

Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten

2010



Geschillencommissie Arbodiensten



INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	2
2. Organisatie en werkwijze	3
2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten	3
2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten	4
3. Klachtenbehandeling door de geschillencommissie	4
3.1 Aantal ingediende klachten	4
3.2 Karakter van de geschillen	6
4. Conclusies en aanbevelingen	7
4.1 Klachtafhandeling door arbodienstverleners	7
4.2 Communicatie	7
4.3 Wisseling bedrijfsarts	7
4.4 Driegesprek	8
4.5 Casus bespreking	8
Bijlage : Geanonimiseerde weergave van de behandelde geschillen	9

1. VOORWOORD

Hierbij bied ik u namens de Geschillencommissie Arbodiensten het verslag over het jaar 2010 aan en ik doe dat met een gevoel van trots. Niet alleen omdat ik van mening ben dat de commissie ook het afgelopen jaar weer haar taak goed heeft uitgeoefend maar tevens omdat uit dit verslag duidelijk wordt met welke zorgvuldigheid de meeste Arbodiensten hun werk doen en de ingediende klachten behandelen. Immers in het licht van het feit dat binnen deze organisaties zoveel “menselijke” handelingen worden verricht, is het aantal klachten en zeker het aantal gegronde klachten minimaal. Omdat ik heb aangegeven mijn functie als voorzitter, die ik vanaf de oprichting heb mogen uitoefenen, te willen overdragen, is dit tevens een mooi moment om nog eens achterom te kijken en te constateren dat het aantal gegronde klachten sinds het begin van het functioneren van de commissie met sprongen is gedaald. De wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt binnen die Arbodiensten die door de Geschillencommissie worden beoordeeld, is in die jaren veel verbeterd en de adviezen die de commissie heeft gegeven worden door deze diensten over het algemeen prima gevolgd. Men zou hieruit kunnen afleiden dat de Geschillencommissie zich overbodig maakt, maar er zullen overal en met name waar “menselijk” handelen een belangrijke rol speelt, gevoelens van onvrede rond bejegening en voorlichting blijven bestaan. En daarnaast zijn soms de verwachtingen rond de rol van een Arbodienst te hoog gespannen en de eisen van cliënten onvervulbaar. De Geschillencommissie heeft door haar uitspraken dikwijls een onnodige en kostbare gang naar de burgerlijke rechter voorkomen en aan langslpende conflicten een einde gemaakt. De commissie bezit niet het instrumentarium van de burgerlijke rechtspraak. Daarom is het niet altijd mogelijk om een onweersproken beeld te krijgen van situaties die in de beslotenheid van de spreekkamer plaatsvinden en vaak subjectief worden geïnterpreteerd. Omdat van de commissie altijd een definitieve uitspraak wordt verwacht, heeft zij naast het begrip “volkomen bewijsbaar” moeten werken met het begrip “uiterst aannemelijk”. Dit laatste vereist naadloze samenwerking en communicatie binnen de commissie en met het secretariaat. Het resultaat dat ik u hierbij aanbied is dan ook een product dat slechts tot stand is kunnen komen door een open en constructieve wijze van samenwerken binnen de commissie en met een professionele en kordate ondersteuning van het secretariaat. Zij verdienen daarvoor grote dank.

W.G.C.Kok

Voorzitter

2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE

2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten

De Geschillencommissie Arbodiensten (verder: Geschillencommissie) 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 Geschillencommissie is onafhankelijk van de branche en wordt ondersteund door een eigen secretariaat.

Na binnenkomst van een klacht wordt bij het secretariaat van de Geschillencommissie 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 Geschillencommissie 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 Geschillencommissie 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 Geschillencommissie kunnen beantwoorden.

In beginsel wordt er voor (vrijwel) elke klacht een hoorzitting georganiseerd, aangezien de Geschillencommissie 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 Geschillencommissie 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 Geschillencommissie 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 Geschillencommissie op de hoogte en nagenoeg alle arbodiensten 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. 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 binnen drie maanden na indiening van de klacht deze te hebben afgehandeld. De Geschillencommissie staat welwillend tegenover aanhouding 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 de 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.

2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten

De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2010 als volgt:

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

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

In 2010 is de Geschillencommissie acht keer bij elkaar gekomen.

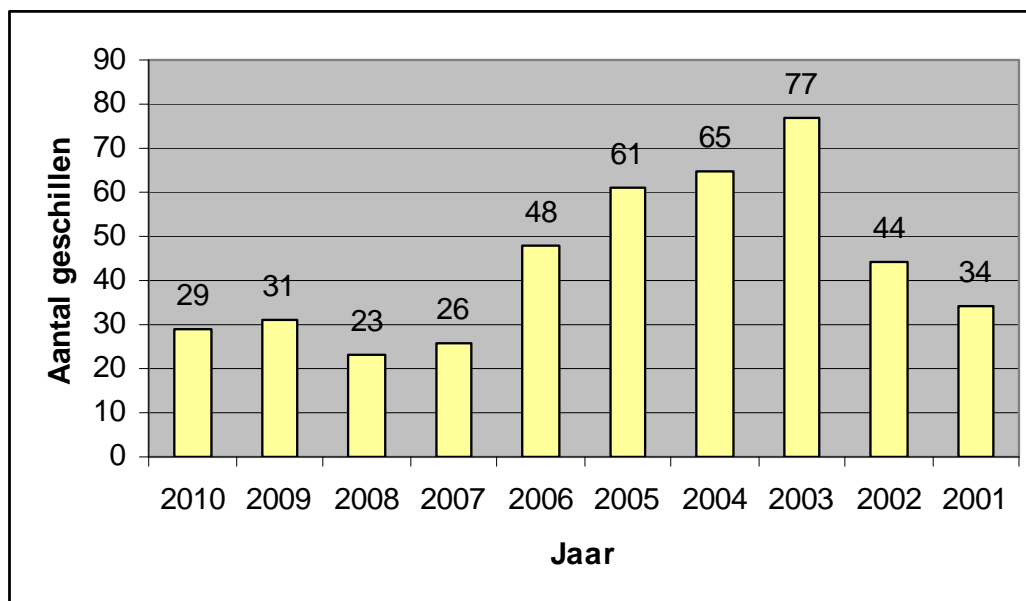
3. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

3.1 Aantal ingediende klachten

In 2010 werden 29 klachten ingediend bij de Geschillencommissie.



Onderstaande grafiek geeft een weergave van het aantal ingediende geschillen per jaar bij de Geschillencommissie van de laatste 10 jaren. Uit deze grafiek blijkt dat, na een piek in het jaar 2003 het aantal ingediende geschillen gezakt is. Na een kleine stijging van het aantal zaken in 2009 is het aantal bezwaarschriften in 2010 licht afgenomen.



Figuur 1: het aantal ingediende geschillen per jaar

In het jaar 2010 werden drie zaken behandeld die in 2009 waren ingediend, maar nog niet waren behandeld. Van deze drie klachten werden er twee ongegrond verklaard en één werd gedeeltelijk gegrond verklaard.

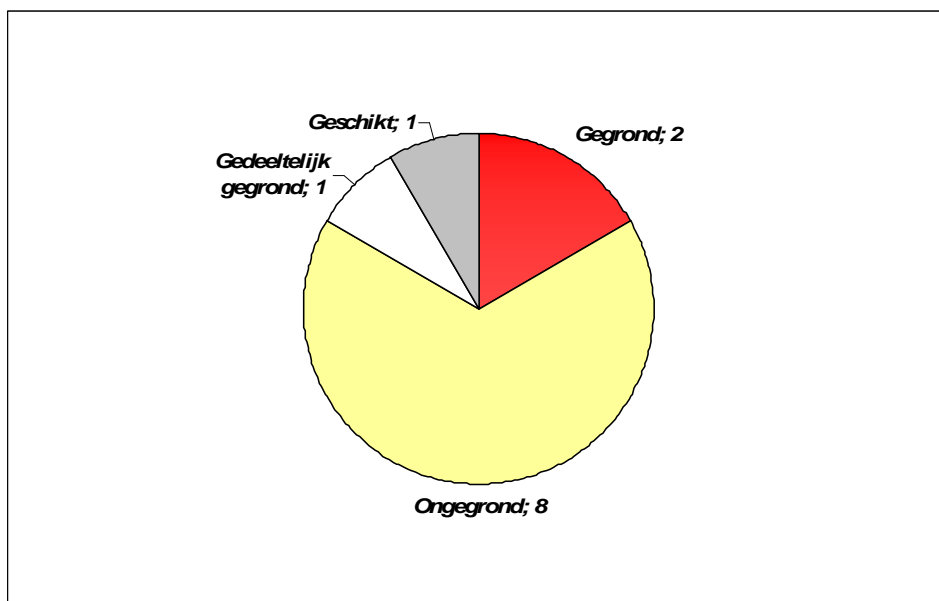
Van de in totaal in 2010 ingediende 29 klachten werden er 15 niet in behandeling genomen. De redenen voor het niet in behandeling nemen waren:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet was afrond;
- degene tegen wie de klacht zich richtte is niet aangesloten bij Boaborea en de betrokkene heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de Geschillencommissie;
- verweerder heeft alsnog de klacht zelf opgepakt;
- de Geschillencommissie 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 14 in behandeling genomen klachten zijn er door de Geschillencommissie (tot 1 januari 2010) 13 behandeld. Eén klacht zal in 2011 door de Geschillencommissie behandeld. Eén klacht is in 2010 al wel middels een hoorzitting behandeld, maar is voor een periode aangehouden. Naar verwachting zal de Geschillencommissie in 2011 uitspraak doen.

De Geschillencommissie heeft van twee zaken de behandeling aangehouden. In de overige zaken heeft de Geschillencommissie twee zaken gegrond verklaard, 8 zaken ongegrond, één zaak gedeeltelijk gegrond / gedeeltelijk ongegrond en één zaak is geschikt door partijen, waardoor een uitspraak van de Geschillencommissie niet meer nodig was.

In figuur 2 wordt duidelijk hoe de uitspraken van de Geschillencommissie zich verhouden. Het aantal ongegronde zaken neemt het merendeel op zich.



Figuur 2: Uitspraken van de Geschillencommissie

In 2010 zijn verder drie zaken behandeld die reeds in 2009 waren ingediend. Twee van deze geschillen zijn door de Geschillencommissie ongegrond verklaard. Eén geschil is gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond verklaard. De uitspraak die de Geschillencommissie in deze zaak heeft gedaan, is opgenomen in de bijlage.

3.2 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 informatieverstopping 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.

In de loop der jaren is het onderwerp dat in geschil is niet veel gewijzigd. Hieruit blijkt dat in de relatie tussen arbodienstverlener en cliënt of klant, soortgelijke problemen blijven bestaan.

In de bijlage zijn de adviezen van de Geschillencommissie uit 2010 (in geanonimiseerde vorm) opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Aan de hand van de in 2010 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie tot de volgende aandachtspunten:

4.1 Klachtafhandeling door arbodienstverleners

Ook in 2010 heeft de Geschillencommissie opgemerkt dat het bestaan van de Uniforme Klachtenprocedure niet automatisch betekent dat klagers consequent geïnformeerd worden over de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie wijst de arbodiensten er nogmaals op dat het verwijzen naar deze mogelijkheid onderdeel is van de klachtenprocedure.

4.2 Communicatie

In 2010 is sterk naar voren gekomen dat klachten zich veelal richten op de communicatie van de arbodiensten. Veel hangt samen met de bejegening van de bedrijfsarts of casemanager en dan niet alleen hetgeen mondeling besproken wordt, maar met name de schriftelijke communicatie rondom de klachtafhandeling. In één van de in 2010 behandelde zaken is naar voren gekomen dat een klacht heeft kunnen escaleren door de kille, zuiver instrumentele benadering van de bedrijfsarts. Wellicht had door een invoelend optreden door de arbodienst, de klacht van de werknemer weggenomen kunnen worden. Verder is gebleken dat in sommige gevallen, klager en aangeklaagde nog niet eerder mondeling met elkaar in contact zijn getreden. Een gesprek tussen partijen is altijd aan te raden, omdat veelal de scherpe randjes van het conflict tijdens zo'n gesprek kunnen worden weggenomen.

4.3 Wisseling bedrijfsarts

In een aantal gevallen is gebleken dat arbodiensten niet onverwijld een andere bedrijfsarts hebben ingeschakeld op het moment dat de werknemer of werkgever hierom vroeg. De schijn der partijdigheid is hier bij de klagende partij snel gewekt. De Geschillencommissie adviseert arbodiensten zeer zorgvuldig met dergelijke verzoeken om te gaan, omdat met een goede afwikkeling van het verzoek een potentieel conflict in de kiem gesmoord kan worden.



4.4 Driegesprek

Eveneens dient er zorgvuldig omgegaan te worden met de aanwezigheid van derden tijdens spreekuurcontacten met werknemers. In één van de casussen bleek dat de werknemer niet op de hoogte was van de aanwezigheid van zijn leidinggevende tijdens een spreekuur. Deze persoon heeft derhalve ook geen bezwaar kunnen maken tegen de aanwezigheid van deze persoon. In zulks geval is een gevoel van partijdigheid bij een werknemer snel gewekt. Alhoewel de Geschillencommissie van mening is dat de verantwoordelijkheid van het melden van de aanwezigheid van een leidinggevende niet onder de arbodienst valt, maar onder de verantwoordelijkheid van de werkgever, adviseert de Geschillencommissie toch hier erg zorgvuldig mee om te gaan, omdat de werknemer in deze situatie zich in een ondergeschikte positie gedrukt kan voelen.

4.5 Casus bespreking

Eén maal is tijdens een hoorzitting naar voren gekomen dat bij met name kleinere werkgevers een reguliere casus bespreking tussen arbodienst en werkgever niet aan de orde is. De Geschillencommissie adviseert arbodiensten een Sociaal Medisch Team te organiseren bij de kleinere werkgevers. Dit gebeurt reeds bij grote werkgevers waar meerdere werknemers door de arbodienst worden begeleid. Met het invoeren met structurele casusbespreking tussen de arbodienst en werkgever kunnen arbeidsconflicten in de toekomst mogelijk voorkomen worden. Hiertoe dienen arbodiensten beleid te implementeren dat erop gericht is de relatie tussen werkgever en arbodienst en ook werkgever en werknemer goed te houden, een oplossingsgerichte visie is hierin essentieel.



Geschillencommissie Arbodiensten

BIJLAGE : GEANONIMISEERDE WEERGAVE VAN DE BEHANDELDE GESCHILLEN

Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten

2010



ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

09.28

1 GESCHIL

Op 16 november 2009 heeft Klager een geschil aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie door middel van het indienen van een bezwaarschrift. Op 19 januari 2010 is een hoorzitting gehouden. Klager geeft aan drie belangrijke klachten te hebben over de werkwijze van Verweerder: De bedrijfsarts heeft zonder de toestemming inlichtingen ingewonnen bij de behandeld fysiotherapeut. De bedrijfsarts heeft zonder toestemming medische informatie doorgegeven aan de werkgever. Onprofessionele behandeling en begeleiding van de bedrijfsarts, door werkgeversbelang te laten prevaleren boven het herstel van de werknemer. Klagers merken op dat de bedrijfsarts zich primair heeft laten leiden door werkgeversbelangen en het herstel van cliënte hieraan ondergeschikt heeft gemaakt. Klagers zijn van mening dat Verweerder in deze casus onprofessioneel en onzorgvuldig gehandeld heeft.

Verweerder reageert als volgt op de bovenstaande punten:

1. De bedrijfsarts heeft verzuimd schriftelijke toestemming te vragen. Dit had hij wel moeten doen. Verweerder heeft hiervoor haar excuses aangeboden;
2. Verweerder geeft toe dat de klacht over het inlichten van de werkgever terecht is en betreurt het dat de wijze van communiceren niet voorzichtiger is verlopen;
3. Verweerder ontkent dat de arts zich primair door werkgeversbelang heeft laten leiden. De arts is er onvoldoende in geslaagd klager ervan te overtuigen dat re-integratie ook in het belang van de werknemer is.

2 BEOORDELING GESCHIL

De Geschillencommissie stelt vast dat de eerste twee punten niet in geschil zijn tussen partijen, nu Verweerder haar fouten toegeeft en hiervoor haar excuses heeft aangeboden. Het derde en laatste punt betreft de handelswijze van de bedrijfsarts ten aanzien van het laten prevaleren van de werkgever boven het belang van de werknemer. De Geschillencommissie stelt vast, aan de hand van de schriftelijk ingediende correspondentie en hetgeen besproken is tijdens de hoorzitting, dat de zaken die klagers aan de orde hebben gesteld, onvoldoende zijn onderbouwd om als bewijs te kunnen dienen. Voordat de bedrijfsarts een advies had opgesteld rond de mate van arbeids(on)geschiktheid van Klager, heeft Klager zelfstandig besloten het dienstverband met haar werkgever te beëindigen. De Geschillencommissie ziet dan ook geen gronden die aantonen dat Verweerder het belang van de werkgever voorop heeft gesteld. Als het advies zodanig zou zijn geweest dat klager zich hierin niet had kunnen vinden, had het voor de hand gelegen dat zij in eerste instantie een deskundigenoordeel bij het UWV had aangevraagd.

3 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 29 januari 2010

**ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN
09.29**

1 GESCHIL

Het geschil heeft betrekking op de klachtafhandeling van Verweerder, die volgens de heer Klager zeer onzorgvuldig is verlopen. Op 19 januari 2010 is een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Naast de wijze waarop de klacht is afgehandeld door Verweerder, verwijt Klager Verweerder medewerking te hebben verleend aan het moedwillig overtreden van de wet. Hij verwijt Verweerder tevens de zijde van de werkgever gekozen te hebben in haar advisering over arbeids(on)geschiktheid. Verweerder merkt op dat de klacht zich in belangrijke mate richt tegen het handelen van de voormalig werkgever. Verweerder betwist dat zij het oor zou hebben laten hangen naar wat de werkgever in deze situatie wenst. Verweerder geeft aan het te betreuren dat onbedoeld de indruk is gewekt dat Verweerder de verwondingen zou bagatelliseren.

De klacht is door Verweerder op verschillende afdelingen behandeld, zij het dat de procedure formeel niet geheel correct is doorlopen. De Geschillencommissie is van oordeel dat de interne klachtenprocedure van Verweerder weliswaar niet volledig vloeiend is doorlopen, maar dat dit niet betekent dat de klacht van de heer Klager gegrond verklaard kan worden. De klacht is immers uiteindelijk wel correct behandeld.

2 BEOORDELING GESCHIL

De Geschillencommissie is van mening dat op inhoudelijk vlak het Verweerder niet verweten kan worden dat de arbeidsovereenkomst van de heer Klager is ontbonden. De heer Klager heeft niet objectief kunnen aantonen dat Verweerder de wensen van de werkgever heeft laten prevaleren. De onderbouwing voor het verwijt ontbreekt.

Wel is de Geschillencommissie van mening dat de begeleiding van Verweerder op empathisch gebied te wensen heeft overgelaten. De formele opstelling van Verweerder in de begeleiding van de heer Klager heeft wellicht geen positieve invloed gehad op de herstelmogelijkheden.

Desalniettemin kan de Geschillencommissie niet anders dan vaststellen, dat Verweerder geen blaam treft aan het ontslag van de heer Klager, daar Klager met zijn voormalig werkgever een vaststellingsovereenkomst heeft ondertekend.

3 UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Wellicht ten overvloede benadrukt de Geschillencommissie dat in het kader van de interne klachtenprocedure en jurisprudentie van de Geschillencommissie Verweerder verplicht is in het vervolg na afronding van de klachtenprocedure de klager erop wijzen dat de procedure voortgezet kan worden door de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie.



ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

09.31

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 11 december 2009 met bijlagen verzoekt de heer A. namens zijn cliënte mevrouw B. (hierna: Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met arbodienst A. (verder: Verweerder).

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. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 5 januari 2010.

De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 16 maart 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 19 oktober 2009 heeft Klager een klacht ingediend bij de directie van Verweerder. Op 21 november 2009 heeft Klager een reactie van de directie van Verweerder op de klacht ontvangen, waarin de klacht ongegrond werd verklaard.
- 2.2 Op 15 september 2009 vond er een gesprek plaats tussen bedrijfsarts E. (verder: de bedrijfsarts) en Klager. Het doel van het gesprek was het opstellen van een probleem-analyse in het kader van Wet Verbetering Poortwachter. De werkgever was hiertoe bij rechterlijk vonnis veroordeeld.
- 2.3 Op 9 juni 2009 heeft Klager een deskundigenoordeel aangevraagd bij het UWV. Het oordeel van het UWV is dat Klager op en na 25 augustus 2008 doorlopend arbeidsongeschikt is voor het eigen werk.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de inhoud van de probleemanalyse die door de bedrijfsarts is opgesteld naar aanleiding van spreekuurcontact.



- 3.2 Klager stelt dat de probleemanalyse inhoudelijk weinig bevat van hetgeen op 15 september 2009 is besproken. Ondanks uitdrukkelijke bevestiging dat er in het geval van Klager sprake was van "ziekte", en dat op geen enkele wijze aan de orde is gesteld dat hervatting van de eigen werkzaamheden tot de mogelijkheden behoorde, heeft de bedrijfsarts in de probleemanalyse vermeld dat Klager in staat zou zijn lichte werkzaamheden binnen de eigen instelling uit te voeren. Het vakje 'ziekte' heeft de bedrijfsarts op het formulier verzuimd aan te kruisen. Van der Velde vindt het onheus en onbehoorlijk dat Verweerder in haar reactiebrief van 20 november 2009 aangeeft dat de probleemanalyse correct en conform de klachten en beperkingen zou zijn ingevoerd en dat de bedrijfsarts de probleemanalyse op correcte wijze heeft opgesteld. Van de Velden acht de gang van zaken in strijd met artikelen van het professioneel statuut van de bedrijfsarts en de Beroepscode voor bedrijfsartsen.
- 3.3 Verweerder stelt dat zij niet nalatig heeft gehandeld en dat de probleemanalyse door de bedrijfsarts correct is opgesteld. Verweerder betwist dat zij met haar handelen Klager in de gerechtvaardigde belangen heeft getroffen. Verweerder geeft toe dat de procedure rond het vaststellen van de probleemanalyse niet juist is verlopen. De probleemanalyse had conform de procedure in concept vorm verzonden moeten worden, wat Verweerder heeft verzuimd. In reactie op het concept had Klager dan bezwaar kunnen maken op de inhoud van de probleem-analyse en bestond de mogelijkheid de probleemanalyse in overleg aan te passen. Verweerder verwerpt de beschuldigingen van Klager ten aanzien van het door de bedrijfsarts strijdig handelen met het professioneel statuut van de bedrijfsarts en de Beroepscode voor bedrijfsartsen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Verweerder heeft verzuimd een concept probleemanalyse te verzenden aan Klager. De directeur van Verweerder heeft ter zitting verantwoordelijkheid genomen en bereidheid getoond het geschil rondom de probleemanalyse op te lossen. Het niet verzenden van de concept - probleemanalyse is onverstandig geweest van de bedrijfsarts, maar wordt nu volledig gecompenseerd door het aanbod van Verweerder de probleemanalyse aan te passen.
- 3.5 De Geschillencommissie is van mening dat er onvoldoende aanwijzingen zijn die aantonen dat de arbodienstverlening door Verweerder niet op een correcte manier is uitgevoerd. Het door Klager beschuldigen van de bedrijfsarts rond zijn professioneel handelen is, volgens de Geschillencommissie op dermate disproportionele wijze geschied, dat het in geen enkele verhouding staat tot het handelen van de bedrijfsarts.
- 3.6 De Geschillencommissie merkt op het te betreuren dat de advocaat ter zitting niet bereid bleek het aanbod van Verweerder te accepteren. Volgens de Geschillencommissie was het in overleg bijstellen van de probleemanalyse de manier geweest om tot een goede oplossing voor klager in het geschil te komen.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht, met uitzondering van de gang van zaken rond de procedure van het opstellen van de probleemanalyse ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 29 maart 2010

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.03

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 20 januari 2010 met bijlagen verzoekt de heer A. (verder: Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met arbodienst B. (verder: Verweerder).

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van Verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. De Geschillencommissie heeft de klacht in behandeling genomen en heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 9 februari 2010. De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

De Geschillencommissie heeft op 16 maart 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 29 augustus 2007 is Klager vanwege arbeidsongeschiktheid uitgevallen. Op 21 september 2007 heeft het eerste spreekuurcontact tussen de bedrijfsarts B. (verder: de bedrijfsarts) en Klager plaatsgevonden.
- 2.2 Op 17 oktober 2007 heeft het eerste contact tussen klager en de casemanager C. (verder: de casemanager) plaatsgevonden tijdens een gezamenlijk gesprek met de werkgever van Klager.
- 2.3 Op 19 september 2008 heeft Klager een deskundigenoordeel aangevraagd bij het UWV, om vast te stellen of de werkgever voldoende inspanningen verrichtte om Klager te laten re-integreren. Op 10 oktober 2009 wordt door het UWV vastgesteld dat de werkgever onvoldoende meewerkt aan re-integratie.
- 2.4 Op 22 september 2008 vindt er contact plaats tussen de coach en Klager. Dit contact vond plaats op verzoek van de bedrijfsarts.
- 2.5 Op 28 januari 2009 heeft Klager een klacht ingediend bij de Regiomanager van Verweerder. De klacht richtte zich op het optreden, uitlatingen, werkwijze en houding van bedrijfsarts en casemanager.



- 2.6 Per brief d.d. 5 februari 2009 is klager uitgenodigd om op 24 februari 2009 ten kantore van Verweerder de klacht inhoudelijk te bespreken. Klager is niet op de uitnodiging in gegaan, maar heeft Verweerder gevraagd de klachtbehandeling aan te houden. Op 3 december 2009 heeft het gesprek tussen Verweerder en Klager plaatsgevonden.
- 2.7 Op 24 november 2009 verzoekt Klager om een kopie van zijn dossier. Op 18 december 2009 ontvangt Klager het dossier na een aantal herhalingsverzoeken.

4 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de kwaliteit van de verzuimbegeleiding die Verweerder naar aanleiding van arbeidsongeschiktheid heeft geboden.
- 3.2 Klager stelt dat hij niet is geïnformeerd over de werkwijze van Verweerder. De opstelling van de bedrijfsarts was, aldus de heer Klager, erg stug en heeft het herstel van Klager belemmerd. Hij geeft aan dat zijn gezondheid niet bovenaan stond. Volgens Klager heeft Verweerder verder fouten gemaakt bij het verzenden van het medisch dossier. Het door Klager in eerste instantie ontvangen dossier was incompleet. Pas na diverse verzoeken werd overige informatie aangeleverd, die naast zijn eigen medische gegevens, ook gegevens bevatte van een ander persoon. Verder is de casemanager onvoldoende onafhankelijk geweest. Zij heeft volgens Klager een dubbelfunctie gehad, naast casemanager was ze tevens persoonlijk adviseur van de werkgever.
- 3.3 Verweerder stelt dat de verzuimbegeleiding correct is verlopen. Er zijn geen aanwijzingen dat de bedrijfsarts het herstelproces heeft belemmerd. Wat de betreft de casemanager, zij wordt aangesteld om de werkgever bij te staan in de procedurele aspecten van het re-integratieproces, rekening houdend met de wederzijdse belangen van werkgever en werknemer. De casemanager wordt door de werkgever ingeschakeld en heeft alleen een procedurele taak. Verweerder beaamt dat er fouten gemaakt zijn bij het verzenden van het medisch dossier.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Voor de Geschillencommissie staat vast dat de bedrijfsarts zelf heeft geconstateerd dat hij geen grip meer had op de situatie. Hij geeft immers in bijlage 4 van het verweerschrift aan dat hij zich enkel beperkt tot het proces. *"Het gevolg van e.a. is in ieder geval dat ik mij meer beperk als procesbegeleider in het kader van Wet Verbetering Poortwachter. Dit betekent een terughoudende rol in relatie tot de behandeling."* Op dit moment had, volgens de Geschillencommissie, de bedrijfsarts het dossier van Klager aan een collega moeten overdragen. De Geschillencommissie acht een organisatie als Verweerder verantwoordelijk voor de kwaliteit van de verzuimbegeleiding. Indien Verweerder constateert dat een casus dreigt te escaleren, dient de organisatie hier zorg voor te dragen, wat Verweerder in deze casus duidelijk heeft verzuimd.



- 3.5 Het opvragen van het medisch dossier door Klager heeft voor beide partijen voor onvrede gezorgd. De onduidelijkheid die binnen Verweerder heerst over welke informatie wel en welke informatie niet tot het (medisch) dossier behoort, heeft ertoe geleid dat hier een langdurig conflict tussen Klager en Verweerder is ontstaan. Volgens de Geschillencommissie dient Verweerder helder te formuleren wat wel en wat niet tot het medisch dossier behoort. Indien alle medewerkers van Verweerder op de hoogte zijn van de inhoud van het medisch dossier, hoeft hierover geen discussie met patiënten te ontstaan.
- 3.6 Volgens de Geschillencommissie is het proces rondom de klachtafhandeling niet goed doorlopen. Verweerder heeft zeer traag gereageerd op de verzoeken van Klager. Verweerder heeft op belangrijke momenten fouten gemaakt in de communicatie. Ter illustratie werd het voorbeeld gegeven van de verwijzing naar de afdeling 'Arbeid en Psyche'. Voor Klager bleek het onmogelijk deze afdeling te bereiken, aangezien er net een naamswijziging had plaatsgevonden. Naar mening van de Geschillencommissie dient Verweerder uiterst zorgvuldig om te gaan met de informatievoorziening. Dit geldt tevens voor de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van de casemanager. Verweerder moet te allen tijde voorkomen dat de indruk wordt gewekt dat het werkgeverbelang boven het belang van de werknemer wordt gesteld.
- 3.9 Vanwege bovenstaande punten is de Geschillencommissie van oordeel dat er in redelijkheid geen sprake was van een adequate verzuimbegeleiding, waardoor het vertrouwen van Klager in de werkwijze en hulpverlening van Verweerder is geschaad.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 12 april 2010

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.03A

1 GESCHIL

In navolging op de uitspraak van de Geschillencommissie van 12 april 2010 en het advies tijdens de hoorzitting van 16 maart 2010 van de Geschillencommissie om, indien nodig, separaat een klacht over de verzuimbegeleiding van Verweerder in te dienen, stuurt klager op 22 april 2010 een brief met bijlagen. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat de verzuimbegeleiding van Verweerder onvoldoende is geweest en dat hiermee zijn gezondheid in het geding is geweest. De Geschillencommissie heeft de aanvullende klacht in behandeling genomen en heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 10 mei 2010. Op 22 mei 2010 heeft Klager schriftelijk gereageerd op het verweerschrift. De Geschillencommissie heeft de ontvangen stukken tijdens haar vergadering op 1 juni 2010 behandeld.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 29 augustus 2007 is klager vanwege arbeidsongeschiktheid uitgevallen. Op 21 september 2009 heeft het eerste spreekuurcontact tussen de bedrijfsarts en klager plaatsgevonden.
- 2.2 Klager heeft een klacht ingediend bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege te Eindhoven over het handelen van de bedrijfsarts. Het Regionaal Medisch Tuchtcollege oordeelde als volgt:
“Het college concludeert dat Verweerder klager serieus heeft genomen, met de vereiste kennis heeft gehandeld en de juiste adviezen heeft gegeven. Dat klager deze niet heeft opgevolgd kan Verweerder niet worden verweten. Gebleken is niet dat de verslechtering van de situatie van klager het gevolg is geweest van handelen van Verweerder.”

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de kwaliteit van de verzuimbegeleiding die de bedrijfsarts naar aanleiding van arbeidsongeschiktheid heeft geboden.
- 3.2 Klager stelt dat de bedrijfsarts van Verweerder zijn titel onterecht voert. Hij wijst er in zijn klacht op dat de bedrijfsarts door het Regionaal Tuchtcollege een waarschuwing heeft gehad, maar dat de bedrijfsarts desondanks de titel blijft voeren. Verder neemt Verweerder een minachtende houding jegens hem aan, wat tot uiting kwam na de gezamenlijke hoorzitting, toen Verweerder vroeg welke punten er fout zijn gegaan tijdens de verzuimbegeleiding.



- 3.3 Verweerder stelt dat de begeleiding van de bedrijfsarts niet tekort is geschoten en verwijst naar de passage uit de uitspraak van het Medisch Tuchtcollege. Volgens Verweerder is de pagina van de bedrijfsarts op LinkedIn door de bedrijfsarts gewijzigd en afgeschermd. Nadat de hoorzitting plaats had gevonden heeft Verweerder getracht de negatieve spiraal middels een persoonlijk gesprek te doorbreken. Klager is niet op deze uitnodiging ingegaan.
- 3.4 De Geschillencommissie schaart zich achter het oordeel van het Regionaal Medisch Tuchtcollege.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de aanvullende klacht ten aanzien van de handelswijze van de bedrijfsarts ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 11 juni 2010

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.07

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 8 april 2010 met bijlagen verzoekt de heer A: (verder:Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met Arbodienst B. (verder: Verweerder). De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen en heeft de klacht van Klager verzonden aan Verweerder. Bij brief van 10 maart 2010 heeft Verweerder verzocht de klacht eerst conform de interne klachtenprocedure te behandelen. Op 29 maart 2010 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Klager en de directeur van Verweerder. Naar aanleiding van het gesprek heeft Verweerder op 8 april 2010 een brief aan Klager verzonden. Klager blijft ontevreden over de klachtafhandeling van Verweerder en besluit vervolgens op 13 april 2010 het geschil opnieuw bij de Geschillencommissie aanhangig te maken.

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. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift, in eerste instantie enkel op de procedurele afwikkeling van de klacht. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 4 mei 2010. Op 2 juni 2010 heeft de Geschillencommissie een aanvullend beroepschrift ontvangen van Klager. Op 9 juni 2009 heeft Verweerder haar verweerschrift verzonden.

De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 17 juni 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 2 mei 2007 meldt Klager zich ziek. Klager heeft diverse malen contact met zijn bedrijfsarts. Op 12 december 2007 is er contact tussen Klager en de arbeidsdeskundige.
- 2.2 Op 12 september 2008 hebben Klager en de bedrijfsarts het laatste spreekuurcontact. Hierna wordt Klager hersteld gemeld.
- 2.3 Op 6 april 2009 stelt de bedrijfsarts het actueel oordeel op ten behoeve van een WIA-aanvraag via het UWV.
- 2.4 Op 1 april 2009 wordt de loonbetaling aan Klager door de werkgever gestaakt. De arbeidsovereenkomst wordt in november 2009 via de rechter ontbonden. Omdat Klager akkoord is met ontbinding van de overeenkomst, is zijn recht op een WW-uitkering vervallen.



- 2.5 Op 10 november 2009 dient Klager een klachtenformulier bij Verweerder in. De klacht is, omdat de klacht niet bij de juiste personen is terecht gekomen, niet tijdig in behandeling genomen. Op 9 december 2009 vindt een gesprek over de klacht met de bedrijfsarts plaats. De bedrijfsarts is inhoudelijk niet op de hoogte van de klacht: op 10 december 2010 verzendt Klager de klacht opnieuw. Op 22 januari 2010 spreken de bedrijfsarts en Klager elkaar nogmaals over de klacht. Hierna stopt de behandeling van de klacht.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of Verweerder tijdens de ziekteperiode het belang van de werkgever boven het belang van de werknemer stelt.
- 3.2 Klager stelt dat Verweerder onvoldoende toezicht, begeleiding en sturing heeft geboden ten aanzien van het reïntegratieproces en daarbij opdrachten van de werkgever heeft opgevolgd die voor Klager nadelig zijn geweest. Hij baseert deze mening onder meer op een onvolledig medisch dossier, aangezien een belanghebbende e-mail door Verweerder wordt achtergehouden. Tevens stelt Klager dat de bedrijfsarts heeft gehandeld in opdracht van de werkgever. Het actueel oordeel is per e-mail d.d. 26 maart 2009 opgesteld, op verzoek van de werkgever, terwijl de bedrijfsarts Klager reeds 8 maanden niet heeft gezien.
- 3.3 Verweerder stelt dat zij zich niet aan de indruk kan onttrekken dat de klacht sterk verweven is met de vorderingen die Klager heeft ingesteld tegen de voormalig werkgever. Eerder zijn de klachten van Klager in een ontbindingsprocedure en kort geding afgewezen. Verweerder staat buiten het conflict dat tussen voormalig werkgever en Klager speelt. Verweerder heeft de toegang tot het medisch dossier niet geweigerd. Volgens Verweerder zijn geen onderdelen van het medisch dossier achtergehouden. Het conflict tussen bedrijfsarts en Klager is pas ontstaan nadat de loonbetaling door de werkgever was gestopt.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Alle zaken die het medisch inhoudelijk handelen van de bedrijfsarts bevatten, alsmede verzoeken om schadevergoedingen of vorderingen worden niet door de Geschillencommissie beoordeeld.

Derhalve rest de Geschillencommissie te oordelen over de vraag of Verweerder het belang van de werkgever heeft laten prevaleren boven het belang van de werknemer. Klager heeft niet aannemelijk kunnen maken of kunnen aantonen dat Verweerder het belang van de werkgever voorop heeft gesteld. De gevolgen die Klager op dit moment ondervindt zijn volgens de Geschillencommissie niet direct te wijten aan de handelwijze van Verweerder. De klacht is ontstaan nadat de begeleiding rondom ziekteverzuim door de bedrijfsarts was afgerond. Het is derhalve niet aannemelijk dat de verzuimbegeleiding van de bedrijfsarts onvoldoende is geweest.



De Geschillencommissie kan aan de hand van de schriftelijk ingediende stukken en hetgeen mondeling ter zitting ter sprake is gekomen niet vaststellen of de e-mail over het outplacementtraject bestaat. Het lijkt de Geschillencommissie echter niet aannemelijk dat Verweerder bewust informatie achterhoudt, Verweerder heeft juist grote inspanning verricht het medisch dossier aan te vullen met de door Klager gevraagde informatie.

De Geschillencommissie merkt op dat de verantwoordelijkheid rondom de gang van zaken niet enkel bij Verweerder kan liggen. De werknemer en werkgever spelen hierin de belangrijkste rol. De houding van de bedrijfsarts bevreemdt de Geschillencommissie echter wel: het opstellen van een actueel oordeel op basis van gegevens van 8 maanden eerder doet de Geschillencommissie vreemd aan. Tevens heeft een laatste opmerking van de bedrijfsarts tijdens de hoorzitting de Geschillencommissie verbaasd. De bedrijfsarts merkte toen terloops op dat Klager zich ten aanzien van de e-mail waarschijnlijk vergist met een SMT-verslag waarin wordt gesproken over het outplacementtraject. Aangezien dit onderwerp een dermate vitale rol speelt in het dossier, is het voor de Geschillencommissie onvoorstelbaar dat de bedrijfsarts dit nu pas kenbaar maakt. Ondanks dat de Geschillencommissie haar bedenkingen heeft over de attitude van de bedrijfsarts, heeft de Geschillencommissie geen bewijzen om de bedrijfsarts en/of Verweerder nalatig handelen te verwijten.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 1 juli 2010



ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.08

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 19 februari 2010 met bijlagen verzoekt Klager de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met Verweerder.

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. Verder klaagt zij over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft vervolgens getracht het geschil intern op te lossen. Verweerder heeft de brief d.d. 2 december 2009, die eerder niet door Klager is ontvangen, nogmaals verzonden. Na ontvangst van deze brief heeft Klager op 5 april 2010 de Geschillencommissie geïnformeerd over haar besluit het geschil door de Geschillencommissie te laten behandelen. De Verweerder is nogmaals in de gelegenheid gesteld verweer te voeren op het ingediende geschil. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief met bijlagen van 22 april 2010.

De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 27 april 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 1 september 2009 is Klager vanwege arbeidsongeschiktheid uitgevallen. Vervolgens is er op 17 september 2009 contact geweest tussen de bedrijfsarts en Klager.
- 2.2 Op 24 november 2009 heeft Klager een klacht ingediend bij de directie van Verweerder over de werkwijze van de bedrijfsarts. Nadat Verweerder op 30 november 2009 een ontvangstbevestiging heeft gestuurd, heeft Klager geen reactie van Verweerder meer ontvangen.
- 2.3 De bedrijfsarts heeft een reactie op de klacht per brief d.d. 2 december 2009 aan Klager verzonden. De brief is echter foutief geadresseerd en derhalve niet door Klager ontvangen.
- 2.4 Op 30 december 2009 stuurt Klager een rappel aan de directie, maar krijgt geen reactie meer op de klacht. Vervolgens besluit Klager de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.



3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de correcte behandeling en bejegening door de bedrijfsarts jegens Klager gedurende de begeleiding van Klager tijdens arbeids(on)geschiktheid en de klachtafhandeling van Verweerder.
- 3.2 Klager stelt dat de bedrijfsarts onzorgvuldig heeft gehandeld. De onzorgvuldige diagnose heeft het herstel vertraagd en heeft onnodig leed berokkend. Ook is het ziektebeeld verslechterd door verder oplopende spanningen. Door de opstelling van de bedrijfsarts is er op basis van de weinige gegevens die tijdens dit contact ter sprake zijn gekomen, volgens Klager, een verkeerde diagnose gesteld. Klager is zich ervan bewust dat het medisch oordeel niet door de Geschillencommissie getoetst kan worden.
- 3.3 Verweerder stelt dat het buitengewoon vervelend is dat de subjectieve beleving van Klager en de bedrijfsarts zoveel afwijken. Volgens Verweerder is Klager het enkel oneens met het medisch advies dat is gegeven. De klachtafhandeling is niet conform procedure doorlopen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. De Geschillencommissie is van mening dat er onvoldoende aanwijzingen zijn dat de bedrijfsarts niet op correcte wijze heeft gehandeld tijdens het spreekuurcontact. Derhalve acht de Geschillencommissie de klacht op inhoudelijk vlak ongegrond.
- 3.5 Voor de Geschillencommissie is voldoende vast komen te staan dat de klachtenprocedure door Verweerder niet correct is gevolgd. Verweerder heeft naar eigen zeggen gefaald de klacht correct te behandelen en heeft hiervoor tijdens de hoorzitting excuses gemaakt. De Geschillencommissie acht de klacht op procedureel vlak gegrond.
- 3.6 De Geschillencommissie adviseert Verweerder in het vervolg het klachtenreglement mee te sturen met de bevestiging na ontvangst van een klacht. De klachtenprocedure is op deze wijze transparant voor een cliënt. Verder benadrukt de Geschillencommissie dat het onjuist is als de leidinggevende van degene tegen wie de klacht is gericht, de afhandeling van de klacht overlaat aan degene tegen wie de klacht is gericht. Het is belangrijk dat de leidinggevende hiervoor zelf de verantwoordelijkheid neemt. Op deze wijze kan de arbodienst eerder de signalen van cliënten oppakken en grip houden op het proces, zodat voorkomen kan worden dat de klacht escaleert. Uit deze klacht blijkt wederom het belang van het aangetekend verzenden van brieven met een dermate belangrijke en privacygevoelige inhoud.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht gegrond op procedureel vlak, maar inhoudelijk ongegrond.



ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.10

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 8 april 2010 met bijlagen verzoekt Klager de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met Verweerder.

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. Verder klaagt zij over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 20 mei 2010.

De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 1 juni 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.6 Op 19 augustus 2009 heeft Klager zich bij haar werkgever ziek gemeld. Inmiddels is Klager weer volledig werkzaam in haar eigen functie.
- 2.7 Er heeft tweemaal persoonlijk contact plaatsgevonden tussen de bedrijfsarts en Klager, op 29 september 2009 en 20 oktober 2009. Er heeft vijf maal telefonisch contact plaatsgevonden tussen Klager en de bedrijfsarts.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de correcte behandeling en bejegening door de bedrijfsarts jegens Klager gedurende de begeleiding van Klager tijdens arbeids(on)geschiktheid. Verder twisten partijen over de correcte afhandeling van de klacht.
- 3.2 Klager stelt dat de bedrijfsarts ongepaste, beledigende en provocerende opmerkingen heeft gemaakt. Verder beklaat ze zich over de klachtafhandeling, Verweerder heeft de klacht niet serieus genomen en heeft geen onderzoek ingesteld naar het handelen van de bedrijfsarts. Ook verwijt Klager het de bedrijfsarts dat hij zonder toestemming informatie heeft ingewonnen bij de huisarts en dat hij haar psycholoog onder druk heeft gezet, zodat een rapportage werd aangepast.



- 3.3 Naar mening van Verweerder is er nimmer sprake geweest van de door Klager vermelde intimidatie, ongepaste opmerkingen, belediging of provocatie door de bedrijfsarts. Er is enkel een inventarisatie gemaakt van de mogelijkheden om te kunnen re-integreren. Verweerder erkent dat de klachtafhandeling summier is geweest en dat er geen adequate onderbouwing is gegeven voor het feit dat de klacht door de accountmanager ongegrond werd bevonden. Desondanks is de klacht door Verweerder wel serieus genomen, omdat er veel aandacht aan de klacht is besteed. Een aanbod om door middel van een driegesprek te proberen de klacht op te lossen is door Klager afgewezen. Verweerder geeft aan niet zonder toestemming informatie te hebben ingewonnen bij derden, Klager heeft mondeling toestemming gegeven om contact op te nemen met de huisarts. Verweerder ontkent de psycholoog onder druk gezet te hebben.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Noch uit de schriftelijke stukken waarover de Geschillencommissie beschikking over heeft gekregen, noch uit hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, blijkt dat de bedrijfsarts richting Klager onheus heeft gehandeld. Toch is de Geschillencommissie van mening dat er in een veel eerder stadium van het geschil door goed intern overleg zoals de procedure van Verweerder voorschrijft een oplossing had kunnen worden bereikt. Van deze mogelijkheid is echter geen gebruik gemaakt. Door de formeel instrumentele handelswijze van Verweerder, is bij Klager de indruk gewekt dat zij door Verweerder niet gehoord werd. Klager heeft deze handelswijze als intimiderend en bedreigend ervaren. De Geschillencommissie heeft echter onvoldoende aanwijzingen dat er fouten zijn gemaakt in de begeleiding door Verweerder.

De Geschillencommissie is van oordeel dat Verweerder de klacht wel serieus behandeld heeft, maar dat Verweerder een kille benadering heeft gekozen door zuiver instrumenteel te handelen. De klacht over het inwinnen van informatie bij de huisarts is ter zitting vervallen, nu vast staat dat Klager mondeling toestemming heeft gegeven. Door Klager kon onvoldoende worden aangetoond dat de psycholoog door de bedrijfsarts onder druk gezet is.

De Geschillencommissie merkt op dat de hoorzitting, alsmede een uitspraak van de Geschillencommissie wellicht niet nodig waren als:

- Verweerder meer empathie had getoond
- in een eerder stadium een stafarts was ingeschakeld
- er correct was doorverwezen in het kader van de interne klachtenprocedure
- er een één op één gesprek, tussen Klager en Verweerder had plaatsgevonden, zonder aanwezigheid van de bedrijfsarts.
- er direct gekozen was een andere bedrijfsarts in te schakelen.



De Geschillencommissie adviseert Verweerder dringend om bovenstaande punten in het vervolg ogenschouw te nemen. Desalniettemin heeft Klager onvoldoende aangetoond dat Verweerder in het algemeen en de bedrijfsarts in het bijzonder nalatig hebben gehandeld.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 11 juni 2010

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.13

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 30 mei 2010 (ontvangen op 10 juni 2010) met bijlagen verzoekt Klager de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met Verweerder.

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. Verder klaagt hij over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 9 juli 2010.

De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 22 september 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 26 januari 2009 heeft er contact plaatsgevonden tussen Klager en de bedrijfsarts. Op basis van dit gesprek wordt Klager arbeidsongeschikt voor eigen werk beoordeeld. Op 11 februari 2009 wordt Klager arbeidsgeschikt voor eigen werk bevonden. In april 2009 is Klager voor 70% aan het werk, in mei 2009 is hij volledig hersteld.
- 2.2 Op 1 april 2009 dient Klager per e-mail een klacht in. Op 15 april 2009 vindt er telefonisch overleg tussen Klager en Verweerder plaats. Op 18 mei 2009 is een driegesprek met Klager, de bedrijfsarts en andere vertegenwoordiger van Verweerder gearrangeerd.
- 2.3 Op 26 mei 2009 zendt de vertegenwoordiger van Verweerder een brief aan Klager waarin excuses worden aangeboden voor de onzorgvuldige bejegening en de timing rondom de arbeidsgeschikt melding. De klachtenprocedure wordt gestaakt.
- 2.4 Op 19 februari 2010 zend Klager een e-mail aan de bedrijfsarts met het verzoek om een andere bedrijfsarts. De bedrijfsarts verwijst hiervoor naar de werkgever. Na een spreekuur op 2 maart 2010 met de bedrijfsarts wordt op 18 maart 2010 een andere bedrijfsarts toegewezen.



- 2.5 Op 8 maart 2010 geeft de vertegenwoordiger van Verweerder een reactie op de klacht. Klager is niet tevreden met de klachtafhandeling, waarop de directie vervolgens op 4 mei 2010 reageert. Op 28 april 2010 heeft onderling overleg plaatsgevonden.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de correcte behandeling van het arbeidsgeschiktheidsoordeel door de bedrijfsarts van Klager. Verder twisten partijen over het verzoek om een andere bedrijfsarts voor Klager.
- 3.2 Klager stelt dat de bedrijfsarts ten onrechte het arbeidsongeschiktheidsoordeel heeft gewijzigd in een arbeidsgeschiktheidsoordeel na onderhoud met de werkgever. Klager verwijt Verweerder het belang van werkgever boven zijn gezondheid te stellen. Tevens dient Klager een klacht omtrent de wisseling van een bedrijfsarts, de bedrijfsarts heeft niet toegestaan een tweede bedrijfsarts te consulteren en heeft Klager vervelend bejegend. Het gesprek met de directie heeft geen soelaas geboden, omdat de klacht niet inhoudelijk behandeld is.
- 3.3 Naar mening van Verweerder is de klacht betreffende het arbeidsgeschiktheidsoordeel niet ontvankelijk, daar de klacht reeds in 2009 naar tevredenheid is afgehandeld. Verweerder benadrukt dat er geen sprake is van een veranderde diagnose. Als Klager begin 2010 opnieuw uitvalt, wordt hij door de werkgever bij de bedrijfsarts opgeroepen. Ondanks de bezwaren van Klager, heeft de werkgever besloten dit gesprek doorgang te laten vinden. Vervolgens heeft Klager het verzoek om een andere bedrijfsarts bij Verweerder ingediend. Verweerder heeft Klager verwezen naar de werkgever. Uiteindelijk heeft de bedrijfsarts contact opgenomen met de werkgever, omdat ook hij twijfelde of onder deze omstandigheden een goede begeleiding mogelijk was. Na dit gesprek heeft de werkgever toegestemd in een wisseling van de bedrijfsartsen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten aanzien van de klacht uit 2009 sluit de Geschillencommissie zich aan bij het verzoek van Verweerder de klacht niet ontvankelijk te verklaren, immers, Klager had in 2009 de gelegenheid bezwaar te maken, maar dit is destijds niet gebeurd. Inmiddels is de behandelingstermijn verstreken. De Geschillencommissie zal derhalve niet oordelen over de al dan niet correcte handelwijze van Verweerder rondom de arbeids(on)geschiktheidsmelding.
- 3.5 Derhalve rest de Geschillencommissie enkel de vraag te beoordelen of Verweerder correct heeft gehandeld ten aanzien van het verzoek omtrent de wisseling van bedrijfsartsen. Voor essentiële door Klager aangedragen zaken heeft Verweerder zich geëxcuseerd. Er zijn hierdoor geen zaken meer in geschil tussen partijen. Te meer daar Verweerder is ingegaan op het verzoek van Klager de werkgever te informeren over de gang van zaken en hiermee eventuele negatieve beeldvorming te verhelpen, heeft Verweerder volgens de Geschillencommissie voldoende handelingen verricht het geschil vlot te trekken.



3.6 Concluderend heeft Verweerder volgens de Geschillencommissie voldoende inspanningen verricht de klacht naar tevredenheid op te lossen.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 26 oktober 2010

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.15

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 5 juli 2010 met bijlagen verzoekt Klager namens zijn echtgenote de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met Verweerder.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van Verweerder naar zijn echtgenote toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. Verder klaagt hij over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 27 augustus 2010.

De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 22 september 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 20 april 2010 om 9.50 uur heeft er spreekuurcontact plaatsgevonden tussen de echtgenote van Klager, de bedrijfsarts en de leidinggevende. Om 15.01 uur dient Klager een klacht in bij Verweerder over de aanwezigheid van de leidinggevende bij dit gesprek.
- 2.2 Op 7 mei 2010 reageert Verweerder schriftelijk op de klacht. Naar aanleiding hiervan besluit Klager op 16 mei 2010 zijn klacht voor te leggen aan de landelijke klachtbehandelaar van Verweerder. Op 10 juni 2010 zendt de directeur een reactie.
- 2.3 Op 5 juli 2010 dient Klager de klacht in bij de Geschillencommissie, omdat hij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de correcte handelswijze van Verweerder ten aanzien van de afwikkeling van de klacht over de aanwezigheid van de leidinggevende tijdens een consult tussen de echtgenote van Klager en de bedrijfsarts.
- 3.2 Klager stelt dat tijdens het spreekuurcontact tussen de bedrijfsarts en zijn echtgenote, de leidinggevendenden zonder haar medeweten aanwezig was. Volgens Klager liet de bedrijfsarts zich leiden door de mening van de leidinggevende en is het herstelproces gestagneerd. In de brief



die Verweerder naar aanleiding van de klacht heeft gezonden, staan leugens en verdraaiingen van feiten vermeld.

- 3.3 Naar mening van Verweerder is het verwijt dat de echtgenote van Klager niet op de hoogte was van de aanwezigheid van de leidinggevende onterecht. In april 2010 heeft de werkgever de bedrijfsarts verzocht om een driegesprek tussen de werkgever, werknemer en de bedrijfsarts. Dit gesprek zou doorgang vinden indien zij zou instemmen met het verzoek. De werkgever heeft de bedrijfsarts laten weten dat zij instemde met het verzoek, waarna de afspraak is gepland. Ook voor aanvang van het gesprek heeft de echtgenote van Klager ingestemd met de aanwezigheid van de leidinggevende tijdens het spreekuur. Verweerder ontkent dat de bedrijfsarts partij gekozen zou hebben voor de werkgever. De bedrijfsarts herinnert zich het gesprek als constructief en prettig. Diezelfde middag had de Klager reeds een klacht ingediend, hij stond niet open voor een gesprek om één en ander uit te praten. Volgens Verweerder heeft zij de klachtenprocedure conform haar regeling doorlopen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Klager is van mening dat Verweerder haar oren heeft laten hangen naar de werkgever. Klager is niet in staat gebleken zijn verdenkingen met bewijzen te onderbouwen, immers, het komt de Geschillencommissie niet aannemelijk toe dat het driegesprek dat in het kader van het re-integratietraject is gevoerd enkel in het kader van het belang van de werkgever is gevoerd. Volgens de Geschillencommissie, had het in de lijn der verwachting gelegen dat Verweerder bij de echtgenote van Klager was nagegaan of zij bezwaar had tegen aanwezigheid van de leidinggevende. De verantwoordelijkheid voor het melden van de aanwezigheid van de werkgever bij het consult, ligt echter bij de werkgever. Toch adviseert de Geschillencommissie hier in het vervolg zorgvuldiger mee om te gaan, omdat de werknemer in deze situatie zich in een ondergeschikte positie gedrukt kan voelen. De bedrijfsarts heeft opgemerkt geleerd te hebben van de casus en in het vervolg in gelijksoortige situaties op een andere wijze te handelen.
- De Geschillencommissie heeft geen redenen om aan te nemen dat de bedrijfsarts het belang van de werkgever heeft laten prevaleren boven het belang van de werknemer. Gezien de inspanningen die Verweerder reeds heeft verricht om de klacht naar tevredenheid op te lossen, stelt de Geschillencommissie vast dat Verweerder correct heeft gehandeld.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 1 oktober 2010



ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.16

1 GESCHIL

Via de website, op 5 juli 2010 dient Klager een klacht in bij de Geschillencommissie Arbodiensten over Verweerder. De Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) verzoekt Klager aanvullende informatie in te dienen. Op 19 juli 2010 wordt aanvullende informatie ontvangen. Op 28 juli jl. ontvangen Klager en Verweerder het bericht dat de Geschillencommissie het geschil zal behandelen. Op 4 augustus 2010 ontvangt de Geschillencommissie verdere informatie van Klager. Op 5 augustus 2010 ontvangt de Geschillencommissie reactie van Verweerder. In eerste instantie hebben partijen getracht het geschil onderling op te lossen. In telefonisch onderhoud van 1 oktober 2010 met de Geschillencommissie laat Klager weten niet tevreden te zijn door klachtafhandeling en verzoekt de Geschillencommissie het geschil alsnog te behandelen. De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 november 2010, Klager is verschenen.

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. Verder klaagt hij over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 18 mei 2006 valt Klager uit vanwege arbeidsongeschiktheid. Klager start met re-integreren op 26 februari 2007. Op 27 maart 2007 valt Klager opnieuw uit. Na moeizame re-integratie meldt Klager zich op 30 juni 2007 ziek. Klager heeft een deskundigenoordeel bij UWV aangevraagd waarin werkgever in gelijk werd gesteld, de werkgever heeft voldoende inspanningen verricht.
- 2.2 Tussen Klager en de werkgever is een conflict ontstaan. In 2007 heeft de Arbeidsinspectie controle uitgevoerd.
- 2.3 Op 2 april 2010 dient Klager een klacht in via de website van Verweerder, over de incorrecte datum van ziekmelding en het nalaten van het opstellen van een Plan van Aanpak.
- 2.4 Op 12 april 2010 meldt Verweerder dat de werkgever niet langer een contract heeft met Verweerder. Verweerder verwijst hem terug naar de werkgever. Op 19 juli 2010 vindt een telefoongesprek plaats tussen Klager en Verweerder over Klagers verzoek om informatie uit het medisch dossier.



- 2.5 Op 2 augustus 2010 nodigt Verweerder Klager uit voor een gesprek, omdat de interne klachtenprocedure niet correct is doorlopen. Op 26 augustus 2010 vindt een gesprek plaats tussen Verweerder en Klager. Dit gesprek heeft de klachten niet kunnen wegnemen.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de correcte verzuimbegeleiding van Klager tijdens arbeidsongeschiktheid. Verder wordt getwist over de verantwoordelijkheid van de procesgang gedurende arbeidsongeschiktheid.
- 3.2 Klager stelt dat Verweerder verantwoordelijk is de RI&E te toetsen en het Plan van Aanpak op te stellen. Verweerder is volgens Klager haar verplichtingen niet nagekomen. Verweerder heeft verzuimd tegen de werkgever opgetreden toen de werkgever het herstel belemmerde. Verder blijft Verweerder in gebreke ten aanzien van het verstrekken van gegevens uit zijn (medisch) dossier.
- 3.3 Verweerder stelt in haar brief d.d. 23 september 2010 dat enkel de klacht omtrent de eerdere klachtafhandeling in Eindhoven gegrond is. Op dit punt zijn partijen derhalve niet meer in geschil. Verweerder merkt op geen verantwoordelijkheid te dragen voor toetsing van de RI&E, noch voor het opstellen van het Plan van Aanpak of andere documenten die opgesteld dienen te worden ten aanzien van de wettelijke verplichtingen. De volledige verantwoordelijkheid hiertoe ligt bij de werkgever. De verzuimbegeleiding is volgens Verweerder wel correct gelopen. Pas twee jaar na dato dient Klager een klacht in tegen de verzuimbegeleiding. Eerder zijn hierover geen klachten ontstaan.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Naar mening van de Geschillencommissie heeft Verweerder voldoende inspanningen verricht de klacht naar tevredenheid op te lossen. Alle klachten ten aanzien van de inspanningen rondom de Wet Verbetering Poortwachter vallen onder verantwoordelijkheid van de werkgever. Verweerder kan hierin niet aansprakelijk gesteld worden. Klachten wat betreft de arbeids(on)geschiktheidsverklaring en de functie waarin Klager mogelijk te werk gesteld kan worden, zijn voorgelegd en beoordeeld door het UWV. De Geschillencommissie is hierin niet bevoegd. Ondanks dat de klachtafhandeling in eerste instantie niet correct is opgepakt door Verweerder, heeft Verweerder Klager uitgenodigd voor een gesprek. De Geschillencommissie hecht er waarde aan op te merken dat het geschil ten tijde van de uitnodiging al was aangekaart en in behandeling was genomen. Het vervolgens uitnodigen van Klager, zonder de Geschillencommissie hierover te informeren is een incorrecte gang van zaken. In het gesprek dat vervolgens tussen Verweerder en Klager heeft plaatsgevonden heeft Verweerder zich geëxcuseerd voor het niet correct doorlopen van de procedure. Dit onderwerp is derhalve niet meer in geschil. Er zijn voor de door de Geschillencommissie te beoordelen onderwerpen geen zaken meer in geschil.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 15 december 2010

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.19

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 27 juli 2010 met bijlagen verzoekt Klager de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met Verweerder.

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. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 26 augustus 2010.

De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 19 oktober 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 In 2001 is sprake van een eerste ziekmelding van Klager. Verweerder begeleidt Klager tijdens arbeidsongeschiktheid en verricht de meldingen aan het UWV.
- 2.2 In februari 2003 zegt de werkgever het contract met Verweerder op en wordt Klager niet meer door Verweerder begeleid. Afgezien van het medisch dossier zijn er geen schriftelijke stukken beschikbaar, omdat deze stukken vanwege de verjaartermijn zijn vernietigd.
- 2.3 Op 19 oktober 2010 wendt Klager zich opnieuw tot Verweerder. Ondanks de reeds in 2003 gestaakte begeleiding, besluit Verweerder de klacht van Klager in behandeling te nemen. Op 2 juni 2010 verklaart Verweerder de klacht ongegrond. Op 29 juni 2010 vindt er een gesprek tussen Verweerder en Klager plaats.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de correcte begeleiding van Verweerder tijdens en na arbeidsongeschiktheid van Klager.
- 3.2 Volgens Klager heeft Verweerder ervoor gekozen hem in het ongewisse te laten omtrent begeleiding en re-integratie. Wegens nalatig handelen door Verweerder wordt Klager



geconfronteerd met diverse problemen, onder andere bij re-integratie door het UWV en de pensioenopbouw.

- 3.3 Verweerder stelt dat Klager hen verwijt wat buiten het bereik van de arbodienstverlening valt. Er is geen sprake van onjuiste begeleiding, Verweerder heeft de verplichte taken correct uitgevoerd. De meldingen aan het UWV zijn correct doorgegeven, zodat de WAO-uitkering aan Klager kon worden toegekend. Hiermee heeft Verweerder haar taken rondom de verzuimbegeleiding afgerond. Het vervolg ligt in handen van de instantie die vanaf dat moment verantwoordelijk is voor de reïntegratie.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Verweerder heeft ondanks dat zij de dienstverlening in 2003 heeft gestaakt, verschillende gesprekken met Klager gevoerd om een oplossing in het geschil te bewerkstelligen. Tevens staat vast dat, nu er een WAO-uitkering is toegekend, Verweerder haar taken tijdens arbeidsongeschiktheid van Klager correct heeft uitgevoerd. De klachten waarop Klager zich richt zijn niet te wijten aan falend handelen van Verweerder, maar dienen aanhangig gemaakt te worden bij de instantie die momenteel verantwoordelijk is voor de re-integratie, in dit geval het UWV.
- 3.5 Concluderend, heeft Verweerder volgens de Geschillencommissie voldoende inspanningen verricht om de klacht van Klager naar tevredenheid op te lossen.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 26 oktober 2010

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.21

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 26 augustus 2010 met bijlagen verzoekt Klager de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met Verweerder.

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. Verder klaagt zij over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 22 september 2010.

De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 19 oktober 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Verweerder is verschenen. De Geschillencommissie heeft Klager gevraagd om schriftelijk aanvullende informatie te bieden. Tevens zijn beide partijen nogmaals uitgenodigd voor een hoorzitting. Klager heeft de Geschillencommissie verzocht het advies te baseren op de reeds ingediende informatie. Tevens gaf zij aan niet aanwezig te zijn tijdens de hoorzitting. De Geschillencommissie heeft besloten de hoorzitting af te gelasten en zal op basis van de schriftelijke informatie van Klager en schriftelijke en mondelinge informatie van Verweerder tot haar advies komen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 27 mei 2010 is een spreekuurgesprek gepland, waarvoor Klager zich afmeldt. De werkgever verzoekt werknemer desondanks naar het spreekuur te gaan.
- 2.2 De afspraak met de bedrijfsarts wordt gepland. Overeengekomen wordt om deze afspraak, vanwege beperkingen van Klager telefonisch te houden en niet ter kantore van Verweerder. De telefonische afspraak staat gepland op 3 juni 2010 om 10.45 uur.
- 2.3 Op 3 juni 2010 belt de bedrijfsarts vanwege een wijziging in de planning om 09.45 uur. De wijziging is niet gecommuniceerd aan Klager. Klager was in telefonisch in gesprek op het moment dat de bedrijfsarts belde. Derhalve vond er geen contact plaats tussen Klager en bedrijfsarts.
- 2.4 Klager neemt tevergeefs diverse malen contact op met de bedrijfsarts.



- 2.5 De bedrijfsarts stelt een brief op richting werkgever waarin het volgende is opgenomen: *"In het kader van de verzuimbegeleiding heb ik uw medewerker gebeld om 9.45 uur conform de spreekuurspraak. Helaas kreeg ik haar niet aan de lijn."*
- 2.6 Klager stelt vervolgens op 3 juni 2010 een brief op gericht aan de bedrijfsarts, waarin zij haar beklag doet over de handelswijze van de bedrijfsarts. Op 8 juni 2010 zend Klager opnieuw een brief aan Verweerder, naar aanleiding van de terugkoppingsbrief van de bedrijfsarts aan de werkgever.
- 2.7 Er wordt correspondentie gevoerd tussen Verweerder en Klager over de afhandeling van de klacht, die vanwege de afwezigheid van één van de medewerkers van Verweerder vertraagd is.
- 2.8 Op 22 juni 2010 en 9 augustus 2010 verstuurt Verweerder een schriftelijke reactie aan Klager in het kader van de klachtenprocedure.
- 2.9 Klager besluit niet in te gaan op de uitnodiging van Verweerder om het geschil mondeling te bespreken.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de correcte bejegening van de bedrijfsarts omtrent het (telefonisch) spreekuurcontact tussen Klager en de bedrijfsarts en de informatie die de bedrijfsarts vervolgens aan werkgever heeft verzonden. Daarnaast wordt de correcte afhandeling van de klacht betwist.
- 3.2 Klager stelt dat de verzuimbegeleiding van Verweerder ernstig te wensen over laat. Volgens Klager heeft de bedrijfsarts zich schuldig gemaakt aan het doen van onjuiste verklaringen en staan de integriteit en objectiviteit van de bedrijfsarts ter discussie. Ze wenst excuses en rectificatie van Verweerder wat betreft de brieven die aan werkgever verzonden zijn.
- 3.3 Verweerder stelt dat zij in haar brieven d.d. 22 juni 2010 en 9 augustus 2010 reeds haar excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken. Deze brieven mag Klager uitdrukkelijk zien als rectificatie, waarmee zij, aldus Verweerder, aan de wensen van Klager tegemoet komt. Verweerder is van mening dat de klacht naar behoren is afgehandeld.



- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Het bevreemdt de Geschillencommissie dat het geschil zo heeft kunnen escaleren, nu vast staat dat er tussen bedrijfsarts en Klager enkel telefonisch contact heeft plaatsgevonden. Derhalve is de Geschillencommissie van mening dat de aantijgingen van Klager – het ter discussie stellen van onder meer de objectiviteit en integriteit van de bedrijfsarts - zeer zwaar zijn. De Geschillencommissie acht de klacht tegen de bedrijfsarts niet bewezen. Daarnaast stelt de Geschillencommissie vast dat Verweerder zich met de brieven van 22 juni 2010 en 9 augustus 2010 bereid verklaard heeft de terugkoppelingsbrieven van de bedrijfsarts te rectificeren. Tevens heeft Verweerder zich geëxcuseerd voor het verloop van de klachtafhandeling. Naar mening van de Geschillencommissie heeft Verweerder voldoende inspanningen verricht de klacht naar tevredenheid op te lossen.

4 UITSpraak

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 29 november 2010



ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE ARBODIENSTEN

10.24

1 GESCHIL

Bij brief d.d. 22 oktober 2010 met bijlagen verzoekt de werkgever (verder: Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met Verweerder.

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. Verder klaagt zij over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft de Geschillencommissie gevraagd gelegenheid te bieden de klacht in eerste instantie zelf op te lossen. Klager geeft per e-mail d.d. 30 november 2010 aan niet op dit aanbod te willen in gaan. Verweerder heeft vervolgens op 7 december 2010 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft de partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 14 december 2010 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen.

2 VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 De werknemer raakte op 18 februari 2009 arbeidsongeschikt. Er blijkt sprake te zijn van een arbeidsconflict. Op 2 maart 2009 heeft er een gesprek tussen de werknemer en de bedrijfsarts plaatsgevonden.
- 2.2 Klager heeft op 3 september 2009 en 21 september 2009 per brief een aantal vragen aan de bedrijfsarts voorgelegd over het arbeids(on)geschiktheid oordeel. Op 8 oktober 2009 stuurt de bedrijfsarts schriftelijk een reactie.
- 2.3 Op 16 maart 2010 stuurt Klager een brief aan de bedrijfsarts waarin de klachten nogmaals worden neergelegd. Op 26 maart 2010 reageert de bedrijfsarts, hij meldt in deze brief dat de leidinggevende een inhoudelijke reactie zal geven. Op 22 april 2010 meldt Klager dat er nog geen reactie is ontvangen.



- 2.4 Op 1 april 2010 dient Klager een officiële klacht in bij Verweerder tegen de bedrijfsarts. Op 1 juni 2010 reageert Verweerder per brief aan de advocaat van Klager.
- 2.5 Op 7 april 2010 vindt er opnieuw een spreekuur plaats tussen werknemer en bedrijfsarts. In de rapportage van 23 april 2010 is de volgende zinsnede opgenomen: *“Het lag daarbij in de bedoeling de gevalsbehandeling / begeleiding over te dragen aan een collega bedrijfsarts. Echter tijdens onderhoud met (de werknemer) bleek mij dat er van de zijde van (de werknemer) geen bereidwilligheid was mee te werken aan een dergelijke wijziging.”* Het verzoek wordt niet gehonoreerd door Verweerder.
- 2.6 Op 9 september 2010 meldt Klager aan de manager dat de inspanningen niet hebben geleid tot een bevredigend resultaat. Zij vraagt hem haar op de hoogte te stellen van de volledige klachtenprocedure. Op 24 september 2010 meldt de manager dat de klachtenprocedure geheel is doorlopen.
- 2.7 Op 22 oktober 2010 dient Klager een klacht in bij de Geschillencommissie. Bij brief d.d. 15 november 2010 stelt Verweerder voor de klachtenprocedure alsnog geheel te doorlopen en Klager uit te nodigen voor een gesprek met de directie. Per e-mail d.d. 30 november 2010 geeft Klager aan niet op dit aanbod in te willen gaan.

3 BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of Verweerder correct heeft gehandeld gedurende de verzuimbegeleiding van de werknemer.
- 3.2 Klager stelt dat er ten onrechte een arbeidsongeschiktheidsoordeel op medische gronden is afgegeven, terwijl er sprake was van een arbeidsconflict. Klager had onvoldoende vertrouwen in de begeleiding van de werknemer en heeft verzocht om een andere bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft vervolgens onvoldoende medewerking verleend om het dossier aan een andere bedrijfsarts over te dragen. Tevens heeft de bedrijfsarts niet gereageerd op diverse brieven die aan hem gericht zijn. Het vertrouwen in de bedrijfsarts is hiermee geschaad. De begeleiding aan werknemer is vervolgens zonder de werkgever hierover te informeren stopgezet. Verder is de klachtenprocedure niet correct doorlopen, er is immers nooit gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. Volgens Klager doet Verweerder het voorkomen alsof Verweerder nooit op de hoogte gesteld is van de klacht. De klacht is reeds in het najaar van 2009 bij Verweerder aanhangig gemaakt.



Pas in het voorjaar 2010 is een reactie van Verweerder ontvangen en blijkt dat Verweerder de interne klachtenprocedure niet correct oppakt.

- 3.3 Verweerder stelt dat de bedrijfsarts op een juiste en professionele wijze heeft geadviseerd in de casus. Volgens Verweerder heeft de bedrijfsarts niet gedaan heeft wat Klager graag wilde, namelijk aangeven dat er geen medische gronden meer waren voor arbeidsongeschiktheid. Verweerder heeft Klager geadviseerd het contact met de werknemer weer op te pakken en te intensiveren. Een wisseling van bedrijfsarts was in deze situatie niet verstandig. Verweerder wilde voorkomen dat de verhoudingen tussen Klager en de werknemer verder verstoord raakte, als de werkgever de werknemer zou dwingen naar een andere bedrijfsarts te gaan. Volgens Verweerder is er wel getracht het vertrouwen met de bedrijfsarts te herstellen. De begeleiding is stopgezet omdat Klager heeft aangegeven zich niet te kunnen vinden in de werkwijze van de bedrijfsarts. Wat betreft het niet of laat beantwoorden van de brieven van Klager, biedt Verweerder haar excuses aan, de klacht is in dit opzicht volgens Verweerder terecht. Verweerder biedt haar excuses aan voor het niet correct doorlopen van de klachtenprocedure. Ook dient Verweerder haar excuses aan voor de trage communicatie, waarvan zij erkent dat dit de relatie tussen Verweerder en Klager geen goed heeft gedaan.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Op 18 februari 2009 wordt de werknemer ziek gemeld. In april 2010 is duidelijk dat er een worsteling tussen bedrijfsarts en werkgever is ontstaan over het arbeids(on)geschiktheidsoordeel. Verweerder heeft vervolgens op dat moment geen inspanningen verricht om in deze worsteling te bemiddelen. De bedrijfsarts bleef er in deze alleen voorstaan. Volgens de Geschillencommissie had Verweerder zowel in de gevalshandeling als in de communicatie meer proactief moeten optreden. De Geschillencommissie adviseert een SMT te organiseren bij de kleinere werkgevers, zoals dit ook gebeurt bij grote werkgevers waar meerdere werknemers door de arbodienst worden begeleid. Met het invoeren met structurele casusbespreking tussen de arbodienst en werkgever kunnen zaken als het conflict met Klager in de toekomst voorkomen worden. Hiertoe dient Verweerder beleid te implementeren dat erop gericht is de relatie tussen werkgever en arbodienst goed te houden, een oplossingsgerichte visie is hierin essentieel.



De Geschillencommissie acht de klacht van Klager wat betreft de communicatie en de klachtenafhandeling gegrond. De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond, wat overigens niet wil zeggen dat de Geschillencommissie uitspraak doet in het conflict rondom de mate van arbeidsongeschiktheid van de werknemer. De Geschillencommissie kan het medisch oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts met betrekking tot de adviezen inzake arbeids(on)geschiktheid niet toetsen.

4 UITSPRAAK

De Geschillencommissie acht de klacht zowel inhoudelijk als procedureel gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 30 december 2010