze arts het oordeel dat de werknemer geschikt wordt bevonden voor de eigen werkzaamheden. Ten onrechte, ook volgens Dr. A., omdat de werknemer als situatief arbeidsongeschikt staat geregistreerd en bepaalde omstandigheden niet zijn meegenomen in het oordeel van de vervangende bedrijfsarts. De vervangend arts heeft na het spreekuurcontact met de werknemer, de werknemer met terugwerkende kracht per 1 juli 2007 geschikt voor de eigen werkzaamheden gemeld. De pogingen van Dr. A. om dit oordeel ongedaan te maken, hebben geen resultaat gehad.

Beoordeling geschil

De verantwoordelijke bedrijfsarts heeft namens verweerder de verwachting gewekt dat hij de verantwoordelijkheid op zich nam om de herstelmelding ongedaan te maken. De GA is van mening dat het terecht is dat klager heeft aangenomen dat verweerder het probleem omtrent de herstelmelding van de vervangend bedrijfsarts op zou lossen. De GA vindt het aannemelijk dat klager geen second opinion heeft aangevraagd bij het UWV, daar vanuit verweerder het vertrouwen werd gewekt dat zij de verantwoordelijkheid op zich zou nemen het oordeel terug te draaien. Verweerder heeft verzuimd een coördinerende rol te spelen op het moment dat er verschillende oordelen van artsen zijn ontstaan. Indien deze signalerende rol beter was opgepakt, had dit geschil eerder beslecht kunnen worden. Vast staat dat er niet volgens de algemene klachtenprocedure is gewerkt. Dit wordt onder meer duidelijk uit het feit dat verweerder klager niet heeft gewezen op de mogelijkheid het geschil door de GA te laten beoordelen. Hiermee oordeelt de GA dat de klacht van klager jegens verweerder zowel inhoudelijk als procedureel gegrond is.

Conclusie: de GA verklaart de klacht gegrond.

Nummer: 09.16

Geschil

Klager heeft een klacht aanhangig gemaakt bij de GA tegen het staande beleid van verweerder, de uitvoering van het beleid en de wijze waarop hierover is gecommuniceerd door verweerder.

Het geschil betreft de overheveling van de ene naar de andere arts buiten de klager om en het feit dat de klager, toen dit speelde, tijdens het spreekuur kenbaar had gemaakt dat hij graag wilde dat de begeleiding werd voortgezet door de waarnemend arts. Het functioneren van de bedrijfsartsen blijft in het geschil buiten beschouwing. Verder merkt klager op dat het door de werkgever en verweerder afgesloten contract in zoverre invloed heeft op het beleid van verweerder dat het belang van de werkgever prevaleert boven het belang van de werknemer.

Verweerder heeft excuses aangeboden over het feit dat de klacht in eerste instantie niet goed is opgepakt door verweerder. Verweerder geeft aan het te betreuren dat de communicatie over het beleid van verweerder in het algemeen, en over de overheveling tussen de artsen in het bijzonder, niet toereikend is geweest om het conflict dat is ontstaan op een eerder moment op te pakken en op te lossen.

Beoordeling geschil

Verweerder heeft aangetoond voldoende inspanning te hebben verricht om het geschil op te lossen, wat blijkt uit de correspondentie die heeft plaatsgevonden tussen verweerder en klager. Klager heeft onvoldoende aangetoond dat verweerder het belang van de werkgever laat prevaleren boven het belang van de individuele cliënt.

Nu verweerder haar excuses heeft aangeboden aan klager, betreffende de overheveling van de bedrijfsartsen en de communicatie hieromtrent is er volgens de GA niet langer een geschil van mening waarover een oordeel van de GA benodigd is.

Gedurende de hoorzitting en in eerder aangeleverde documentatie zijn geen andere argumenten naar voren gekomen die kunnen aantonen dat verweerder nalatig heeft gehandeld.

Conclusie: de GA acht de klacht ongegrond.

Nummer: 09.17

Geschil

Klager heeft de GA verzocht te beoordelen of verweerder juist heeft gehandeld. Het door klager ingediende bezwaarschrift bevat een zeer uiteengezette weergave van kritiek op de handelwijze van verweerder. De kern van de klacht richt zich op drie afzonderlijke punten:

- het gebrek aan vertrouwen van klager in de vaste bedrijfsarts,
- het niet verkrijgen van een andere bedrijfsarts, na herhaaldelijke verzoeken,
- de klachtafhandeling door verweerder.

Tijdens de behandeling van het geschil blijkt dat een oplossing in het geschil grotendeels wordt bemoeilijkt door de houding van de werkgever. Ondanks inspanningen van verweerder om een andere bedrijfsarts in te schakelen, weigert de werkgever medewerking in deze te verlenen. Het geschil rondom het verzoek om een andere bedrijfsarts blijft hierdoor gehandhaafd.

Beoordeling geschil

Vast is komen te staan dat de relatie tussen klager en haar vaste bedrijfsarts zo ernstig geschaad is dat de behandeling door de vaste bedrijfsarts niet langer kan worden voortgezet. De belangen van de partijen in het geschil zijn niet gediend bij behoud van de vaste bedrijfsarts.

De jure voldoet verweerder aan de eis om twee bedrijfsartsen in te kunnen schakelen, zodat een bedrijfsarts vervangen kan worden indien dit noodzakelijk is. De facto blijkt dat deze formele oplossing niet werkt. De werkgever weigert medewerking in het geschil en houdt vast aan haar eis alleen de vaste bedrijfsarts in te zetten gedurende de begeleiding van klager.

Gelet op de inhoud van het contract staat vast dat verweerder in een lastige situatie is gemanoeuvreed en diverse malen de werkgever hierover heeft aangesproken. Immers verweerder wordt op deze manier ernstig beperkt haar professie op correcte wijze uit te voeren.

De GA verbaast zich over het feit dat de werkgever, terwijl er wordt ondervonden dat behoud van de vaste bedrijfsarts leidt tot een conflictsituatie en voortgezet arbeidsverzuim en tevens door verweerder herhaalde malen is duidelijk gemaakt dat zij haar werk niet kan uitvoeren op de vereiste professionele standaard, toch besluit tot voortzetting van de huidige situatie, temeer daar klager aangeeft wel vertrouwen te hebben in een andere bedrijfsarts die ook voldoende gespecialiseerd is om te voldoen aan de eisen van de werkgever. Een mogelijke oplossing voor het geschil wordt hiermee reeds aangeleverd. De GA is van oordeel dat indien de relatie tussen bedrijfsarts en patiënt overduidelijk zo'n negatieve lading heeft, het niet zo kan zijn dat de werkgever besluit tot behoud van de vaste bedrijfsarts, temeer nu vaststaat dat dit ook tegen de wens van verweerder ingaat.

De GA is van mening dat het recht van klager op een andere bedrijfsarts, gekoppeld aan de plicht van verweerder tot het leveren van een professionele begeleiding, verweerder dwingt om dusdanige



maatregelen te nemen dat aan deze situatie een einde komt, zelfs als dit betekent dat zij de opdracht tot begeleiding moet teruggeven.

Voorts kan de GA zich niet onttrekken aan de indruk dat de bedrijfsarts op bepaalde momenten de zijde heeft gekozen van de werkgever – al dan niet bewerkstelligd door de inhoud van het contract tussen verweerder en de werkgever - waardoor klager in een kwaad daglicht wordt gesteld.

De GA adviseert het management in deze en vergelijkbare processen intensiever zicht te houden op de gang van zaken en waar nodig bij te sturen.

Er is voldoende vast komen te staan dat verweerder nalatig geweest is in haar communicatie richting klager. De gevolgen van het gebrek aan communicatie, met name de briefwisseling die rond de kerstperiode in 2008 heeft plaatsgevonden, zijn zeer nadelig geweest voor klager.

Conclusie: de GA acht de klacht gegrond.

Nummer: 09.20

Geschil

Klager verzoekt de GA de handelswijze van verweerder te beoordelen, nu een arbeidsconflict tussen werkgever en klager heeft kunnen escaleren, mede door een tweeledig advies dat door de bedrijfsarts van verweerder is gegeven. De klacht heeft betrekking op de verstrekking van foutieve en misleidende informatie die volgens klager door de bedrijfsarts tijdens spreekuurcontact is verstrekt. Hetgeen gezegd is tijdens het spreekuur komt niet overeen met hetgeen is opgenomen in het advies aan de werkgever. Deze discrepantie heeft het reeds bestaande conflict tussen klager en haar werkgever verscherpt; vanaf 1 november 2008 is, na uitspraak van de kantonrechter, de loondoorbetalingverplichting gestaakt. Volgens klager is de advisering van verweerder incompleet en onzorgvuldig geweest, waardoor de situatie heeft kunnen escaleren.

Op 14 oktober 2008 heeft klager verweerder reeds kenbaar gemaakt dat zij verwachtte dat de werkgever geen medewerking zou verlenen het conflict op te lossen. Verweerder heeft geen reactie gegeven op deze e-mail, terwijl zij in deze e-mail tevens vraagt hoe zij verder diende te handelen. Verweerder heeft getracht mediation op te starten, hiertoe hebben diverse contacten plaatsgevonden tussen verweerder en de werkgever. Klager heeft over de resultaten van deze contacten geen terugkoppeling van verweerder ontvangen.

Beoordeling geschil

De GA overweegt het volgende. Medio oktober 2008 is er een keerpunt in de situatie ontstaan. Vast is komen te staan dat de e-mail die klager in oktober heeft verzonden, niet correct of helemaal niet is opgepakt door verweerder. In deze brief werden door en voor klager dermate belangrijke vragen gesteld, dat van verweerder verwacht mocht worden dat naar aanleiding hiervan gehandeld werd. Verweerder heeft verzuimd de situatie op te pakken. Indien verweerder toentertijd op correcte wijze geadviseerd had aan klager, had klager zich mogelijk in een andere dan de huidige situatie bevonden. De GA acht het de taak van verweerder om haar cliënten, zeker als hierom wordt verzocht, te informeren over de procesgang rondom arbeidsconflicten en is van mening dat verweerder deze taak niet correct heeft uitgevoerd en hierdoor klager in het ongewisse heeft gelaten.

De GA is van mening dat nu is vast komen te staan dat de bedrijfsarts van verweerder zich vroeg in het proces op juridisch vlak heeft begeven, zij de juridische adviezen niet zomaar kon staken, daar door de bedrijfsarts het vertrouwen was gewekt dat klager op de adviezen van de bedrijfsarts kon vertrouwen. De GA is van oordeel dat de bedrijfsarts in haar advisering onzorgvuldig gehandeld heeft in de begeleiding.

In het kader van de klachtenprocedure heeft verweerder de klacht correct opgepakt en getracht de zaak op te lossen, in procedureel opzicht kan verweerder geen verwijt worden gemaakt. Op procedureel gebied heeft de klachtafhandeling van verweerder op correcte wijze plaatsgevonden.

Conclusie: de GA acht de klacht inhoudelijk gegrond en procedureel ongegrond.

Nummer: 09.22

Geschil

Op 3 december 2008 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen een bedrijfsarts van verweerder en de werkgever klager. In dit telefoongesprek heeft de werkgever aan verweerder gevraagd aan te geven of klager beperkingen zou ervaren voor reizen. De bedrijfsarts heeft, na raadpleging van het medisch dossier, opgemerkt dat in het medisch dossier niets was opgenomen over beperkingen van dien aard. Zij voegde hieraan toe dat, om te kunnen beoordelen of er beperkingen waren, zij klager zelf diende te onderzoeken. Klager is van mening dat, nu door de bedrijfsarts is verteld dat er geen beperkingen staan vermeld in het dossier, verweerder ten onrechte medische informatie aan de werkgever heeft verstrekt.

Beoordeling geschil

De GA stelt vast dat klager op het moment van het telefoongesprek niet onder behandeling stond van één van de bedrijfsartsen van verweerder. Verweerder had hierdoor nooit, zonder klager hierover te informeren, informatie mogen verstrekken aan de werkgever.

Tenzij er sprake is van een vraag met spoedeisend karakter, zou een bedrijfsarts nooit telefonisch informatie aan een werkgever moeten verstrekken. Telefonische mededelingen kunnen altijd op verschillende wijzen geïnterpreteerd worden, wat de kans vergroot dat er, onbedoeld, medische informatie wordt verstrekt.

De GA is van oordeel dat de bedrijfsarts van verweerder – onbedoeld – medische informatie heeft verstrekt door aan te geven dat er binnen het dossier geen specifieke beperkingen worden vermeld. Er wordt op deze wijze immers wel uitspraak gedaan over de inhoud van het dossier. De GA stelt vast dat verweerder de privacy van klager heeft geschonden.

Conclusie: de GA verklaart de klacht gegrond.

De GA adviseert verweerder haar artsen erop te wijzen in het vervolg telefonische vragen van werkgevers betreffende beperkingen van cliënten niet telefonisch maar schriftelijk af te handelen, tenzij er sprake is van een vraag met een spoedeisend karakter.

Het onderwerp privacywetgeving is reeds op meerdere niveaus van de organisatie opgepakt. De GA benadrukt dat een goede scholing aangaande het onderwerp privacy noodzakelijk is.

Wellicht ten overvloede merkt de GA op dat klager in de organisatie van verweerder verstrikt is geraakt. De GA verzoekt verweerder klager te ondersteunen bij de obstakels die door klager worden ervaren binnen de organisatie.

Nummer: 09.26

Geschil

Het geschil heeft betrekking op het advies dat door de bedrijfsarts is afgegeven op 9 juli 2009. Klager verwijt de bedrijfsarts dat hij heeft meegewerkt aan de wisseling van bedrijfsartsen, terwijl de wisseling niet in het belang van de patiënt heeft plaatsgevonden. De bedrijfsarts heeft zich actief bemoeid met het tussen klager en werkgever ontstane arbeidsconflict. Hij heeft tijdens het spreekuur getracht een doorbraak te realiseren door klager te adviseren dat als het arbeidsconflict voor 1 augustus 2009 niet is opgelost, zij op arbeidstherapeutische basis diende starten met de werkzaamheden. Op 18 juni 2009 heeft haar vaste bedrijfsarts nog geoordeeld dat klager te instabiel was om te kunnen werken.

Klager verzoekt de GA te beoordelen of Achmea Vitale in strijd met wet- en regelgeving heeft gehandeld. Klager geeft ter zitting aan dat het doel van het indienen van de klacht het intrekken van het advies is dat door de bedrijfsarts op 9 juli 2009 is afgegeven. Ter zitting heeft verweerder zich bereid verklaard het verzoek van klager in overweging te nemen.

Op 2 oktober 2009 heeft de GA een reactie van verweerder ontvangen. Verweerder deelt mee dat zij het advies gedateerd 9 juli 2009 van de bedrijfsarts intrekt.

Uitspraak

Hiermee is dit geschil in der minne opgelost.