

# **Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten**

**2011**



**Geschillencommissie Arbodiensten**



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1. Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>2. Organisatie en werkwijze</b>	<b>3</b>
2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten	3
2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten	4
<b>3. Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie</b>	<b>5</b>
3.1 Aantal ingediende geschillen	5
3.2 Karakter van de geschillen	6
<b>4. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>7</b>
4.1 Arbeidsconflicten	7
4.2 Klachtenbehandeling	7
4.3 Communicatie	8
<b>Bijlagen: Uitspraken Geschillencommissie Arbodiensten 2011:</b>	<b>9</b>

## 1. VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2011 van de Geschillencommissie Arbodiensten. De geschillen, die wij behandelen zijn het sluitstuk van vaak een lange periode van klachten tussen een arbodienst en zijn cliënt. Dagelijks vinden er zeer vele cliëntcontacten plaats tussen een arbodienst en deze cliënten. Conform de door de branchevereniging zelf opgestelde protocollen heeft de eigen klachtenregeling van een arbodienst altijd voorrang boven onze externe geschillenregeling. Zo hoort het ook. Het geeft immers de professionaliteit van de branchevereniging Boaborea en zijn leden aan, dat klachten afhandeling zo snel en direct mogelijk rond de cliënt worden georganiseerd. Dat dit werkt blijkt uit de relatief, gezien de eerder genoemde dagelijkse talrijke contacten tussen arbodiensten en cliënt, beperkt aantal klachten die bij onze (externe) Geschillencommissie worden aangekaart. In 2011: 33 klachten, waarvan er 24 niet in behandeling zijn genomen. De redenen hiervoor zijn:

- De interne klachtenprocedure van verweerder (arbodienst) was nog niet afgerond;
- Verweerder is niet aangesloten bij Boaborea;
- Verweerder heeft alsnog de klacht zelf opgepakt ;
- De Geschillencommissie was niet bevoegd om de klacht af te handelen (doel van de klacht was het verkrijgen van een schadevergoeding dan wel de klacht betrof het medisch handelen)

Derhalve zijn er 9 klachten wel in behandeling genomen in 2011. Dit mag als zeer laag worden gezien, mede gelet op het feit, dat het “menselijk handelen” altijd de rode draad is van een arbodienst en de cliënt. Gevoelens van onvrede rond bejegening en voorlichting zijn hierin zeer gevoelige elementen. Daar gaan dan ook de meeste klachten over. Soms is ook de verwachting van een cliënt te hoog gespannen. De Geschillencommissie heeft door haar uitspraken dikwijls een onnodige en vaak kostbare gang naar de Burgerlijk Rechter voorkomen. Soms werd er aan langslappende conflicten een einde gemaakt. De Commissie heeft niet het instrumentarium van de Burgerlijke Rechtspraak. Het is vaak niet eenvoudig om een goed en onweersproken beeld te krijgen van situaties, die zich in de beslotenheid van de spreekkamer en daaromheen hebben afgespeeld. Omdat van de Commissie altijd een definitieve uitspraak wordt verwacht, heeft zij naast het begrip “volkomen bewijsbaar” moeten werken met het begrip “uiterst aannemelijk”.

Graag dank ik, namens de Commissie, het secretariaat van Wissenraet en Spaendonck (mevrouw drs. S. Vet) voor de uitstekende ondersteuning van de Commissie in 2011.

De Commissie hoopt, dat dit jaarverslag bijdraagt aan een adequate klachtenbehandeling in de branche van de arbodiensten.

drs. J.J.A.H. Klein Breteler  
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, 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 hoeft te worden gedaan. De Geschillencommissie heeft als doelstelling uiterlijk 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. De ervaring van de Geschillencommissie is dat in het geval de klacht gegrond wordt verklaard, de betreffende arbodienst ook overeenkomstig de uitspraak handelt.

## **2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten**

De samenstelling van de Geschillencommissie was bij aanvang in 2011 als volgt:

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

Per 1 juli 2011 heeft W.C.G. Kok de werkzaamheden voor de Geschillencommissie neergelegd en heeft hij het voorzitterschap overgedragen aan drs. J.J.A.H. Klein Breteler. In augustus 2011 zijn de heren mr. A.W.J.M. van Bolderen en H.W. Oranje aangesteld als respectievelijk lid en plaatsvervangend lid van de Commissie.

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

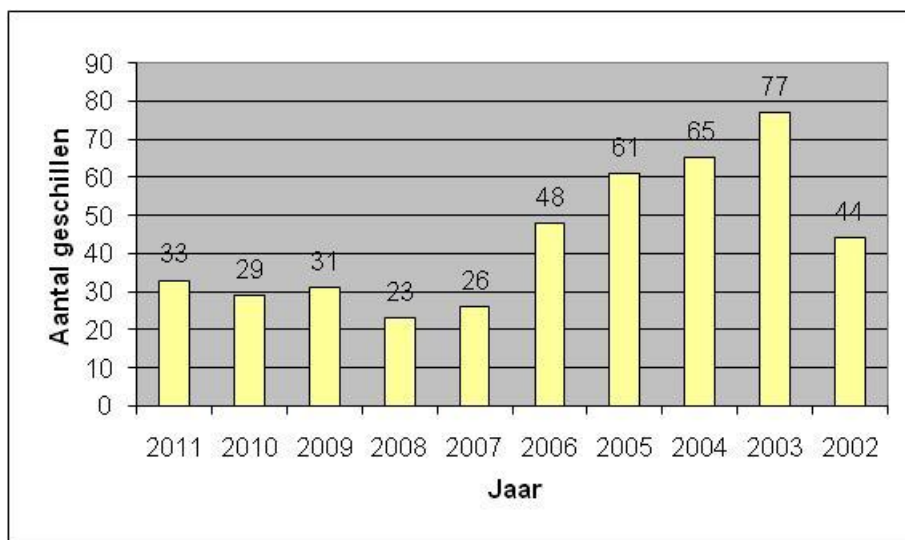
In 2011 is de Geschillencommissie vijf keer bij elkaar gekomen.

### 3. KLACHTENBEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

#### 3.1 Aantal ingediende klachten

In 2011 werden 33 klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

Onderstaande grafiek geeft een weergave van het aantal bij de Geschillencommissie ingediende geschillen per jaar. Uit deze grafiek blijkt dat, na een piek in het jaar 2003 het aantal ingediende geschillen gedaald is. De lichte stijging van het aantal ingediende klachten die in 2009 inzette, heeft zich vervolgens ook in 2011 voortgezet.



Twee zaken die reeds in 2010 zijn aangehouden, zijn in 2011 door de Geschillencommissie behandeld. Eén zaak werd gegrond verklaard, één zaak werd gedeeltelijk gegrond verklaard.

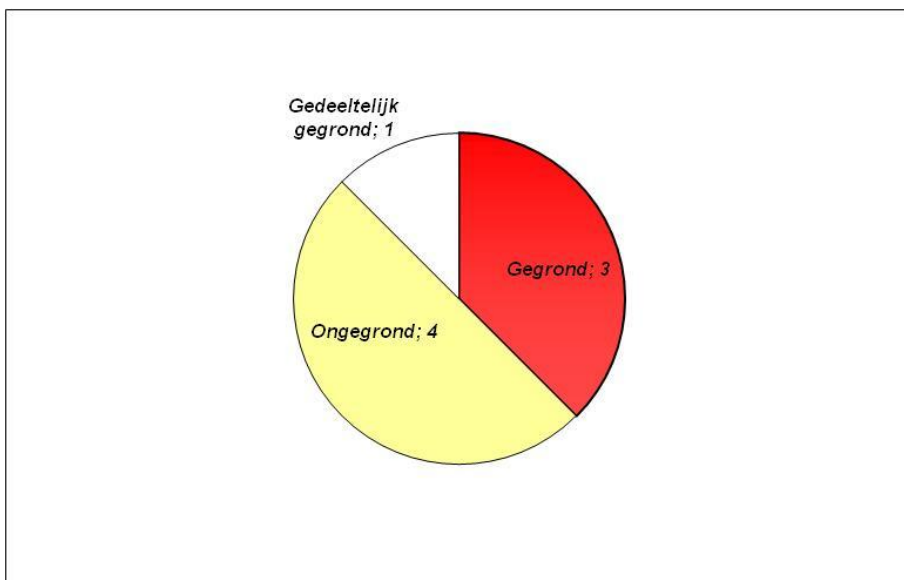
In totaal heeft de Geschillencommissie in 2011 33 klachten ontvangen, hiervan zijn er 24 niet in behandeling genomen. De redenen voor het niet in behandeling nemen waren:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet was afrond;
- degene tegen wie de klacht zich richtte is niet aangesloten bij Boaborea of 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 of de klacht richtte zich tegen het medisch handelen.

De Geschillencommissie heeft besloten negen van de ingediende klachten te behandelen waarvoor ook hoorzittingen werden gehouden. Vier van de behandelde zaken zijn ongegrond verklaard. Twee zaken zijn gegrond verklaard. Drie zaken zullen in 2012 worden behandeld.

Het totaal aantal behandelde klachten in 2011, waarbij de vanuit 2010 aangehouden zaken worden meegerekend en de zaken waarbij de behandeling in 2012 wordt plaatsvindt niet meegerekend, kent de volgende verdeling:

- Vier zaken zijn ongegrond verklaard,
- Drie zaken zijn gegrond verklaard,
- Eén zaak is gedeeltelijk gegrond verklaard.



In bovenstaand taartdiagram is dit grafisch weergegeven. De gegevens van de drie aangehouden geschillen zijn hierin niet meegenomen.

### 3.2 Karakter van de geschillen

De aard en achtergrond van de behandelde klachten verschilt per ingediende klacht. Toch kan worden vastgesteld dat de klachten veelal dezelfde onderwerpen behelzen. Voorbeelden van de door de Geschillencommissie behandelde onderwerpen zijn:

- De bedrijfsarts, arbeidsdeskundige en/of verweerder is of gedraagt zich 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 informatieverstrekking is onvoldoende geweest;
- De klacht betreft de inzet, zorgvuldigheid van en bejegening door de bedrijfsarts;
- Er is informatie aan de werkgever verstrekt, 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 uniforme klachtenprocedure geschied.

#### **4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

Aan de hand van de in 2011 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie tot de volgende aandachtspunten:

##### **4.1 Arbeidsconflicten**

De Geschillencommissie heeft opgemerkt dat bij een groot aantal zaken dat zij ontvangt een arbeidsconflict tussen werknemer en werkgever aan de orde is. Uit de ontvangen klachten blijkt dat de arbodienst in veel gevallen ongevraagd partij wordt in het arbeidsconflict. Stress veroorzaakt door het arbeidsconflict heeft in veel gevallen invloed op zowel de psychische als fysieke beleving van werknemers, waardoor het niet verwonderlijk is dat de arbodienst betrokken raakt. Het mag duidelijk zijn dat indien er sprake is van een arbeidsconflict, de meningen van werkgever en werknemer haaks op elkaar staan. Het waarborgen van de onafhankelijke positie van de arbodienst, waarbij niet de indruk van partijdigheid jegens één van de partijen wordt gewekt is dan ook strikt noodzakelijk. Zorgvuldigheid van alle werknemers binnen de arbodienst is dan ook geboden. Ook het inschakelen van een derde partij, met namen indien er sprake is van psychische klachten van de werknemer, is hierbij aan te bevelen.

##### **4.2 Klachtenbehandeling**

Op het moment dat een geschil wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie, is er meestal reeds vanuit de arbodienst een traject doorlopen om de klachten weg te nemen. De klachtbehandeling die op directieniveau wordt uitgevoerd is in het algemeen zeer adequaat te noemen. De schoen wrikt op het moment dat de klachten ontstaan. De klachtbehandeling wordt dan onvoldoende door de betrokkenen opgepakt en de klachten worden niet ter afhandeling aan de leidinggevenden doorgespeeld. In dit geval wordt de interne klachtenprocedure niet opgepakt en blijkt dat ,nadat de klacht toch op directieniveau wordt behandeld, de klachten veelal niet meer kunnen worden weggenomen. De Geschillencommissie adviseert arbodiensten de interne klachtenprocedure binnen



de gehele organisatie nog duidelijker onder de aandacht te brengen, zodat klachten reeds in een eerder stadium kunnen worden weggenomen.

### **4.3 Communicatie**

De communicatie tussen bedrijfsarts en werknemers is in een aantal behandelde geschillen aan de orde gekomen. Indien hiervan sprake is, heeft de bedrijfsarts veelal een formele houding aangenomen, waarbij regels en procedures strikt worden nageleefd, maar waarbij de werknemer zich niet gehoord of begrepen voelt en ontevreden is over de werkwijze van de bedrijfsarts. De Geschillencommissie beveelt een meer meelevende houding aan van de bedrijfsartsen, waarbij de werknemer meer betrokken wordt bij rapportages en adviezen die aan de werkgever worden verzonden. Een conflict over de bejegening naar aanleiding van een terugkoppeling aan de werkgever wordt op deze wijze voorkomen.



**Geschillencommissie Arbodiensten**

**BIJLAGEN :**

**UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE**

## **ADVIES 10.20**

### **1 GESCHIL**

Via de website, op 4 augustus 2010 dient de heer X. (verder: Klager) een klacht in bij de Geschillencommissie Arbodiensten (verder: Geschillencommissie) over een arbodienstverlener (verder: Verweerder). De Geschillencommissie verzoekt Klager aanvullende informatie in te dienen. Op 12 augustus 2010 wordt aanvullende informatie ontvangen. Op 19 augustus 2010 meldt de Geschillencommissie aan Klager en Verweerder dat zij het geschil in behandeling neemt. Op 15 september 2010 ontvangt de Geschillencommissie informatie van Verweerder, waarin Verweerder de Geschillencommissie informeert over de uitnodiging aan Klager om samen de klacht te bespreken. Op 21 september 2010 heeft Klager de Geschillencommissie telefonisch geïnformeerd over zijn wens de klacht door de Geschillencommissie te laten beoordelen. De Geschillencommissie besluit het geschil te behandelen en nodigt partijen uit voor een hoorzitting.

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 19 februari 2010 meldt Klager zich bij het spreekuur van de bedrijfsarts. Reeds in de wachtkamer, voordat een gesprek tussen de bedrijfsarts en klager plaatsvindt is er sprake van een conflict tussen beide partijen. Er vindt nog wel een gesprek plaats in het kader van de verzuimbegeleiding. Klager is het oneens met het oordeel van de bedrijfsarts.
- 2.2 Op 22 februari 2010 dient Klager een klacht in bij Verweerder over de handelswijze van de bedrijfsarts. Op 23 februari 2010 wordt de ontvangst van de klacht door Verweerder bevestigd.
- 2.3 Op 19 mei 2010 vindt er – naar aanleiding van de klacht – een gesprek plaats tussen Verweerder en Klager. Uit de correspondentie die naderhand tussen partijen gevoerd wordt, blijkt dat het gesprek geen oplossing in het conflict heeft kunnen bieden.
- 2.4 Op 12 november 2010 vindt een hoorzitting plaats. Klager is tijdens de hoorzitting aanwezig. Tijdens de hoorzitting wordt bepaald dat de inhoudelijke afhandeling van de klacht vooralsnog

wordt overgelaten aan Verweerder, aangezien partijen nog met elkaar in gesprek zijn. Na dit gesprek wordt bepaald of een uitspraak van de Geschillencommissie door Klager gewenst is.

- 2.5 Op 6 januari 2011 vindt er een gesprek plaats tussen Verweerder en Klager. Verweerder erkent tijdens dit gesprek dat de klachtafhandeling niet correct is uitgevoerd. Op 26 januari 2011 stuurt Verweerder aan de hand van hetgeen tijdens het gesprek naar voren is gekomen een brief aan Klager.
- 2.6 Op 31 januari 2011 geeft Klager aan dat hij ontevreden is met de klachtafhandeling van Verweerder en verzoekt hij de Geschillencommissie uitspraak te doen.

### **3 BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of de bejegening door de bedrijfsarts voorafgaand aan en tijdens het spreekuurcontact correct was. Klager stelt het arbeids(on)geschiktheidsoordeel van de bedrijfsarts ter discussie. Verder is in geschil of Verweerder de klachtafhandeling correct heeft uitgevoerd.
- 3.2 Klager stelt dat de bedrijfsarts zich onredelijk heeft gedragen tijdens en voorafgaand het spreekuurcontact. De bedrijfsarts heeft Klager beticht van agressief gedrag. Volgens Klager heeft Verweerder een partijdige houding gekozen en is er door Verweerder langdurig gewacht met het behandelen van zijn klacht.
- 3.3 Verweerder stelt dat Klager zich zeer onprettig tegen één van haar medewerkers heeft gedragen. Verder is Klager diverse malen uitgenodigd voor een persoonlijk onderhoud, maar Klager is hier tot op heden niet op in gegaan. Verweerder erkent dat de klachtenprocedure niet correct is doorlopen en biedt hiervoor haar excuses aan. Wat betreft het incident tussen bedrijfsarts en Klager doet Verweerder geen uitspraak. Hetgeen exact is voorgevallen is niet meer vast te stellen. Verweerder merkt op dat ook de bedrijfsarts aangeslagen was door het gesprek, maar zij ontkent dat zij haar professionele houding uit het oog is verloren, maar merkt op dat zij door Klager agressief is benaderd.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten tijde van de behandeling van het geschil is er tussen Verweerder en Klager veelvuldig gecommuniceerd over een reiskostenvergoeding en vergoeding voor overige gemaakte kosten. De Geschillencommissie is niet bevoegd een oordeel in dit onderwerp te vellen en zal dit onderwerp, alsmede het conflict rondom het arbeids(on)geschiktheidsoordeel niet in de beoordeling van het geschil betrekken. Verweerder



heeft in haar laatste brief excuses aangeboden voor het niet correct doorlopen van de klachtenprocedure. Inmiddels hebben er diverse gesprekken tussen partijen plaatsgevonden. Hoewel de Geschillencommissie het eens is met Verweerder dat op dit moment in verband met het vertrek van de bedrijfsarts de juiste toedracht van het gebeurde niet meer te achterhalen is en hoewel de Geschillencommissie de wijze waarop de klacht door de directie uiteindelijk is afgehandeld als zeer grondig beoordeelt en er namens de directie excuses zijn aangeboden voor de wijze waarop de klachtenprocedure is uitgevoerd, is zij van mening dat er gedurende de voorgaande periode dermate veel gaten zijn gevallen in de vereiste klachtenbehandeling dat zij de klacht procedureel gegrond beoordeelt.

#### **4 UITSpraak**

De Geschillencommissie acht de klacht procedureel gegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 17 maart 2011*

## **ADVIES 10.27**

### **1 GESCHIL**

Op 26 december 2010 dient mevrouw X. (verder: Klager) een klacht in bij de Geschillencommissie Arbodiensten (verder: Geschillencommissie) tegen een arbodienstverlener (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. Verder klaagt zij over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft Verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door Klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 24 januari 2011. 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 15 februari 2011 een hoorzitting gehouden en daarvoor Klager en Verweerder uitgenodigd. Beide partijen zijn verschenen. Klager is ter zitting vertegenwoordigd door haar echtgenoot.

### **2 VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 27 juli 2010 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Klager, de echtgenoot van Klager, de Bedrijfsjurist en de Stafarts van Verweerder. Dit gesprek vond bij Klager plaats.
- 2.2 Op 2 augustus 2010 heeft de bedrijfsjurist per brief verdere informatie gegeven. In de weken daarop volgend heeft Klager verschillende e-mails aan de Bedrijfsjurist en Stafarts gezonden. De Stafarts heeft Klager per e-mail d.d. 30 augustus 2010 verzocht haar vragen aan het behandelend team in Amsterdam te richten.
- 2.3 Op 31 augustus 2010 informeert de Stafarts Klager per e-mail dat er op 30 augustus 2010 telefonisch contact met de werkgever is geweest.
- 2.4 Op 31 augustus 2010 vindt er een telefonisch consult plaats tussen Klager en de bedrijfsarts. Op 31 augustus 2010 stuurt de bedrijfsarts een brief aan de werkgever waarin melding wordt gemaakt dat een second opinion is aangevraagd.

- 2.5 Op 6 oktober 2010 vindt er opnieuw een telefonisch consult plaats, naar aanleiding waarvan de bedrijfsarts op 7 oktober 2010 een brief aan de werkgever verzendt.
- 2.6 Op 17 oktober 2010 dient Klager per e-mail een klacht in bij Verweerder. Verweerder reageert niet op deze klacht. Op 31 oktober 2010 stuurt Klager opnieuw een klacht aan de bedrijfsarts, waarbij ze Verweerder wijst op het niet correct doorlopen van de klachtenprocedure. Op 1 november 2010 bevestigt de bedrijfsarts de ontvangst van de klacht. Op 2 november 2010 bevestigt de secretaresse van de Manager Operations de klacht, op 2 november 2010 bevestigt Verweerder de klacht nogmaals per brief en wordt er vermeld dat de klacht door de regionaal coördinerend bedrijfsarts in behandeling wordt genomen. Op 14 november 2010 meldt Klager dat zij na de ontvangstbevestigingen geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen op haar klacht.
- 2.7 Op 15 november 2010 zendt de manager van het klantencentrum van Verweerder een reactie ten aanzien van de klacht. Aan deze e-mail is een brief d.d. 4 november 2010 gevoegd.
- 2.8 In de brief d.d. 4 november 2010 van Verweerder is het volgende opgenomen: *“In reactie geeft de bedrijfsarts aan dat hij bij de behartiging van uw belangen te kort is geschoten en onzorgvuldig heeft gehandeld. Hij betreurt het dan ook ten zeerste dat hij uw vertrouwen heeft beschaamd en biedt hierbij zijn oprechte excuses aan.”* In deze brief is tevens vermeld dat er, indien gewenst, een andere bedrijfsarts zal worden toegewezen.
- 2.9 Op 15 november 2010 spreekt Klager haar verontwaardiging uit over het vertraagde bericht van de bedrijfsarts. Verder meldt ze dat ze Verweerder verzoekt om een andere bedrijfsarts.
- 2.10 Op 19 november 2010 biedt de bedrijfsarts zijn excuses aan voor het niet tijdig bereiken van de brief van 4 november 2010. Verweerder heeft een andere bedrijfsarts aan Klager toegewezen. Verder wordt afgesproken dat brieven van Verweerder richting werkgever eerst ter inzage aan Klager worden voorgelegd.
- 2.11 Op 28 november 2010 legt Klager haar klacht voor aan de directie van Verweerder. De directiesecretaresse meldt op 29 november 2010 de klacht door te sturen naar de directie, zoals verwoord in de klachtenprocedure. Vervolgens wordt er diverse malen naar elkaar gemaïld.

- 2.12 Op 29 november 2010 stuurt Klager de e-mails van de directiesecretaresse ter reactie door aan de Directie, Bedrijfsjurist en Stafarts van Verweerder.
- 2.13 Op 3 december 2010 stuurt de directeur per brief een reactie op de e-mail d.d. 28 november 2010. Een inhoudelijke reactie op de klacht wordt niet gegeven, omdat de klacht reeds aan het Medisch Tuchtcollege en het College Bescherming Persoonsgegevens is verzonden. Zij stelt in deze brief het volgende voor: *“Ik zal de bedrijfsarts verzoeken een bijgesteld advies te formuleren in een nieuwe terugkoppeling waarin hij aangeeft dat het in het kader van de klachtbehandeling en nader inzicht, een correctie betreft van het advies in de terugkoppeling. In een afzonderlijke brief zal worden gemeld dat hij ten onrechte medische en privacy gevoelige informatie heeft ontvangen.”*
- 2.14 Op 12 december 2010 geeft Klager per e-mail aan dat zij de tweetal herziene terugkoppelingsbrieven en de kopie van de brief waarin wordt gemeld dat ten onrechte gegevens zijn verstrekt, niet heeft ontvangen.
- 2.15 Op 15 december 2010 zendt Verweerder de correctie op de terugkoppelingsbrieven van 31 augustus 2010 en 2 december 2010. Dit betreft één brief d.d. 14 december 2010 waarin melding van de correctie wordt gedaan en excuses worden aangeboden over de onzorgvuldige gang van zaken.
- 2.16 Op 26 december 2010 zend Klager haar dossier aan de Geschillencommissie met het verzoek het dossier in behandeling te nemen.

### **3 BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 In geschil is de vraag in hoeverre de klacht door Verweerder correct is afgehandeld.
- 3.2 Klager stelt dat de bedrijfsarts van Verweerder zich in een tweetal terugkoppelingsbrieven aan de werkgever schuldig heeft gemaakt aan het vermelden van privacy gevoelige informatie. Bij de klachtafhandeling heeft Verweerder meerdere malen alle gestelde termijnen overschreden. Volgens Klager wordt er structureel geen antwoord gegeven op vragen dan wel worden deze vragen ontweken. Na een belofte van de Directie om de inhoud van de terugkoppelingsbrieven te corrigeren, worden de verkeerde brieven aangepast. Het reeds bestaande arbeidsconflict is door de communicatie van Verweerder verder verslechterd.





- 3.3 Verweerder geeft aan dat de verzuimbegeleiding vanaf vrijwel het begin met flinke haperingen gepaard is gegaan. Mede door het gesprek dat op 27 juli 2010 heeft plaatsgevonden is een andere bedrijfsarts toegewezen. Na het indienen van klachten ten aanzien van deze bedrijfsarts, is er opnieuw een andere bedrijfsarts toegewezen. In de door de bedrijfsarts verzonden gecorrigeerde terugkoppelingsbrief is een foutieve datum opgenomen, waar 2 oktober 2010 staat geschreven, had 7 oktober 2010 moeten staan. Verweerder merkt op dat Klager een aantal terecht verwijten weergeeft. Keer op keer is er niet tijdig en niet adequaat op de klachten gereageerd en is er onzorgvuldig omgegaan met de privacy en medische correcties. Tevens zijn toegezegde correcties maar ten dele uitgevoerd. Verweerder betreurt het dat het zo is gelopen en trekt hiertoe het boetekleed aan.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Vast staat dat Verweerder bij brief van 24 januari 2011 heeft erkend dat er niet of niet tijdig is gereageerd op de klachten van bezwaarde, dat er onzorgvuldig is omgegaan met haar privacy en medische gegevens en dat toegezegde correcties maar ten dele zijn uitgevoerd. Ter zitting is gebleken dat het niet nakomen van de toezeggingen die de directeur van Verweerder in haar brief van 3 december 2010 heeft gedaan, niet of onvoldoende bekend was bij de vertegenwoordigers van Verweerder. Weliswaar zijn deze toezeggingen alsnog daags na de zitting gestand gedaan, maar de Geschillencommissie acht het opmerkelijk dat de aanwezigen tijdens de hoorzitting onvoldoende op de hoogte waren van de stand van zaken. Tenslotte betreurt de Geschillencommissie dat Verweerder onvoldoende heeft getracht met bezwaarde overeenstemming te bereiken over een vorm van voorafgaande afstemming met bezwaarde over de inhoud van de terugkoppeling aan de werkgever, die zowel tegemoet was gekomen aan bezwaardes wens daartoe, als verenigbaar zou zijn met de relevante wet- en regelgeving en het beroep van bedrijfsarts.

De Geschillencommissie acht de klacht zowel wat de inhoud van de klacht als de behandeling van de klacht gegrond.

#### **4 UITSPRAAK**

De Geschillencommissie acht de klacht zowel inhoudelijk als procedureel gegrond.

## **ADVIES 11.05**

### **1 GESCHIL**

Per e-mail d.d. 22 april 2011 verzoekt mevrouw X. (verder: Klager), de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (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. 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 ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft 27 april 2011 gebruik gemaakt van dit aanbod. 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 10 mei 2011 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 18 november 2010 brengt Klager een bezoek aan de bedrijfsarts. Vanaf 21 oktober 2010 is zij volledig arbeidsongeschikt gemeld, eerder is zij 8 uur per week arbeidsongeschikt, vanwege eerdere fysieke klachten.
- 2.2 Op 22 november 2011 verzendt de bedrijfsarts naar aanleiding van het spreekuurcontact de probleemanalyse en re-integratieadvies zowel aan werkgever als werknemer. Op 24 november 2010 ontvangt Klager de probleemanalyse en re-integratieadvies. Klager kan zich niet vinden in de inhoud van de stukken en dient een klacht in bij de bedrijfsarts. Zij verzoekt tevens om een second opinion bij een andere bedrijfsarts.
- 2.3 Op 7 december 2010 dient Klager via de website van Verweerder opnieuw een klacht in omdat een reactie van de arbodienst uitblijft.
- 2.4 Op 9 december 2010 blijkt dat er in verband met een reorganisatie geen re-integratie mogelijkheden bij de werkgever meer zijn voor Klager.



- 2.5 Op 20 december 2010 vindt er tussen Klager en Verweerder telefonisch contact plaats over de klachtafwikkeling. Op aanraden van de arbodienst dient Klager haar klacht nogmaals in. Op 30 december 2010 verzendt Verweerder een ontvangstbevestiging. Er wordt beloofd dat uiterlijk op 21 januari 2011 Klager een reactie zal ontvangen van de arbodienst.
- 2.6 Op 25 januari 2011 stuurt Klager een rappel brief, omdat zij nog geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen.
- 2.7 Op 21 januari 2011 is het door Klager aangevraagde deskundigenoordeel door het UWV uitgevoerd.
- 2.8 Per brief d.d. 24 januari 2011 reageert Verweerder schriftelijk op de klacht. Op 28 januari neemt Klager contact op met de arbodienst, omdat zij zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling. Op 31 januari 2011 meldt Verweerder telefonisch dat zij de klacht als afgehandeld beschouwt maar dat klager de klacht bij de directie kan neerleggen. Klager geeft aan in deze stap geen vertrouwen te hebben.

### **3 BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of de bedrijfsarts van Verweerder correct heeft gehandeld bij het opstellen en verzenden van de probleemanalyse en het re-integratieadvies. Verder is in geschil de vraag in hoeverre Verweerder correct heeft gehandeld ten aanzien van het volgen van de klachtenprocedure.
- 3.2 Klager stelt dat het handelen van de bedrijfsarts van Verweerder haar belangen geschaad heeft. Volgens Klager is tijdens het spreekuurcontact van 18 november 2010 geen uitleg gegeven omtrent de procedure die gevolgd zou worden. Klager geeft aan dat de stukken niet na 6 weken arbeidsongeschiktheid zijn verzonden, maar al bij vier weken. Klager geeft verder aan dat zij onaangenaam verrast is over de stukken waarin de bedrijfsarts heeft vermeld dat zij nadrukkelijk toestemming verleend zou hebben om de stukken aan de werkgever te verzenden. Klager ontkent dit. Verder klaagt ze nadrukkelijk over de opmerkingen over haar persoonlijkheidskenmerken in de probleemanalyse en is van mening dat de bedrijfsarts hiermee de beroepscode heeft geschonden.
- Volgens Klager heeft de bedrijfsarts voortijdige en incorrecte conclusies getrokken en als zodanig verwoord in de probleemanalyse. Klager verzoekt Geschillencommissie de probleemanalyse en het re-integratieadvies te (laten) vernietigen of ongeldig te verklaren. Verder klaagt Klager over de wijze waarop Verweerder haar klacht heeft behandeld en de duur van de klachtafhandeling.



- 3.3 Verweerder stelt dat de bedrijfsarts conform de richtlijnen gehandeld heeft en dat Klager tijdens het spreekuur toestemming heeft gegeven voor het verzenden van de gegevens aan de werkgever. Volgens Verweerder heeft de bedrijfsarts naar eer en geweten gehandeld en heeft de bedrijfsarts geen uitspraken gedaan waarvoor zij niet bevoegd is. Dat het medisch advies van de bedrijfsarts mogelijke organisatorische gevolgen bij de werkgever heeft, wordt betreurd, maar het is niet zo dat de bedrijfsarts hier verantwoordelijk voor is. Wat betreft de klachtafhandeling geeft Verweerder aan dat de klacht van 7 december 2010 niet is ontvangen door de juiste persoon. De arbodienst heeft zich hiervoor inmiddels geëxcuseerd. Verweerder merkt op dat zij een correcte klachtafhandeling hoog in het vaandel heeft staan en dat zij hiertoe met een landelijke (centrale) klantenservice is gestart. Verder benadrukt Verweerder dat een correcte afhandeling van de interne procedure niet mogelijk was, aangezien Klager ervoor heeft gekozen haar klacht direct te escaleren naar de Geschillencommissie in plaats van de klacht bij de directie neer te leggen. Volgens Verweerder was een onderlinge oplossing mogelijk geweest als zij persoonlijk met elkaar in gesprek waren getreden.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. De probleemanalyse die door de bedrijfsarts is opgesteld, is, zoals verwoord door Verweerder “scherp” geformuleerd. Volgens Verweerder is voor deze formulering gekozen, om de werkgever te bewegen een spoedige re-integratie van Klager te bevorderen. De Geschillencommissie is van mening dat het advies genuanceerd is geformuleerd, zodat de werkgever geïnformeerd wordt over knelpunten en mogelijkheden en de belangen van de werknemer hierbij niet geschaad worden. De Geschillencommissie is overtuigd van de goede intenties van de bedrijfsarts ten tijde van het opstellen van de probleemanalyse. Volgens de Geschillencommissie passen de persoonlijkheidskenmerken in het constructieve beeld dat de bedrijfsarts over Klager wilde scheppen. De omschrijving die de bedrijfsarts geeft, komt de Geschillencommissie niet negatief, maar eerder complimenteuz voor. Het is derhalve betreurenswaardig dat de werkgever deze opmerkingen op een andere wijze heeft kunnen interpreteren. Deze uitkomst is naar oordeel van de commissie echter niet aan Verweerder verwijtbaar. Wat betreft de procedurele afwikkeling van de klacht, is de Geschillencommissie van mening dat Verweerder hierin wel wat steken heeft laten vallen. Echter, deze fouten zijn niet van dien aard dat zij tot de conclusie leiden dat de klacht van Klager gegrond is. Hetgeen tussen werkgever en werknemer is overeenkomen in de vaststellingsovereenkomst is niet ter overweging van deze commissie en wordt derhalve buiten beschouwing gelaten.

#### **4 UITSPRAAK**

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

## **ADVIES 11.13**

### **1 GESCHIL**

Bij brief d.d. 17 mei 2011 verzoekt mevrouw X. (verder: Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: Verweerder). Per brief d.d. 30 mei 2011 dient Klager haar gemotiveerde klachten in.

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. Het geschil is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft de verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 12 augustus 2011 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 23 augustus 2011 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

### **2 VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 29 oktober 2009 heeft Klager het spreekuur van de bedrijfsarts bezocht. De bedrijfsarts achtte Klager op dat moment arbeidsongeschikt.
- 2.2 Op 3 december 2009 vond volgens de bedrijfsarts een gesprek plaats tussen Klager en de districtsleiding. De bedrijfsarts beschouwde dit gesprek als een met Klager besproken oplossingsrichting van de problematiek en overeenkomstig het gestelde tijdens het spreekuur van 29 oktober 2009 gaf de bedrijfsarts aan dat Klager dan arbeidsgeschikt kon worden geacht. De bedrijfsarts heeft de inhoud van dit gesprek en de daarbij gemaakte afspraken niet bij Klager geverifieerd en biedt hiervoor alsnog zijn excuses aan.
- 2.3 Op 18 maart 2010 bezocht Klager opnieuw het spreekuur van de bedrijfsarts. Op 24 maart 2010 stuurt de bedrijfsarts de aanvraag voor expertise door een extern bureau, naar een extern bureau en naar Klager. Op 13 april 2010 ontvangt de bedrijfsarts informatie van het extern bureau, waaruit blijkt dat Klager niet ingaat op een uitnodiging van dit bureau.

2.4 Op 31 maart 2011 vindt er een gesprek plaats tussen Verweerder en Klager over de door Klager ingediende klacht tegen Verweerder. Per brief d.d. 18 april 2011 stuurt de directie een schriftelijke reactie naar aanleiding van dat gesprek.

2.5 Per brief d.d. 17 mei 2011 dient Klager klacht in bij de Geschillencommissie.

### **3 BEOORDELING GESCHIL**

3.1 Partijen twisten over de vraag of Verweerder correct heeft gehandeld bij de verwijzing van Klager naar een extern bureau.

3.2 Klager wenst erkenning van haar klacht, aangezien de zorgplicht volgens Klager door de bedrijfsarts is geschonden. Klager heeft het gevoel dat de bedrijfsarts zich voor het karretje van de werkgever heeft laten spannen. Zij stelt dat de bedrijfsarts nimmer heeft gemotiveerd waarom hij een (psychiatrische) expertise noodzakelijk achtte. Evenmin is de aanvraag aan het extern bureau door Verweerder inhoudelijk met Klager afgestemd en is zonder toestemming informatie aan het extern bureau verstrekt. Klager heeft ervoor gekozen in eerste instantie niet in te gaan op het verzoek op meewerking aan expertise bij een extern bureau omdat zij eerst met haar huisarts wilde overleggen. De bedrijfsarts heeft haar ten onrechte niet geïnformeerd over de wettelijke verplichting aan een dergelijk onderzoek mee te werken.

3.3 Verweerder is van mening dat de bedrijfsarts tijdens een spreekuurcontact op 18 maart 2010 uitvoerig heeft gemotiveerd waarom hij inschakeling van een extern bureau nodig achtte. Verweerder geeft aan dat Klager tijdens het spreekuur geacht moet worden impliciet toestemming te hebben gegeven om expertise bij een extern bureau te vragen. Conform de afspraak heeft de bedrijfsarts een kopie van de aanvraag aan Klager verzonden. Verweerder excuseert zich voor het niet melden van de wettelijke verplichting mee te werken aan het onderzoek, alsook dat in het verweer daarover ten onrechte staat vermeld dat zulks niet zou zijn gedaan om de zaak niet onnodig op het spits te drijven.

3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. De communicatie van Verweerder rondom de wettelijke verplichting mee te werken aan het onderzoek tussen Verweerder en Klager is niet gelukkig geweest. Het had in dit geval bovendien voor de hand gelegen dat vóór het insturen van de aanvraag bij het externe bureau, de aanvraag inhoudelijk met Klager zou zijn afgestemd. Toch is de commissie er van overtuigd geraakt dat de bedrijfsarts ten alle tijden naar eer en geweten heeft gehandeld tijdens de begeleiding van Klager en ook tijdens de bespreking met haar over een aanvraag voor een expertise niet een duidelijk signaal van Klager heeft gekregen



dat zij het daarmee niet eens zou zijn. Dit blijkt onder andere uit dat de bedrijfsarts heeft aangegeven spijt te hebben van hoe het gelopen is. Ook uit de per e-mail verzonden brief van het extern bureau aan de bedrijfsarts d.d.13 april 2010 kan niet worden afgeleid dat de bedrijfsarts contact met Klager zou hebben moeten opnemen na het contact tussen het extern bureau en Klager waarbij zij aangaf eerst contact te willen hebben met de huisarts alvorens mee te werken aan het onderzoek door het extern bureau. Gelet op de inhoud van deze brief had het primair op de weg van Klager gelegen direct contact op te nemen met de bedrijfsarts en haar wens met de bedrijfsarts te bespreken. Het feit dat een andere bedrijfsarts het dossier van Klager heeft overgenomen lijkt wel mede debet aan de misverstanden in de communicatie op dit punt. De Geschillencommissie heeft echter geen harde aanwijzingen waaruit blijkt dat er grove steken door Verweerder zijn laten vallen. De Geschillencommissie is dan ook van mening dat Klager door Verweerder niet in haar belangen geschaad is. Wel is duidelijk dat er sprake is van communicatieve misverstanden en dat Klager zich met name miskent voelt in haar belangen. Volgens de Geschillencommissie zou het bij met name bij psychische klachten waarbij het gewenst is nader onderzoek te laten verrichten bij een expertisecentrum het voor een arbodienstverlener beter zijn één en ander te borgen in het proces. Immers, de impact voor de werknemers bij arbeidsongeschiktheid wegens psychische klachten is veel groter dan bij fysieke klachten en ligt ook voor betrokkene veel gevoeliger. Een expliciete toestemming van en afstemming van een aanvraag met betrokkene ligt in dit soort gevallen meer voor de hand.

#### **4 UITSpraak**

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 12 september 2011*

## **ADVIES 11.15**

### **1 GESCHIL**

Op 18 mei 2011 verzoekt mevrouw X. (verder: Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (verder: Verweerder). Zij 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. Op 30 mei 2011 heeft de Geschillencommissie het verzoek van Klager aan Verweerder verzonden, met het verzoek de klacht in behandeling te nemen. Op 8 juli 2011 heeft er een gesprek tussen Verweerder en Klager plaatsgevonden. Op 14 juli 2011 ontvangt Klager een schriftelijke reactie van Verweerder op haar klacht. Klager is ontevreden over de wijze waarop Verweerder de klacht heeft afgehandeld. Op 18 juli 2011 verzoekt ze de Geschillencommissie alsnog om een oordeel in het geschil met Verweerder. Het geschil is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 20 september 2011 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 27 september 2011 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

### **2 VASTSTAANDE FEITEN**

- 2.1 Klager is vanaf 10 september 2010 met tussenpozen arbeidsongeschikt geregistreerd.
- 2.2 Op 13 januari 2011 wordt een lijst met functionele mogelijkheden (FML) opgesteld, naar aanleiding van het gesprek tussen Klager en bedrijfsarts A. Op 28 januari 2011 wordt de probleemanalyse en het re-integratieadvies opgesteld.
- 2.3 Op 7 februari 2011 stelt Klager in haar brief aan Verweerder dat zij een klacht heeft over bedrijfsarts A. De klacht betreft het medisch inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts, schending van de privacy, de omgang met de rapportage van het psychologisch onderzoek en de lange doorlooptijd van het onderzoek.
- 2.4 In februari 2011 vindt een bedrijfsartsenwisseling plaats, bedrijfsarts B. neemt de begeleiding over van bedrijfsarts A.



- 2.5 Op 4 maart 2011 geeft Klager aan de bedrijfsarts B. aan dat zij zich hersteld meldt en zich volledig arbeidsgeschikt acht voor de eigen werkzaamheden, waartegen de bedrijfsarts geen medische bezwaren heeft.
- 2.6 Op 30 maart 2011 voert senior bedrijfsarts C. een second opinion uit en stuurt op basis hiervan een schriftelijke reactie op de handelwijze van de bedrijfsarts B. In de tussentijd is er diverse malen telefonisch contact tussen Klager en Verweerder.
- 2.7 Op 18 mei 2011 legt Klager haar klacht voor aan de Geschillencommissie die op haar beurt Verweerder verzoekt de klacht te behandelen. Op 28 juni 2011 maken partijen een afspraak voor een persoonlijk onderhoud om de klachten te bespreken. Op 8 juli 2011 vindt er vervolgens een gesprek plaats tussen Klager en de vestigingsmanager van Verweerder.
- 2.8 Op 12 juli 2011 bevestigt de vestigingsmanager hetgeen besproken is schriftelijk aan Klager. Op 14 juli 2011 reageert Klager per e-mail op de brief van 12 juli 2011. Verweerder reageert op 15 juli 2011 per e-mail. Klager geeft vervolgens per e-mail aan dat zij concludeert dat het geschil nog niet is opgelost en dat zij het geschil voorlegt aan de Geschillencommissie.

#### **4 BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 In geschil is de vraag in hoeverre het handelen of nalaten van handelen van de bedrijfsarts van Verweerder heeft bijgedragen aan een (ernstig) verstoorde arbeidsverhouding tussen klaagster en haar werkgever.
- 3.2 Klager klaagt over de rol van Verweerder gedurende de verzuimbegeleiding. Ze verwijt het Verweerder dat het handelen van de bedrijfsarts de relatie met haar werkgever verder heeft verslechterd en doen escaleren. Zij klaagt over de inhoud van de rapportage en de probleemanalyse, waarin ze de oorzaken van de arbeidsongeschiktheid en het einddoel van de re-integratie zoals verwoord in de rapportage niet onderschrijft. Volgens Klager wijkt het rapport substantieel af van de bevindingen in het gesprek van 13 januari 2011, waarin is besproken dat de beperkingen het gevolg zijn van verstoorde arbeidsverhoudingen na een reorganisatie. Het advies richting werkgever is volgens Klager ten onrechte gemedicaliseerd, waarbij in de rapportage onvoldoende rekening is gehouden dat er sprake is van verstoorde arbeidsverhoudingen. De bedrijfsarts heeft de leidinggevende geadviseerd geen contact op te nemen met Klager, een advies dat indruist tegen alle richtlijnen en dat de relatie met de werkgever verder beschadigd heeft.



Wat betreft de schending van de privacy merkt Klager op dat op 13 januari 2011 is besproken dat de gegevens rondom eventuele behandeling vertrouwelijk behandeld dienden te worden. Toch maakt Verweerder zonder toestemming melding van een specifieke behandeling bij de werkgever. Daarbij komt dat bij de aanvraag van het psychologisch onderzoek de probleemstelling en vraagstelling niet met Klager besproken zijn.

Het onderzoek was volgens Klager onnodig, aangezien zij zelf reeds, ruim voor haar ziekmelding, gelijksoortig onderzoek bij hetzelfde onderzoeksbureau liet uitvoeren. Volgens Klager heeft dit onnodig veel tijd en energie in beslag genomen. De bedrijfsarts heeft de onderzoeksresultaten slechts deels overgenomen in de probleemanalyse en het re-integratieadvies, aldus Klager.

- 3.3 Volgens Verweerder heeft Klager niet aangetoond of aannemelijk gemaakt dat de bedrijfsarts een rol heeft gespeeld in de verslechtering van de arbeidsverhouding. Verweerder was in de veronderstelling dat zij de klachten naar tevredenheid had opgelost en was derhalve verrast te merken dat dit aan de zijde van Klager niet het geval was. Verweerder excuseert zich reeds in de brief van 12 juli 2011 voor de wijze waarop zij het dossier heeft behandeld.

Wat betreft de probleemanalyse; bedrijfsarts A. was vanuit het verleden al bekend met Klager en heeft vanuit eerdere ervaring een gericht onderzoek aangevraagd om zo goed mogelijk te kunnen adviseren over de mogelijkheden en beperkingen, aldus Verweerder. Ten tijde van het aanvragen van het belastbaarheidsonderzoek was de bedrijfsarts niet op de hoogte van de exacte onderzoeksvraag in het onderzoek dat door Klager in gang gezet was en heeft daar ook niet naar gevraagd. Pas toen bleek dat deze onderzoeken elkaar deels overlaptten, is door het onderzoeksbureau besloten een deel van de rapportage te gebruiken ten behoeve van de rapportage aan de bedrijfsarts.

Wat betreft de schending van de privacy, in de brief van 30 maart 2011 merkt Verweerder op dat zij van mening is dat de privacy niet is geschonden, omdat er, volgens hen, niet is afgesproken dat niet mocht worden doorgegeven dat Klager een behandeling moest ondergaan.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

In geschil is de vraag in hoeverre Verweerder debet is aan de verslechterende arbeidsverhouding tussen Klager en haar werkgever. Tijdens de zitting bleek dat Verweerder, in tegenstelling tot hetgeen uit de schriftelijk ingediende stukken bleek, al langer bekend was met de verstoorde arbeidsverhouding tussen Klager en haar werkgever. Desondanks heeft



Verweerder ervoor gekozen deze informatie niet bij het advies en overige informatie te betrekken. Verweerder heeft aan essentiële elementen, zoals de verstoorde arbeidsverhouding en de vraagstelling van het belastbaarheidsonderzoek, onvoldoende belang gehecht. Het is, gelet op het verloop van deze zaak, zeer aannemelijk dat deze handelswijze van Verweerder invloed heeft gehad op niet alleen de beleving van zowel Klager als de werkgever. De bedrijfsarts had ook zorgvuldiger met deze zaken kunnen en moeten omgaan; de door de bedrijfsarts tijdens de hoorzitting gehekelde tijdsdruk kan en mag nimmer reden zijn de zorgvuldigheid van de verzuimbegeleiding uit het oog te verliezen. De Geschillencommissie heeft daarbij, gelet op de inhoud van de stukken in deze procedure en ook de mondelinge toelichting, de indruk overgehouden dat Verweerder ervoor heeft gekozen tijdens de klachtafhandeling de bedrijfsarts uit de wind te houden. Ook al omdat de onzorgvuldigheden nooit aan het adres van Klager zijn erkend. Het advies van de bedrijfsarts aan de werkgever geen contact op te nemen met Klager heeft, zonder twijfel, invloed gehad op de verstoorde arbeidsverhouding. Het kan zeker niet worden uitgesloten en is zelfs aannemelijk te achten dat de reeds verstoorde arbeidsverhouding verder is geëscaleerd door het advies dat de bedrijfsarts aan werkgever heeft uitgebracht. Ook meent de Geschillencommissie dat Verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld om in deze voor Klager zeer emotioneel belastende kwestie niet met haar de probleemstelling en onderzoeksvraag bij het onderzoeksbureau af te stemmen. Daarnaast is de Geschillencommissie van oordeel dat aan Klager expliciet had moeten worden gevraagd of zij ten aanzien van de behandeling die zij moest ondergaan bezwaar had dat de werkgever hierover werd geïnformeerd. Het impliciet deze toestemming afleiden uit het feit dat **niet** is afgesproken dat met de werkgever **niet** mocht worden besproken dat Klager een behandeling moest ondergaan is onder deze specifieke omstandigheden naar het oordeel van de Geschillencommissie niet verdedigbaar. De Geschillencommissie is van mening dat Verweerder het door Klager ervaren conflict met de werkgever niet heeft dan wel volstrekt onvoldoende heeft onderkend en vervolgens onvoldoende aandacht heeft geschonken aan de verstoorde arbeidsverhouding. Juist de zorgvuldigheid van de communicatie van bedrijfsartsen is bij re-integratie van zeer groot belang, een belang dat Verweerder tijdens de begeleiding aan Klager uit het oog is verloren. Het feit dat Verweerder zich voor de lange doorlooptijden bij zowel het opstellen van de documenten in het kader van de verzuimbegeleiding als de afhandeling van de ingediende klachten heeft geëxcuseerd is voor de Geschillencommissie geen aanleiding haar visie over de communicatie van Verweerder te wijzigen. De Geschillencommissie oordeelt dat Verweerder tijdens de verzuimbegeleiding van Klager grove steken heeft laten vallen en is van mening dat het handelen van de bedrijfsarts heeft bijgedragen aan het escaleren van de (ernstig) verstoorde arbeidsverhouding tussen Klager en haar werkgever.



#### **4 UITSpraak**

De Geschillencommissie acht de klacht gegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 25 oktober 2011*

## **ADVIES 11.18**

### **1 GESCHIL**

Bij brief d.d. 10 juni 2011 verzoekt de heer X. (verder: Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (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. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. Het geschil is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 12 augustus 2011 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 23 augustus 2011 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

### **2 VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager is sinds juni 2008 voor het eerst ziek gemeld met rugklachten. Op 17 maart 2009 meldde hij zich volledig arbeidsongeschikt vanwege fysieke klachten. Sinds die tijd is hij onder begeleiding bij de bedrijfsarts.
- 2.2 Op 26 mei 2009 wordt een probleemanalyse en Functionele Mogelijkheden Lijst (FML) door de bedrijfsarts opgesteld met beperkingen op basis van het ziektebeeld op basis van de NVAB richtlijn rugklachten.
- 2.3 Met ingang van 27 mei 2009 heeft Klager de werkzaamheden voor 4 uur per dag hervat.
- 2.4 Op 21 juli 2009 is een arbeidsdeskundige rapportage opgesteld, waarin rekening werd gehouden met de vastgestelde beperkingen.
- 2.5 In oktober 2009 valt Klager opnieuw uit. Op het spreekuur van 8 december 2009 hebben Klager en de bedrijfsarts contact. De beperkingen van Klager bleken ongewijzigd aanwezig. Er was om die reden geen aanleiding de FML uit mei 2009 te herzien. De arbeidsdeskundige conclusies bleven dan ook ongewijzigd. De bedrijfsarts achtte Klager volledig geschikt voor zijn tijdelijke aangepaste functie.

- 2.6 Op 4 februari 2011 dient Klager een klacht in bij Verweerder. Op 10 februari 2011 nodigt Verweerder Klager uit voor een gesprek op 31 maart 2011. Een persoonlijk gesprek heeft vanwege fysieke beperkingen van Klager niet plaatsgevonden. Op 3 maart 2011 reageert Verweerder schriftelijk op de klacht en nodigt Klager uit telefonisch met elkaar te spreken over de klacht.
- 2.7 Op 17 mei 2011 vindt er telefonisch contact plaats tussen de directie van Verweerder en Klager. Op 23 mei 2011 stuurt Verweerder naar aanleiding van het telefonisch contact een schriftelijke reactie.
- 2.8 Per brief d.d. 10 juni 2011 legt Klager zijn klacht schriftelijk voor aan de Geschillencommissie, omdat hij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door Verweerder.

### **3 BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 Partijen twisten over de vraag of de bedrijfsarts tijdens de begeleiding van Klager correct heeft gehandeld. Met name de bejegening van de bedrijfsarts is onderwerp van geschil.
- 3.2 Klager geeft aan dat hij aanmerkingen heeft op het advies van de bedrijfsarts waarin is aangegeven dat hij volledig arbeidsgeschikt is, mits er rekening wordt gehouden met zijn beperkingen in een aangepaste functie. De bedrijfsarts heeft de klachten niet inhoudelijk behandeld, ze houdt zich vast aan het standpunt dat zij de richtlijnen van het NVAB heeft gevolgd en rekening heeft gehouden dat hier sprake is van de ziekte van Bechterew. Klager is van mening dat de bedrijfsarts in haar advies aan de werkgever niet voldoende rekening heeft gehouden met de informatie van de medisch specialist. Daarbij verwijt hij de bedrijfsarts dat zij onjuiste feiten heeft vermeld in de klachtafhandeling en neemt hij het haar kwalijk dat de probleemanalyse niet wordt bijgesteld. Hij voelt zich onjuist bejegend en wenst een onderzoek naar de handelwijze van de bedrijfsarts.
- 3.3 Verweerder merkt op dat de bedrijfsarts bij haar onderzoek en rapportage steeds rekening heeft gehouden met de beperkingen die voortkomen uit de ziekte van Bechterew. Zij heeft meerdere malen lichamelijk onderzoek gedaan en informatie opgevraagd bij de behandelaars en hiermee rekening gehouden. De bedrijfsarts heeft, met in achtname van de richtlijn van de NVAB beperkingen, de belastbaarheid van Klager vastgesteld. Verweerder geeft aan dat de prognose was dat er op termijn geen beperkingen meer zouden zijn om de functie van Klager te kunnen uitvoeren als er enkele aanpassingen zouden worden gedaan en er regelmogelijkheden zouden



zijn. Het feit dat Klager beperkingen heeft, waarmee bij het uitoefenen van een functie rekening gehouden moet worden, betekent niet dat er sprake is van volledige arbeidsongeschiktheid.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Het dossier geeft geen aanleiding om te oordelen dat er onzorgvuldig is gehandeld door de bedrijfsarts en de arbeidsdeskundige. De commissie heeft begrip voor de omstandigheden van de heer Klager, waarbij een zekere emotionele attitude zeer begrijpelijk is en een empathische houding vanuit een arbodienst des te belangrijker is. Uit de stukken blijkt wel dat er in de communicatie wellicht op, overigens ondergeschikte punten, wat verkeerd is gegaan maar op die punten heeft Verweerder ook haar excuus gemaakt aan Klager, waaronder dat zij onvoldoende afstand heeft genomen van de passage in het Deskundigenoordeel. Desalniettemin heeft de Geschillencommissie geen redenen om aan te nemen dat Verweerder in onderhavig geval zodanige steken heeft laten vallen dat Klager in zijn belangen is geschaad. Het deskundigenoordeel als zodanig maakt daarbij geen onderdeel uit van de beraadslaging van de commissie en heeft derhalve geen invloed op de uitkomst van het advies.
- 3.5 De Geschillencommissie kan zich overigens wel voorstellen dat de Klager er moeite mee heeft te moeten accepteren dat de bedrijfsarts als medisch specialist met inachtneming van de betreffende NVAB richtlijn tot het oordeel komt dat Klager op termijn volledig geschikt wordt geacht voor zijn eigen functie als er enkele aanpassingen zouden worden gedaan en er voldoende regelmogelijkheden zouden zijn en het laatste oordeel van de verzekeringsarts dat hij volledig arbeidsongeschikt is.

#### **4 UITSpraak**

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 12 september 2011*

## **ADVIES 11.25**

### **1 GESCHIL**

Bij brief d.d. 15 augustus 2011 verzoekt de heer X. (verder: Klager) de Geschillencommissie Arbodiensten (hierna: Geschillencommissie) een advies uit te brengen in een geschil met een arbodienstverlener (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. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben. Het geschil is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 6 september 2011 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 1 november 2011 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

### **2 VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Klager was van 15 september 2009 tot 14 september 2010 werkzaam bij zijn werkgever. Het betrof een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd die bij naar tevredenheid functioneren zal worden omgezet in een overeenkomst voor de verdere duur van het project. Op 10 mei 2010 meldt Klager zich ziek.
- 2.2 Op 28 juni 2010 verzoekt de partner van Klager om een (persoonlijk) gesprek met de bedrijfsarts.
- 2.3 Op 2 juli 2010 wordt door de bedrijfsarts van Verweerder de probleemanalyse WIA in het kader van het re-integratietraject opgesteld. Klager en de bedrijfsarts hebben elkaar dan niet persoonlijk ontmoet. Wel heeft er op deze datum telefonisch contact plaatsgevonden met de bedrijfsarts, waarin Klager heeft verteld over zijn ziekte en het verloop van zijn herstel. Er wordt een vervolgspraak gemaakt voor 19 juli 2010, maar deze wordt op verzoek van de werkgever geannuleerd.
- 2.4 Op 20 augustus 2010 ontmoeten Klager en de bedrijfsarts elkaar als Klager het spreekuur bezoekt. Na afloop van dit gesprek stelt de bedrijfsarts een informatiebrief aan werkgever op, waarin de datum van een nieuw spreekuur wordt bevestigd; 30 augustus 2010. De afspraak



regelmatig langs te gaan op het werk wordt geblokkeerd door de werkgever, waardoor dit onderdeel van de re-integratie niet van de grond komt.

- 2.5 De werkgever informeert Klager tijdens een persoonlijk gesprek thuis op 30 augustus 2010 over het besluit het tijdelijk contract niet te verlengen. Het contract eindigt van rechtswege op 15 september 2010.
- 2.6 Op 31 augustus 2010 informeert Verweerder Klager (een dag na de afspraak) schriftelijk dat het spreekuur verzet dient te worden. De nieuwe (telefonische) afspraak wordt op 14 september 2010 vastgesteld.
- 2.7 Op 14 september 2010 heeft de bedrijfsarts telefonisch contact gehad met de partner van Klager. Op dat moment is geen nieuwe afspraak gepland, omdat het dienstverband zou eindigen. Verweerder heeft de werkgever vervolgens schriftelijk geïnformeerd.
- 2.8 Op 14 september 2010 stelt de bedrijfsarts het actueel oordeel als onderdeel van het re-integratieverslag op. Op 15 september 2010 wordt dit document ter informatie aan Klager door Verweerder verzonden.
- 2.9 Klager besluit het conflict met de werkgever over het niet verlengen van zijn arbeidscontract voor te leggen aan de Commissie Gelijke Behandeling (verder: CGB). Op 18 maart 2011 oordeelt de CGB als volgt: *“De Commissie Gelijke Behandeling spreekt als haar oordeel uit dat [naam werkgever] verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van handicap of chronische ziekte jegens [Klager] bij het aangaan van een arbeidsverhouding.”* In lid 3.27 van de uitspraak van CGB is het volgende opgenomen: *“Verweester (werkgever) heeft hieraan ter zitting toegevoegd dat zij daarbij is afgegaan op het advies van de bedrijfsarts van 20 augustus 2010 dat werkhervatting voor verzoeker op dat moment nog niet goed mogelijk was en op dat moment geen prognose kon worden gegeven over gedeeltelijk of volledig herstel van verzoeker.”*
- 2.10 Op 20 april 2011 dient Klager een klacht in tegen de bedrijfsarts bij Verweerder. Na een rappel op 5 mei 2011 ontvangt Klager op 9 mei 2011 een reactie per e-mail op zijn klacht. Op 18 mei 2011 informeert Klager opnieuw per e-mail naar de afhandeling van zijn klacht. Op 19 mei 2011 geeft de klantassistente per e-mail aan dat de bedrijfsarts graag een gesprek over de klacht zou willen aangaan. Klager geeft aan een schriftelijke reactie op zijn klacht te verwachten. Op 23 mei 2011 herinnert Klager Verweerder hier opnieuw aan. Verweerder



geeft aan dat zij een persoonlijk gesprek hebben aangeboden, maar dat Klager hier niet mee akkoord gaat. De afhandeling zal schriftelijk worden verzorgd; dit zal binnen een week worden afgerond. Verweerder doorloopt de door haar vastgestelde interne klachtenprocedure daarmee niet correct.

- 2.11 Op 7 juni 2011 informeert Klager Verweerder schriftelijk dat de telefonische afspraak van 29 juni 2011 geen doorgang kan vinden. Ook zendt hij een brief naar regionaal coördinerend bedrijfsarts waarin hij aangeeft de brief van Verweerder van 23 mei 2011 te hebben ontvangen en dat hij, omdat hij niet tevreden is over de klachtafhandeling van Verweerder, ingaat op de uitnodiging de klacht persoonlijk te bespreken.
- 2.12 Op 9 juni 2011 nodigt Verweerder Klager uit voor een persoonlijk gesprek naar aanleiding van de klacht van 24 juni 2011. Op 12 juli 2011 hebben Klager en de bedrijfsarts telefonisch contact. Op 19 juli 2011 stuurt Verweerder een brief ter afsluiting van de eerste beroepsmogelijkheid.
- 2.13 Op 19 juli 2011 stuurt de manager operations van Verweerder het definitieve standpunt van Verweerder schriftelijk naar Klager. In deze brief wordt verwezen naar de Geschillencommissie. Op 15 augustus 2011 legt Klager het geschil aan de Geschillencommissie voor en verzoekt om een oordeel omtrent het handelen van de bedrijfsarts.

### **3 BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 In geschil is de vraag in hoeverre het handelen van de bedrijfsarts van Verweerder het re-integratieproces van Klager negatief heeft beïnvloed en/of het handelen van de bedrijfsarts Klager in zijn belangen heeft geschaad .
- 3.2 Klager verzoekt om een inhoudelijk onderzoek naar de rol van de bedrijfsarts. Het betreft het handelen van de bedrijfsarts waardoor het re-integratie traject conform de Wet Verbetering Poortwachter (verder: WVP) niet opgestart kon worden en geen gestalte kon krijgen. Hij richt zich op de volgende aspecten:
1. De bedrijfsarts komt twee weken later met de probleemanalyse en het advies dan de voorgeschreven procedure binnen de WVP;
  2. De bedrijfsarts geeft zonder de werknemer gezien te hebben een oordeel over de beperkingen, waar het oordeel op gebaseerd is wordt niet duidelijk;
  3. De bedrijfsarts claimt handelingen te verrichten die aantoonbaar niet verricht zijn;



4. Zowel in de probleemanalyse van 2 juli 2010, de informatiebrief van 20 augustus 2010, de medische informatie en het actuele oordeel op 14 september 2010, geeft de bedrijfsarts hetzelfde oordeel zonder rekening te houden met de progressie in het herstelproces als gevolg van onder andere de revalidatie;
5. Het plan van aanpak voor de re-integratie van betrokkene, in termen van vormgeving, afspraken en ondertekening is volledig buiten Klager tot stand gekomen;
6. De bedrijfsarts geeft naar aanleiding van het spreekuur een dubbele boodschap, waarbij de bedoelingen van bedrijfsarts niet duidelijk worden;
7. De gemaakte vervolgspraak in het kader van re-integratie wordt door de bedrijfsarts niet nagekomen.

Klager is van mening dat het begeleidingstraject een administratief traject blijkt te zijn, waarin de menselijke kant onderbelicht blijft en hij min of meer de toeschouwer is. Ondanks dat Klager in het herstelproces grote voortgang boekte, kwam deze progressie in de oordelen van de arbodienst niet aan de orde. Het beeld dat over de re-integratiemogelijkheden van Klager richting werkgever geschetst werd, heeft een grote invloed op de beeldvorming en handelswijze van de werkgever, hetgeen uiteindelijk ook leidde tot het laten expireren van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en niet over te gaan tot het omzetten van het contract van een contract voor de duur van het project. Klager geeft aan dat hij verschillende keren kenbaar heeft gemaakt dat hij zeer gemotiveerd was het werk weer op te pakken en daar ook, gelet op het herstelproces, mogelijkheden toe te zien. Tijdens het spreekuur is volgens Klager geen geneeskundig onderzoek uitgevoerd, het oordeel van de bedrijfsarts van 2 juli 2010 verandert na dit spreekuur niet, terwijl hij, volgens Klager, wel degelijk progressie in zijn herstel heeft geboekt.

3.3 Verweerder geeft aan de teleurstelling van Klager ten aanzien van het niet verlengen van het arbeidscontract bij de werkgever te kunnen begrijpen. Het verwijt van Klager dat Verweerder hieraan heeft bijgedragen acht Verweerder echter onjuist. Verweerder reageert als volgt op de door Klager ingediende omschreven punten:

1. De probleemanalyse is niet binnen zes weken opgesteld, omdat er op dat moment, vanwege de opname en behandeling (nog) geen benutbare mogelijkheden waren. Het re-integratieproces is hierdoor niet vertraagd.
2. De bedrijfsarts heeft op basis van de informatie die hij in het telefonisch contact met Klager heeft opgedaan de probleemanalyse kunnen opstellen. Verweerder is van mening dat de bedrijfsarts in de gegeven omstandigheden formeel juist en zorgvuldig



heeft gehandeld en terecht van mening was op grond van de telefonische informatie en de operationele ingreep de beperkingen kon beoordelen.

3. In de probleemanalyse staat standaard de opmerking dat de bedrijfsarts de betrokkene geïnformeerd heeft over de Wet Verbetering Poortwachter. Deze berichtgeving is niet door de bedrijfsarts verzorgd en derhalve had deze standaardpassage niet zo in de brief gehandhaafd mogen worden.
4. Wat betreft het statisch oordeel geeft Verweerder aan dat er drie maal hetzelfde beperkingen patroon is omschreven en dat er niet wordt omschreven dat er sprake is van progressie in het herstel, ondanks dat de bedrijfsarts zich ervan bewust is dat er sprake is van herstel. Progressie in het herstel betekende in dit geval naar het oordeel van de bedrijfsarts niet dat de beperkingen ook minder waren. De bedrijfsarts had aan de werkgever kunnen melden dat er progressie was, maar dat de beperkingen nog onverkort aanwezig waren. Het zou geen invloed gehad hebben op het plan van aanpak, niet tot bijstelling hebben geleid, noch tot eerdere re-integratie.
5. Formeel is het opstellen van een plan van aanpak bovendien een zaak van werkgever en werknemer. Het verwijt dat het plan van aanpak zonder inspraak van Klager tot stand is gekomen, zou een verwijt aan de werkgever moeten zijn en geen verwijt aan de arbodienst. Volgens Verweerder in het plan van aanpak terecht niet gewijzigd, omdat er geen wijzigingen waren in de beperkingen van klager.
6. Ondanks de feitelijke situatie van Klager bij het spreekuur van 20 augustus 2010, waarbij Klager aangaf dat hij wel vorderde in revalidatie-zin, kon de bedrijfsarts hier in zijn advies aan werkgever geen gevolgen verbinden. Verweerder kan geen antwoord geven over het punt of de bedrijfsarts dit met klager heeft besproken.
7. De vervolgspraak die tussen de bedrijfsarts en Klager was gemaakt, kon niet worden nagekomen, omdat de werkgever het arbeidscontract op 15 september 2010 niet verlengd heeft. Op 14 september 2010 heeft er een telefonisch consult plaatsgevonden om het re-integratieverslag op te maken, omdat Klager 'ziek' uit dienst ging.

#### 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

Klager heeft gesteld dat de bedrijfsarts de probleemanalyse en het advies buiten de vastgestelde procedure binnen de WVP heeft opgesteld. Uit de reactie van Verweerder blijkt dat de richtlijnen in het kader van WVP niet van toepassing waren, gezien de opname van Klager. Procedureel valt Verweerder in deze niets te verwijten. Het inhoudelijk oordeel van de bedrijfsarts, dat aan de werkgever is teruggekoppeld, is enkel tot stand gekomen op basis van een telefoongesprek en beschikbare medische gegevens. Verweerder geeft zelf aan het te

betreuen dat er niet vaker sprake is geweest van persoonlijk contact tussen de bedrijfsarts en Klager. Ondanks dat ook de Geschillencommissie van mening is dat er hier een actievere opstelling van de bedrijfsarts op zijn plaats zou zijn geweest, dient de Geschillencommissie in dezen ook vast te stellen, dat er formeel conform de richtlijnen gewerkt is.

De Geschillencommissie kan zich echter goed voorstellen dat het pijnlijk is, om de progressie in het herstel dat tijdens revalidatie wordt bereikt, niet terug te zien in rapportages aan de werkgever. De formele opstelling van de bedrijfsarts heeft ervoor gezorgd dat de procedurele afwikkeling van de casus formeel tot een correcte afwikkeling heeft geleid. De Geschillencommissie is echter wel van oordeel dat Klager had, gelet op de aard van de ziekte en de impact die dat heeft op betrokkene, een empathische houding van de Arbodienst had mogen verwachten. Er kan echter niet worden vastgesteld dat de belangen van Klager zijn geschaad door het handelen van de bedrijfsarts. Niet vast staat dat de handelingen zodanig van invloed zijn geweest dat daardoor de re-integratie niet heeft plaatsgevonden en om die reden de werkgever de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd niet heeft omgezet in een arbeidsovereenkomst voor de duur van het project. Het is duidelijk geworden dat de begeleiding van Klager zich enkel beperkt heeft tot de begeleiding naar re-integratie bij de werkgever. Omdat er in formele zin geen sprake was van benutbare mogelijkheden en derhalve ook geen sprake van een grote re-integratie inspanning is de begeleiding vanuit Verweerder tot een minimum beperkt gebleven. Alhoewel het voorstelbaar is dat Klager het de arbodienst verwijt invloed te hebben gehad op het niet verlengen van zijn arbeidsovereenkomst, heeft de Geschillencommissie niet kunnen vaststellen dat hiervan daadwerkelijk sprake is geweest.

#### **4 UITSpraak**

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Ten overvloede merkt de Geschillencommissie op dat, ondanks dat er formeel geen verwijtbare fouten zijn gemaakt, de arbodienst niet heeft geïnvesteerd in het onderzoeken van de mogelijkheden van de werknemer. Dit blijkt met name uit het uitblijven van fysiek contact tussen werknemer en bedrijfsarts, terwijl de werknemer hier verscheidene malen heeft verzocht. Verweerder kan een dergelijk dossier onmogelijk met de opmerking 'u lag toch in het verpleeghuis' afdoen, met name omdat Klager tot 9 juli 2010 in het verpleeghuis was opgenomen, maar contact met de bedrijfsarts nog tot 20 augustus 2010 heeft moeten duren. Van een arbodienst had in dezen een meer actieve rol verwacht mogen worden, waarin niet strikt, maar wel in de geest van de WVP wordt gehandeld. De Geschillencommissie adviseert Verweerder in dezen dan ook nog eens nader in beschouwing te nemen of deze casus niet aanleiding zou moeten zijn tot nadere interne afspraken te komen over de te volgen procedure in dit soort zaken.



## **ADVIES 11.27**

### **1 GESCHIL**

Op 6 september 2011 verzoekt mevrouw X. (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. Meer in het bijzonder dat Verweerder zich onvoldoende onafhankelijk heeft opgesteld en de communicatie, verslaglegging en informatieverschaffing naar haar toe onvoldoende is geweest. Het geschil is tijdig ingediend en de Geschillencommissie heeft het geschil in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op het door klager ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 25 oktober 2011 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 1 november 2011 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd. Tijdens de hoorzitting is afgesproken dat mevrouw Klager nog een afschrift van het door UWV uitgevoerde deskundigenoordeel en de gewijzigde rapportage van de bedrijfsarts aan de Geschillencommissie doet toekomen en Verweerder de correspondentie die over de herstelmelding van 9 mei 2011.

### **2 VASTSTAANDE FEITEN**

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 22 maart 2010 meldt Klager zich ziek. De verzuimbegeleiding wordt uitgevoerd door, twee verschillende personen, mevrouw A. en mevrouw B, die verschillende functies bij Verweerder uitvoeren.
- 2.2 Op 13 april 2010 stuurt mevrouw A. de verzuimscan aan Klager. De probleemanalyse van de bedrijfsarts wordt op 14 april 2010 door Klager ontvangen. Vervolgens stuurt Klager per e-mail een reactie op de documenten, waar mevrouw A. op 16 april 2010 op reageert.
- 2.3 Op 9 juni 2010 meldt Klager zich, ondanks de re-integratie-inspanningen, ziek. Eind juni 2010 wordt gestart met een coaching traject door mevrouw A.
- 2.4 Op 27 juli 2010 vindt er een gesprek plaats tussen de werkgever en Klager, onder leiding van mevrouw A. Op 4 augustus 2010 vindt opnieuw een dergelijk gesprek plaats. Op 17 augustus



2010 wordt door Verweerder geadviseerd mediation in te zetten. De bemiddeling door Verweerder wordt afgesloten.

- 2.5 Op 10 december 2010 vindt een driegesprek plaats, tussen Klager, haar behandelaar en mevrouw A. Tijdens dit gesprek worden de bijstellingen in het Plan van Aanpak (van 22 juni 2010 en 3 september 2010) ter ondertekening aan Klager voorgelegd. Op 28 januari 2011 vindt er opnieuw een driegesprek plaats.
- 2.6 Op 10 januari 2011 voeren Klager en de werkgever een informeel gesprek, na sinds 4 augustus 2011 geen contact meer te hebben gehad. Klager wil starten met re-integratie, de werkgever zet in op mediation. Klager wordt vervolgens op 8 februari 2011 telefonisch benaderd voor een mediation intake. Op 18 februari 2011 en 3 maart 2011 vinden er mediation gesprekken plaats. De inspanningen leiden niet tot een oplossing tussen werkgever en werknemer.
- 2.7 Op 18 maart 2011 ontvangt Klager een e-mail van mevrouw A., waaruit blijkt dat er nog een aanvullende rapportage komt. Op 22 maart 2011 wordt de bijstelling probleemanalyse opgesteld door de bedrijfsarts.
- 2.8 Op 25 maart 2011 voeren Klager en werkgever een gesprek over de inrichting van de re-integratie; ze komen er samen niet uit. Op 28 maart 2011 informeert mevrouw A. Klager dat het coachingstraject reeds is beëindigd, omdat het budget was opgesoupeerd en de interventie afgesloten moest worden. Desondanks wordt er op 29 maart 2011 gestart met re-integratie.
- 2.9 Op 11 mei 2011 verzoekt Klager om een gesprek met de bedrijfsarts naar aanleiding van een bezoek aan de huisarts. Op 12 mei 2011 meldt Klager zich wederom officieel ziek. In de e-mail van 24 mei 2011 adviseert mevrouw B. een deskundigenoordeel aan te vragen indien Klager niet eens is met de weigering van de bedrijfsarts om haar op het spreekuur te ontvangen; een consult met de bedrijfsarts is niet (meer) mogelijk. Op 19 juni 2011 vraagt Klager een deskundigenoordeel aan. Het UWV oordeelt dat de werkgever onvoldoende heeft meegewerkt aan de re-integratie. In de beoordeling is de volgende passage meegenomen: *"Bij de 1<sup>e</sup> jaarevaluatie had men niet alleen gefocust moeten zijn op terugkeer in eigen werk, maar had men eventueel ook het 2<sup>e</sup> spoor moeten inzetten. Dit omdat de basis voor terugkeer in eigen werk, erg broos was, daar de partijen niet nader tot elkaar waren gekomen, ná twee*



*mediation gesprekken en het dringende verzoek van de bedrijfsarts om het conflict op te lossen."*

- 2.10 Op 24 mei 2011 ontvangt Klager een e-mail van de verzuimmanager mevrouw B., waarin het volgende is opgenomen: *"Ik heb u zoals afgesproken is met de bedrijfsarts (dat u in 6 weken kon opbouwen naar eigen uren) per 09-05 beter gemeld. Graag wil ik vragen, indien u het niet eens bent met onze beslissing om een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV. Wij kunnen nu niet nog eens de bedrijfsarts inzetten daar hij reeds een uitspraak gedaan heeft, waar u het blijkaar niet mee eens bent, dan kunt u zich richten tot het UWV."*
- 2.11 Het consult met de bedrijfsarts vindt op 12 juli 2011 plaats. Uit dit contact blijkt dat de bedrijfsarts een bijstelling van de probleem analyse heeft opgesteld, waaruit blijkt dat moet worden ingezet op 2<sup>e</sup> spoor re-integratie. In het deskundigenoordeel wordt een gelijksoortige conclusie getrokken.
- 2.12 Op 20 juli 2011 hebben Klager en mevrouw A. een gesprek dat in het teken staat van de bijstelling van het Plan van Aanpak. Klager maakt kenbaar dat zij het vertrouwen in de arbodienst verloren is. Zij stelt voor 2<sup>e</sup> spoor re-integratie door een andere partij te laten uitvoeren.
- 2.13 Op 28 juli 2011 stuurt Klager haar klachten en opmerkingen schriftelijk naar de directie van Verweerder. Op 1 augustus 2011 stuurt Verweerder een ontvangstbevestiging. Op 26 augustus 2011 stuurt Verweerder een reactie op de klacht. Klager kan zich niet vinden in de klachtafhandeling en besluit het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

### **3 BEOORDELING GESCHIL**

- 3.1 In geschil is de vraag of het handelen en/of nalaten van handelen van Verweerder Klager in haar belangen geschaad heeft.
- 3.2 Klager geeft aan dat zij zeer wantrouwend is geworden over de onafhankelijke positie van Verweerder. Gaande de re-integratie zijn er bedenkingen ontstaan over de diverse rollen die door de medewerkers van Verweerder in het proces bekleed werden. Daarbij komt dat de door Verweerder opgestelde rapportages incorrect en onzorgvuldig zijn opgesteld. Verweerder heeft bijvoorbeeld niet de mogelijkheid geboden te reageren op de eerstejaarsevaluatie en andere rapportages. Volgens Klager is gebleken dat Verweerder geen belang hecht aan de positie van de werknemer, het eigen belang en het belang van werkgever worden voorop



gesteld. Dit blijkt volgens Klager uit het volgende. Zonder medeweten of toestemming van Klager heeft Verweerder een herstelmelding doorgevoerd. De toegang tot de bedrijfsarts werd vervolgens stelselmatig geweigerd. Volgens Klager is hier sprake van ernstig nalatig en niet correct handelen. Haar officiële ziekmelding van 12 mei 2011 is vervolgens niet serieus genomen, er werd slechts verwezen naar het UWV voor een deskundigenoordeel. Tijdens het gesprek dat Klager op 12 juli 2011 met de bedrijfsarts voerde kwam de gang van zaken rond de herstelmelding aan de orde. De bedrijfsarts gaf aan dat de 'harde' afspraak tussen hem en Verweerder over de herstelmelding na 6 weken (op 9 mei 2011) nooit met hem gemaakt is. Hij gaf aan dat hij in de probleemanalyse de zin "*Evaluatie op indicatie van re-integratieadviseur, bij stagnatie re-integratie*" had toegevoegd. Deze alinea is niet terug te vinden in de versie van de probleemanalyse die Klager van Verweerder heeft ontvangen. Klager stelt dat klaarblijkelijk een medewerker van Verweerder de probleemanalyse heeft eigenstandig aangepast en vervolgens heeft ondertekend, aangezien de bijstelling probleemanalyse van 22 maart 2011 "p.o. getekend" is en niet door de bedrijfsarts persoonlijk ondertekend is. Klager stelt daarbij dat Verweerder de begeleiding voor het 2<sup>e</sup> spoor heeft geaccordeerd, zonder haar instemming. Zij merkt dit aan als een grove nalatigheid van de arbodienst die haar herstel ernstig verstoord en belemmerd heeft.

- 3.3 Verweerder geeft aan dat er geen verwijten in de richting van de arbodienst te maken zijn. Volgens Verweerder is er sprake is van een arbeidsconflict, dat werkgever en werknemer overigens ontkennen. Verweerder heeft de werkgever frequent gewezen op zijn verplichtingen, zelfs in die mate dat Verweerder in een brief aan de werkgever haar aansprakelijkheid heeft ingetrokken. De ontevredenheid van Klager is derhalve te begrijpen, maar niet te wijten aan het handelen van Verweerder. De werkgever en de werknemer zijn door Verweerder geïnformeerd over de op handen zijnde herstelmelding. Ter zitting geeft Verweerder aan dat, indien de arbodienst de herstelmelding heeft doorgevoerd, hier een fout is gemaakt. Toestemming van de werknemer voorafgaand aan een de mededeling van de bedrijfsarts dat deze de werknemer arbeidsgeschikt acht is niet noodzakelijk. Verweerder erkent dat de herstelmelding formeel door de werknemer dient plaats te vinden . De arbodienst heeft hierin geen bevoegdheid. De herstelmelding is echter wel op advies van de bedrijfsarts gebeurd, dit stond immers in zijn rapportage opgenomen.

Wat betreft het bezoek aan de bedrijfsarts merkt Verweerder het volgende op. Een bezoek aan de bedrijfsarts was op dat moment wellicht wenselijk, maar het aanvragen van een deskundigenoordeel was toen op zijn plaats, omdat er reeds een oordeel over de arbeids(on)geschiktheid door de bedrijfsarts was afgegeven. De ziekmelding van 12 mei 2011

is na het deskundigenoordeel van het UWV door Verweerder geaccordeerd. Zij geven aan dat er nog geen 2<sup>e</sup> spoorre-integratie was ingesteld, omdat er op dat moment geen sprake was van benutbare mogelijkheden. Na akkoord van de bedrijfsarts kon de re-integratie worden opgestart. De werkgever beslist uiteindelijk door welke dienstverlener het traject wordt uitgevoerd.

#### 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:

Uit deze casus blijkt dat de constructie waarin meerdere personen in verschillende rollen betrokken zijn, verwarring oproept bij de cliënt en de werkgever. De rol die zowel de casemanager als de arbeidsdeskundige hebben gespeeld in het dossier is onvoldoende afgebakend. Het is logisch dat een cliënt deze rollen met moeite uit elkaar kan houden, vooral als de medewerkers van de arbodienst hierin zelf niet helder zijn. De Geschillencommissie is van mening dat de integrale aanpak waarvoor Verweerder moet staan niet goed functioneert.

De Geschillencommissie verbaast zich over het besluit van Verweerder een herstelmelding van een werknemer zonder diens instemming door te voeren. Dit niet de bevoegdheid van de arbodienst, maar van de werknemer. Om dan toch een dergelijk ingrijpend besluit door te voeren, zonder de werknemer van dit besluit en de mogelijke gevolgen van dit besluit op de hoogte te stellen, wordt door de Geschillencommissie als een grove fout gezien. In tegenstelling tot hetgeen Verweerder beweerde, blijkt uit nagezonden informatie ook niet dat Verweerder Klager in dezen correct heeft geïnformeerd. Sterker nog, hieruit blijkt dat de casemanager zelfstandig de herstelmelding heeft uitgevoerd, zonder zelfs de bedrijfsarts te consulteren. Hieruit blijkt dat de onderlinge communicatie tussen medewerkers, al dan niet in dienst van de arbodienst, niet goed verloopt. Juist op het moment dat gebruik wordt gemaakt van professionals die worden ingeleend, is het van groot belang dat de communicatie uiterst zorgvuldig verloopt en wordt bewaakt. Tevens roepen de documenten die Klager na de zitting heeft aangereikt grote vraagtekens op. Uit de documenten blijkt immers een discrepantie tussen de bijgestelde probleemanalyse van de bedrijfsarts en de bijgestelde probleemanalyse die bij Verweerder in bezit is. Onduidelijk is hoe deze discrepantie exact is ontstaan.

Voor de Geschillencommissie is voldoende komen vast te staan dat de handelwijze van Verweerder Klager direct in haar belangen heeft geschaad. Immers, het besluit van Verweerder haar hersteld te melden zonder daartoe formeel bevoegd te zijn, op basis van een al dan niet rechtmatig gewijzigde probleemanalyse en haar vervolgens hier niet, althans onvoldoende te informeren, getuigt niet van de zorgvuldigheid die van een arbodienst verwacht mag worden. Het besluit van de arbodienst Klager de toegang tot de bedrijfsarts te



weigeren zolang er geen second opinion uitgevoerd is, is onjuist en ernstig in het nadeel van de werknemer, die zich juist op dat moment gesteund zou moeten voelen door een onpartijdige arbodienst. Het is voor de Geschillencommissie goed voor te stellen dat Klager het vertrouwen in de arbodienst heeft verloren. De onderlinge communicatie en de communicatie naar de werknemer dient door Verweerder sterk verbeterd te worden. De Geschillencommissie is van oordeel dat dit dossier sterk de indruk wekt dat er door de arbodienst voorbij is gegaan aan de positie van de werknemer.

#### **4 UITSpraak**

De Geschillencommissie acht de klacht gegrond.

*Geschillencommissie Arbodiensten, 9 december 2011*