

Jaarverslag Geschillencommissie Arbodiensten

2013



Geschillencommissie Arbodiensten



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	1
1. Voorwoord.....	2
2. Organisatie en werkwijze	4
2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten	4
2.2 Samenstelling Geschillencommissie Arbodiensten	5
3. Behandeling door de Geschillencommissie	6
3.1 Aantal ingediende geschillen	6
3.2 Afwijzingen	6
3.3 Behandeling van de geschillen	7
3.4 Karakter van de geschillen	8
4. Conclusies en aanbevelingen.....	9
4.1 Arbeidsconflicten.....	9
4.2 Handelwijze bedrijfsartsen.....	9
4.3 Klachtenbehandeling.....	10
Bijlagen: Uitspraken Geschillencommissie.....	11



1. VOORWOORD

Het jaar 2013 was voor de Geschillencommissie een rustiger jaar dan 2012. In dat laatste jaar waren bij de Geschillencommissie 58 dossiers ingediend en in dit verslagjaar 2013 : 28. Dit aantal ligt dan weer in lijn met de jaren voor 2012. Blijkbaar is 2012 een bijzonder jaar geweest waar geen directe verklaring voor is.

Gelet op de vele tienduizenden contacten tussen Arbodienst/Bedrijfsarts en cliënten is het aantal zaken dat wij behandelen in feite verassend laag. Zeker gezien het feit dat gezien de aard van deze contacten, zij doorgaans gepaard gaan met ook veel emotie. We mogen aannemen dat dit relatief lage aantal ook een compliment is voor het functioneren van de zogenaamde interne klachtenprocedures binnen de Arbodiensten. Immers, de Geschillencommissie neemt geen klachten in behandeling die nog niet volledig door de interne klachtafhandeling bij de Arbodienst zijn doorlopen en afgerond.

Van de genoemde binnengekomen klachten (28) in 2013 zijn er slechts 14 in behandeling genomen. De overige 14 klachten waren niet ontvankelijk vanwege meerdere oorzaken: Interne procedures nog niet geheel doorlopen, Arbodienst is geen lid van Oval, de klager beoogt alleen een financiële vergoeding, dan wel een (inhoudelijk) medisch oordeel. Deze gronden vallen buiten het beoordelingsmandaat van de Geschillencommissie. Iets minder dan de helft van de behandelde klachten zijn door de Geschillencommissie (gedeeltelijk) gegrond verklaard. De andere helft is ongegrond verklaard, dan wel tijdens de procedure voordat uitspraak werd gedaan ingetrokken.

Opvallend is in de behandelde klachten, meer dan in voorgaande jaren, de stijging van werkgerelateerde klachten tussen werkgever en werknemer die via de band van de Arbodienst wordt 'uitgevochten'. Wellicht is hier mede de financiële crises debet aan. Ofschoon in de dergelijke klachten de Arbodienst/Bedrijfsarts de zogenaamde "Stecr"-richtlijn toepast, is de praktijk op dit gebied weerbarstiger en vindt toepassing ervan vaak geen grip bij de klager.

Het nut van ons jaarverslag maken en lezen is dat, gegeven het feit dat alle uitspraken geanonimiseerd in de bijlage bij dit verslag zijn opgenomen, het kan bijdragen aan het verder verbeteren van het kwaliteitsbeleid van de Arbodiensten. In dit kader wil de Geschillencommissie nog de aanbeveling doen dat eerder optreden van de landelijke klachtenbehandelaar naar aanleiding van in de regio's van de Arbodienst voortkomende klachtenprocedures een duidelijke meerwaarde heeft. Er kan dan sneller worden ingespeeld op de belangen van eenieder. Dit voorkomt ook veel en soms onnodige emotie en verharding van standpunten die een klacht in de regio en later op landelijk niveau (bijna) onoplosbaar maken.



Tenslotte wil ik namens de Geschillencommissie graag de in het verslagjaar vertrokken Secretaris, Mevr. drs. S. Vet, zeer danken voor de adequate ondersteuning van de Geschillencommissie en het voeren van het secretariaat gedurende meerdere jaren. De Geschillencommissie is zeer verheugd dat zij op voortreffelijke wijze is opgevolgd door Mevr. mr. E. Huijs die naadloos het secretariaat en de ondersteuning van de Geschillencommissie heeft overgenomen in dit verslagjaar. In deze dank betrekken we ook graag Wissenraet Van Spaendonck, waar de Geschillencommissie gevestigd is, voor de verdere facilitering van de Geschillencommissie.

Namens de Geschillencommissie Arbodiensten,

drs. J.J.A.H. Klein Breteler, Voorzitter



2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE

2.1 Werkwijze Geschillencommissie Arbodiensten

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

Na ontvangst 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 als de interne klachtenprocedure bij de betrokken arbodienst is afgerond en/of de klacht binnen de daarvoor gestelde termijn is ingediend. Niet ontvankelijk op grond van het reglement van de Geschillencommissie zijn geschillen ook die al bij de rechter aanhangig zijn gemaakt, van zuiver medische inhoudelijke aard zijn of zich richten tegen het medisch handelen van de bedrijfsarts. Klachten die worden ingediend teneinde een financiële tegemoetkoming of compensatie te verkrijgen, worden evenmin behandeld; hiervoor is de burgerlijke rechter de aangewezen instantie. Na ontvangst van de klacht wordt beoordeeld of de klacht in behandeling genomen kan worden. Indien dit het geval is, wordt de klacht doorgestuurd naar de arbodienst waartegen de klacht zich richt. Zowel klager als de arbodienst worden geïnformeerd over een mogelijke datum waarop een hoorzitting kan plaatsvinden, waarbij zowel klager als de arbodienst een nadere toelichting op hun standpunt kunnen geven en vragen van de Geschillencommissie kunnen beantwoorden. De arbodienst krijgt tevens het verzoek een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Van deze reactie ontvangt de klager een afschrift.

In beginsel wordt voor (vrijwel) elke klacht een hoorzitting georganiseerd, aangezien de Geschillencommissie heeft ervaren dat bij bijna alle behandelde klachten, de gehouden hoorzittingen toegevoegde waarde blijken te hebben. Deze hoorzittingen zijn niet openbaar. Soms komt het voor dat de Geschillencommissie het niet nodig acht een hoorzitting te houden, wanneer bijvoorbeeld de klager aangeeft van de mogelijkheid om gehoord te worden geen gebruik te willen maken.

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



Verweerders zijn van dit standpunt van de Geschillencommissie op de hoogte en nagenoeg alle 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 de klacht uiterlijk binnen drie maanden na indiening ervan 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 in 2013 als volgt:

- drs. J.J.A.H. Klein Breteler (voorzitter)
- drs. J.G.M. Kegelaer
- mr. A.W.J.M. van Bolderen
- A.H. Wirtz (plaatsvervangend lid)
- H.W. Oranje Msc (plaatsvervangend lid)

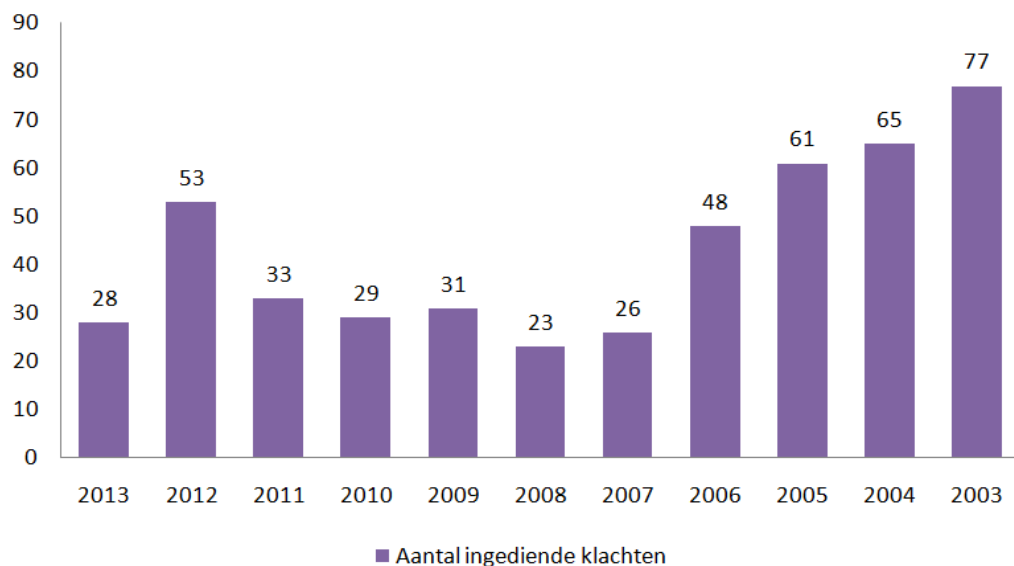
De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2013 ongewijzigd. Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de Geschillencommissie verzorgd door mr. G. Schikhof, drs. S.P. Vet en mr. E. Huijs, allen werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck die het secretariaat van de Geschillencommissie voert.

In 2013 is de Geschillencommissie zeven keer bij elkaar gekomen.

3. BEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

3.1 Aantal ingediende geschillen

In 2013 werden 28 klachten ingediend bij de Geschillencommissie. In onderstaande grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er jaarlijks door de Geschillencommissie zijn ontvangen. Na de piek in 2003 toen in totaal 77 klachten werden ontvangen, is het aantal klachten afgenomen tot 2008. Sindsdien is weer een geleidelijke maar minimale stijging van het aantal klachten waarneembaar, met een piek in 2012. De oorzaak van deze piek is niet direct herleidbaar.



Afbeelding 1: het aantal ingediende klachten per jaar

3.2 Afwijzingen

Van de in totaal 28 ingediende klachten heeft de Geschillencommissie in 2013 exact de helft in behandeling genomen, derhalve 14 van de 28 ingediende zaken. De overige 14 zaken zijn om verschillende redenen afgewezen. De meest voorkomende redenen zijn:

- de interne klachtenprocedure van verweerder was nog niet afgerond;
- de arbodienst tegen wie de klacht zich richtte was niet aangesloten bij OVAL en heeft niet ingestemd met verdere behandeling van het geschil door de Geschillencommissie;
- de arbodienst 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 een medisch inhoudelijk oordeel of het medisch handelen van de bedrijfsarts.

3.3 Behandeling van de geschillen

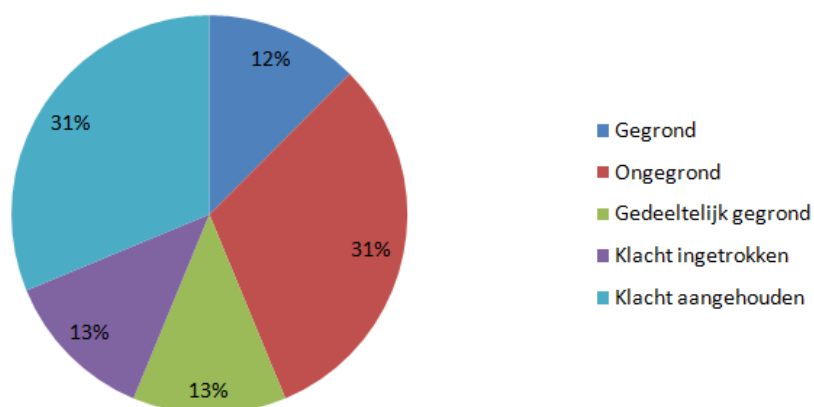
In 2013 zijn in totaal twee zaken behandeld waarvan de behandeling in 2012 was aangehouden. Eén klacht is daarbij door de Geschillencommissie gedeeltelijk gegrond verklaard, de andere klacht is ongegrond verklaard.

Van de 14 in 2013 ingediende klachten die de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen, heeft in 2013 naar aanleiding van zeven klachten een hoorzitting plaatsgevonden. Vijf klachten zullen in 2014 nog tijdens een hoorzitting worden behandeld. Twee klachten waren in 2013 weliswaar voor een hoorzitting ingepland, maar de hoorzittingen hebben geen doorgang gevonden omdat klagers hun klacht(en) hadden ingetrokken voordat de hoorzittingen zouden plaatsvinden.

Voor de hoorzittingen zijn in alle gevallen beide partijen uitgenodigd, zodat beide partijen zijn gehoord. Van de zeven behandelde klachten heeft de Geschillencommissie twee klachten gegrond, vier klachten ongegrond en één klacht gedeeltelijk gegrond verklaard.

In de navolgende figuur is aangegeven welke uitspraak de Geschillencommissie ten aanzien van de behandelde klachten heeft gedaan. In deze figuur zijn tevens de uitspraken in de twee openstaande zaken uit 2012 betrokken. Dit leidt tot de volgende verdeling:

- Vijf klachten zijn ongegrond verklaard
- Twee klachten zijn gegrond verklaard
- Twee klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard
- Twee klachten zijn door klager ingetrokken
- Vijf klachten worden in 2014 behandeld



Afbeelding 2: verdeling van adviezen van de Geschillencommissie



3.4 Karakter van de geschillen

De aard en achtergrond van de behandelde klachten verschilt per ingediende klacht. Toch kan worden vastgesteld dat men veelal klaagt over eenduidige onderwerpen. 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 er sprake was van een arbeidsconflict;
- De communicatie en informatieverschaffing is onvoldoende geweest;
- De klacht betreft de inzet, zorgvuldigheid van en bejegening door de bedrijfsarts;
- Er is informatie aan de werkgever verstrekt, buiten de werknemer om of niet voor de re-integratie relevante informatie;
- Niet is ingegaan op een verzoek om contact met 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 2013 ingediende en behandelde geschillen, komt de Geschillencommissie tot de volgende aandachtspunten:

4.1 Arbeidsconflicten

Net als vorige jaren merkt de Geschillencommissie op dat bij een aantal ingediende klachten een arbeidsconflict tussen werknemer en werkgever speelt. Vaak staan de zienswijze van werknemer en werkgever haaks op elkaar en het is dan aan de arbodienstverlener om een onafhankelijke positie te waarborgen. Daarbij dient niet de indruk te worden gewekt dat de arbodienstverlener partijdig is. Wanneer de arbodienstverlener wordt betrokken bij het arbeidsconflict, is zorgvuldigheid derhalve geboden. Inschakeling van mediation kan daarbij gewenst zijn. In één van de in 2013 behandelde klachten adviseerde de bedrijfsarts weliswaar mediation, maar is verwarring ontstaan over het te volgen traject, doordat degene die het traject heeft geleid (werknemer bij de betreffende arbodienstverlener) kennelijk een bemiddelingstraject voor ogen stond en heeft gevolgd. Dit is vooral van groot belang omdat er hele wezenlijke verschillen tussen deze twee procedures bestaan. Van belang is derhalve dat het doel en het proces van een dergelijk traject naar de werknemer vooraf helder wordt gecommuniceerd en dat het traject ook op die wijze wordt gevolgd. Ten slotte ontraadt de Geschillencommissie in dit kader, vanwege de omstandigheid dat een dergelijk traject nogal beladen is, de werknemer van de arbodienstverlener zelf een dergelijk project te laten leiden. Ook al om de onafhankelijkheid daarvan naar werknemer toe voldoende te waarborgen.

4.2 Handelwijze bedrijfsartsen

Een onderwerp dat ook ieder jaar terugkomt en naar verwachting terug zal blijven komen, is de opstelling van de bij de verzuimbegeleiding betrokken bedrijfsarts. Veel klachten hebben betrekking op de handelwijze en bejegening van de betrokken bedrijfsartsen, zowel tijdens spreekuurcontacten als in de mondelinge en/of schriftelijke correspondentie. Een meer empathische en/of minder formele opstelling van een bedrijfsarts kan voorkomen dat cliënten zich onbegrepen of niet gesteund voelen. Ook mag in een aantal gevallen een actievere houding van de bedrijfsarts worden verwacht; een houding die meer probleemoplossend vermogen toont, kan klachten voorkomen of deze in een vroeg stadium wegnemen.

De Geschillencommissie merkt daarnaast op dat enkele klachten mede betrekking hebben op vermeende administratieve fouten of slordigheden van de bedrijfsarts. Net als vorige jaren is geklaagd over het niet binnen de wettelijke termijnen verzenden van medische dossiers en het incorrect



vermelden of juist onterecht achterwege laten van (medische) gegevens in het medisch dossier en kosten in rekening te brengen die niet passen binnen de daarvoor gestelde wettelijke regels. Door

dergelijke zaken kan het vertrouwen in de verzuimbegeleiding door de arbodienstverlener bij cliënten afnemen en dat is een onwenselijke situatie voor de branche. De Geschillencommissie adviseert de arbodiensten hieraan binnen de organisatie aandacht aan te besteden, zodat dergelijke zaken in de toekomst zoveel mogelijk vermeden kunnen worden.

4.3 Klachtenbehandeling

Aanvullend op de vorige paragraaf merkt de Geschillencommissie op dat zij het van belang acht dat klachten in een vroeg stadium worden opgepakt. Daarmee kan in veel gevallen escalatie van het geschil worden voorkomen. Het aan het begintraject van de interne klachtenprocedure reeds besteden van aandacht aan een zorgvuldige klachtenbehandeling kan de kans verkleinen dat de klacht in een later stadium op directieniveau nogmaals behandeld moet worden. Hoewel de klachtafhandeling op directieniveau vaak adequaat plaatsvindt, blijkt het in de praktijk lastig de klacht op dat moment nog weg te nemen. De Geschillencommissie adviseert de arbodiensten daarom de interne klachtenprocedure binnen de eigen organisatie duidelijk en met regelmaat onder de aandacht te brengen.



Geschillencommissie Arbodiensten

BIJLAGEN :

UITSPRAKEN GESCHILLENCOMMISSIE

ADVIES 12.35

1. GESCHIL

Per e-mail d.d. 3 september 2012 verzoekt de heer A. namens zijn cliënt, 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.

De interne klachtenprocedure is op het moment dat de klacht wordt ingediend nog niet volledig doorlopen. De Geschillencommissie heeft verweerder op 4 september 2012 verzocht de klacht in behandeling te nemen. Per brief d.d. 27 september 2012 informeert verweerder klager en de Geschillencommissie over de reactie die door de bedrijfsarts is opgesteld. Op 18 oktober 2012 verzoekt klager opnieuw om het geschil in behandeling te nemen. De klacht 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 ingediende bezwaarschrift en verweerder heeft op 24 december 2012 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Op verzoek van klager is de op 22 november 2012 geplande hoorzitting geannuleerd. De Geschillencommissie heeft op 7 januari 2013 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd. Klager was vanwege ziekte afwezig, wat de Geschillencommissie heeft doen besluiten beide partijen nogmaals voor een tweede hoorzitting uit te nodigen. Deze laatste hoorzitting heeft op 18 februari 2013 plaatsgevonden.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 20 januari 2011 meldt klager zich arbeidsongeschikt vanwege ernstige rugklachten.
- 2.2 Per e-mail d.d. 26 april 2012 informeert de werkgever klager over de gewijzigde uitnodiging voor het spreekuur. Het spreekuur zal plaatsvinden op 1 mei 2012. Tevens wordt klager uitgenodigd voor een gesprek met de leidinggevende op 2 mei 2012 ten kantore van de werkgever.
- 2.3 Op 1 mei 2012 bezoekt klager op verzoek van de werkgever het spreekuur van bedrijfsarts B. De werkgever had volgens de bedrijfsarts aangegeven dat klager weigerde naar het werk te komen op basis van zijn klachten en de werkgever een persoonlijk gesprek met klager wenste aan te gaan teneinde de re-integratie vorm te kunnen geven. De vraagstelling aan de bedrijfsarts was of betrokken in staat zou zijn een persoonlijk gesprek aan te gaan met de



werkgever en daartoe naar het werk te komen teneinde de re-integratie te bespreken. Bedrijfsarts B. vervangt bedrijfsarts C., de “vaste” bedrijfsarts. Bedrijfsarts C. heeft klager eerder reeds volledig hersteld gemeld. In verband met medische klachten is klager opnieuw uitgevallen. Bedrijfsarts B. stelt naar aanleiding van het bezoek op 1 mei 2012 een schriftelijke terugkoppeling aan de werkgever op, waarin de volgende passages staan opgenomen: “Beperkingen: statische activiteiten; langdurig zitten, staan, langdurig een auto besturen. Advies: wandelen, fietsen, zwemmen, Ft en oefeningen starten. Uitleg gegeven mbt gezondheid”

en

“Betrokkene is in staat gesprek met de werkgever te voeren, hij is vandaag met de taxi op spreekuur verschenen, op deze manier zou hij ook naar hoofdkantoor van de werkgever kunnen verplaatsen. Een gesprek vandaag of morgen (misschien een korte voorbereidingstijd voor betrokkene) moet mogelijk zijn. Betrokkene is het hier niet mee eens, verwezen naar het UWV voor een deskundigenoordeel.”

- 2.4 Uit de mailwisseling tussen klager en werkgever blijkt dat op 6 juni 2012 naar het oordeel van klager een arbeidsconflict is ontstaan. Klager is niet op kantoor verschenen, terwijl de werkgever van mening is dat klager niet meer ziek zou zijn. De loondoorbetaling is door de werkgever gestaakt.
- 2.5 Op 18 juni 2012 stelt de bedrijfsarts op verzoek van de werkgever een aanvulling op de rapportage op. In de brief vermeldt zij het volgende: *“N.a.v. uw vraag voor aanvulling terugkoppeling van 1 mei 2012 kan ik u het volgende melden. Aanvulling 1-5-2012: Ik acht betrokkene in staat arbeid te verrichten met dien verstande dat er rekening gehouden wordt met zijn beperkingen (zie eerdere terugkoppelingen), afwisselen tijdens het werk van houding in zitten lopen en staan en gezien de lange afwezigheid van betrokkene is een tijdcontingent opbouwschema van toepassing.”*
- 2.6 Op 19 juli 2012 wordt er een klacht ingediend tegen de wijze van optreden van de bedrijfsarts. Op 31 augustus 2012 reageert de regio manager op de klacht. De klacht wordt ongegrond verklaard.
- 2.7 Op per brief d.d. 27 september 2012 reageert de bedrijfsarts schriftelijk op de ingediende klacht.
- 2.8 Klager kan zich niet verenigen met de klachtafhandeling en verzoekt de Geschillencommissie opnieuw om een oordeel.



3. BEOORDELING GESCHIL

3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre verweerder tijdens de verzuimbegeleiding gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

3.2 Klager geeft aan dat de bedrijfsarts op aangeven van de werkgever een arbeidsongeschiktheidsadvies heeft gewijzigd in een arbeidsgeschiktheidsadvies en hem hier onvoldoende over heeft geïnformeerd. De verwarring die over dit advies is ontstaan, heeft een arbeidsconflict met de werkgever veroorzaakt en heeft er uiteindelijk toe geleid dat per 1 februari 2013 de arbeidsovereenkomst is ontbonden. Het advies van de bedrijfsarts is opgesteld naar aanleiding van een spreekuurcontact op 1 mei 2012. Volgens klager heeft zij hem op dat moment arbeidsongeschikt geacht en heeft dit oordeel schriftelijk weergegeven. Aangezien in het advies staat opgenomen dat hij “het gesprek kon aangaan” impliceert dit dat hij nog niet kon werken. Klager was niet in staat auto te rijden of met de trein te reizen, maar is per taxi – overigens met veel pijn en met gebruik van de nodige pijnstillers – vervoerd naar het spreekuur van de bedrijfsarts. Daarbij is er in het advies geen hersteldatum opgenomen. Zes weken later komt de bedrijfsarts, op verzoek van de werkgever, terug op haar besluit en meldt klager arbeidsgeschikt. Klager stelt zich op het standpunt dat de bedrijfsarts er onder druk van de werkgever voor heeft gekozen haar inhoudelijk oordeel aan te passen.

De klachtenbehandeling die naar aanleiding van de klacht hierover is vervolgens volstrekt onzorgvuldig uitgevoerd. De bedrijfsarts heeft de klacht die tegen haar is ingediend zelf behandeld. Er is volledig voorbij gegaan aan de ingediende klacht en de daarbij behorende stukken ter onderbouwing en de inhoud ervan wordt door betrokkenen verdraaid. Daarbij is de klacht niet binnen vier weken afgehandeld, is er geen reactie van verweerder gekomen waaruit een nieuwe beoordeling van de klacht blijkt en is klager niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachtonderdelen.

De bedrijfsarts geeft aan dat klager op 1 mei 2012 op verzoek van de werkgever op het spreekuur is verschenen. De werkgever gaf aan dat klager weigerde naar het werk te komen op basis van zijn klachten en de werkgever heeft aangegeven dat hij graag een persoonlijk gesprek met betrokkene wenste aan te gaan ten einde de re-integratie vorm te geven. Aan klager is toen uitgelegd dat de bedrijfsarts van mening was dat hij in gesprek kon gaan met de werkgever, het niet fit voelen is immers geen belemmering om in contact met de werkgever te treden. Verweerder stelt zich op het standpunt dat er in de terugkoppeling van 1 mei 2012 niet



wordt gesproken over arbeidsongeschiktheid, wel worden beperkingen aangegeven. Ook tijdens het spreekuur is door de bedrijfsarts niet gezegd dat klager arbeidsongeschikt zou zijn. Dat de eerste terugkoppeling mogelijk niet helder is verwoord, wordt ten zeerste betreurd. Om eventuele miscommunicatie tussen werkgever en werknemer te voorkomen, is besloten op verzoek van de werkgever een aanvulling op het advies van 1 mei 2012 te versturen, waarin de mening van de bedrijfsarts meer expliciet wordt gemaakt. Hierin is overigens geen sprake van een "draai", de onderliggende boodschap blijft gelijk. Verweerder geeft aan dat zij de specificatie van de terugkoppeling met de kennis van nu anders aan klager had moeten communiceren. Het was beter geweest als de bedrijfsarts na de aanvulling van 18 juni 2012 klager zelf had gebeld om een toelichting te geven – nog voor het verzenden aan de werkgever. Verweerder merkt wel op dat door klager vervolgens niet is ingegaan op het aanbod het misverstand persoonlijk te bespreken.

Verweerder heeft inmiddels op grond van deze casus stappen ondernomen om ervoor te zorgen dat de formulering in de terugkoppelingen wordt aangescherpt, om ervoor te zorgen dat de terugkoppelingen eenduidig te interpreteren zijn.

Wat betreft de klachtafhandeling merkt verweerder op dat de bedrijfsarts in haar brief haar oprechte excuses heeft aangeboden voor het feit dat de tweede terugkoppeling is geschreven zonder daarover klager vooraf te informeren. Het is weliswaar niet conform de voorgeschreven klachtenbehandeling en gebruikelijk dat de bedrijfsarts zelf reageert, maar gezien de inhoud van de klacht was het volgens verweerder meer passend dan de klachtafhandeling door een ander persoon te laten uitvoeren. Een gesprek in het kader van de klachtafhandeling met klager heeft niet kunnen plaatsvinden. Verweerder geeft aan dat ook deze procedure n.a.v. deze casus zal worden aangescherpt in die zin dat niet meer een medewerker zelf zal reageren op een klacht maar alleen met inachtneming van de geldende procedure namens de organisatie zal worden gereageerd.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Duidelijk is dat het conflict tussen klager en verweerder is ontstaan, nadat er door klager en zijn werkgever een verduidelijking op een eerdere terugkoppeling van de bedrijfsarts is ontvangen. De terugkoppeling is opgesteld naar aanleiding van een spreekuur, waarin zou worden bepaald of klager een gesprek met de werkgever aan zou kunnen, waarin de vervolgstappen in de re-integratie zouden worden besproken. Klager heeft het gesprek met de bedrijfsarts zo geïnterpreteerd dat hij op de datum van het spreekuur (1 mei 2012) nog arbeidsongeschikt zou zijn. Klager stelt dat hem mondeling is verteld dat hij nog niet in staat was om te werken, maar dat hij het gesprek met de werkgever wel kon aangaan. De perceptie van klager over de inhoud van het spreekuurcontact staat haaks op de uitleg die door verweerder wordt gegeven en sluit ook niet aan bij de terugkoppeling. Verweerder stelt zich op het standpunt dat er geen sprake meer was van arbeidsongeschiktheid



(enkel van beperkingen) en dat klager, mits rekening gehouden met de beperkingen, weer in staat moest worden geacht arbeid te verrichten. Het is zeer vervelend dat de perceptie van klager en de inhoud van de schriftelijke terugkoppeling van de bedrijfsarts zo ver uit elkaar liggen. De Geschillencommissie heeft op basis van de schriftelijke stukken waarover zij beschikking heeft gekregen, echter niet kunnen herleiden dat er sprake is geweest van een volledige arbeidsongeschiktheid, ook niet op basis van de informatie die in de terugkoppeling van 1 mei 2012 staat vermeld. Ook kan niet worden vastgesteld of de bedrijfsarts in dit opzicht foutieve informatie heeft gegeven. De zogenoemde "draai" van de bedrijfsarts waarin er op aangegeven van de werkgever een wijziging van arbeidsongeschikt naar arbeids**geschikt** wordt doorgevoerd, is niet uit de stukken af te leiden. Klager werd immers in staat geacht arbeid te verrichten, mits er rekening werd gehouden met de beperkingen. In zowel de terugkoppeling van 1 mei 2012 alsook de aanvulling daarop van 18 juni 2012 wordt gesproken over beperkingen die elkaar niet tegenspreken. Daarmee ontkende de bedrijfsarts niet dat er sprake was van beperkingen, die waren ook volgens de bedrijfsarts aanwezig, maar deze beperkingen leiden er niet toe, dat klager geen werkzaamheden voor de werkgever kon verrichten. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

De kern van het conflict lijkt gelegen in de communicatie rondom het arbeidsgeschiktheidsoordeel en de daarop volgende klachtenbehandeling. De wijze waarop verweerder heeft gecommuniceerd over het oordeel van de bedrijfsarts is voor verbetering vatbaar. De bekende omstandigheden van klager bij de werkgever, hadden verweerder ertoe moeten zetten exact te formuleren wat het oordeel van de bedrijfsarts was. Duidelijkheid over het oordeel was voor alle partijen die betrokken waren bij het arbeidsconflict essentieel. Ook de communicatie tijdens het volgen van de klachtenprocedure heeft zeer te wensen overgelaten. Telefonisch contact tussen klager en verweerder is door omstandigheden niet tot stand gekomen. De verklaring van verweerder waarom het niet gelukt is om telefonisch contact te leggen, komt de Geschillencommissie niet aannemelijk en zelfs ongeloofwaardig voor. Vooral daar waar het betreft het niet telefonisch contact kunnen leggen met de advocaat van klager. Het lijkt erop dat de klachtbehandeling op dat moment niet gedegen was ingericht. De excuses die in een later stadium door verweerder zijn aangeboden, hebben de pijn en ongemakken die door klager zijn ervaren niet kunnen wegnemen. Uit het dossier is gebleken dat er structureel blijk is gegeven van slecht uitgevoerde communicatie. De Geschillencommissie heeft dan ook besloten de klacht voor zover deze betrekking heeft op de communicatie, waaronder ook de volledigheid van de terugkoppeling en het feit dat de Geschillencommissie het onjuist acht dat een bedrijfsarts zelf de klacht schriftelijk beantwoord gegrond te verklaren. Verweerder zou er telkens weer voor moeten waken dat de informatievoorziening richting werkgevers en werknemers maar voor één uitleg vatbaar en geobjectiveerd is. Mochten er desondanks klachten worden ontvangen, acht de Geschillencommissie het onjuist als de beklagde bedrijfsartsen zelf de klachten afwickelen. Al is het uitgangspunt van verweerder de excuses



door de beklagde zelf te laten opstellen, prijzenswaardig, uit deze casus blijkt waarom er waarde wordt gehecht aan een objectieve klachtbehandeling.

Door ervoor te zorgen de klachtenprocedure direct in werking te stellen, wordt voorkomen dat bij klager de indruk wordt gewekt dat de klacht door de arbodienst niet serieus wordt genomen.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht over de vermeende “draai” rondom het (arbeidsongeschiktheids) oordeel van de bedrijfsarts ongegrond, maar de klachten over de communicatie van verweerder gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 28 februari 2013



1. GESCHIL

Per brief d.d. 29 november 2012 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.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief (verweerder ook per e-mail) uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 januari 2013. Op 18 december 2012 neemt verweerder telefonisch contact op met de Geschillencommissie en vraagt of zij zelf een gesprek met klager mogen arrangeren, dit omdat in een eerder stadium van de klachtenprocedure is afgesproken nogmaals met elkaar in gesprek te gaan. Per e-mail van 18 december 2012 wordt dit verzoek ook per e-mail ingediend. De Geschillencommissie besluit aan het verzoek tegemoet te komen, in de hoop dat partijen een onderlinge oplossing weten te bereiken. Op 10 januari 2013 heeft er een gesprek tussen partijen plaatsgevonden. Dit gesprek heeft de klachten niet kunnen wegnemen. Op 14 januari 2013 verzoekt klager de Geschillencommissie opnieuw om de klacht in behandeling te nemen. De klacht 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 ingediende bezwaarschrift en verweerder heeft op 6 maart 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Op verzoek van verweerder is de op 18 februari 2013 geplande hoorzitting geannuleerd. De Geschillencommissie heeft vervolgens op 18 maart 2013 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 12 april 2012 wordt naar aanleiding van het bereiken van een medische eindtoestand (met beperkingen) waarbij nadere informatie van de behandelend neuroloog is gebruikt, de bijstelling probleemanalyse WIA door de bedrijfsarts opgesteld.
- 2.2 Op 17 april 2012 bezoekt klager het spreekuur bij de bedrijfsarts. De vader van klager was tijdens dit bezoek ook aanwezig. Een dag eerder heeft klager een spreekuurgesprek met haar revalidatiearts gehad. Ook heeft deze dag een SMT plaatsgevonden, waarbij zowel klager als de bedrijfsarts aanwezig waren.
- 2.3 Op 8 mei 2012 is er opnieuw contact tussen klager en de bedrijfsarts.



- 2.4 Op 23 mei 2012 dient klager een klacht in tegen de bedrijfsarts. De klachtafhandeling wordt uitgevoerd door mevrouw A., regiomanager van verweerder.
- 2.5 Op 25 mei 2012 ontvangt klager het advies van de bedrijfsarts naar aanleiding van het spreekuur van 8 mei 2012. Pas op 31 mei 2012 vindt er contact plaats tussen de revalidatiearts en de bedrijfsarts. Klager heeft geen terugkoppeling van dit gesprek ontvangen.
- 2.6 Op 11 juni 2012 heeft klager zich hersteld gemeld en heeft de werkzaamheden hervat.
- 2.7 De klachten worden door klager op 12 juni 2012 besproken met de regiomanager. Op 19 juni 2012 neemt de regiomanager contact op met klager voor het maken van een vervolgspraak op 27 juni 2012. Deze afspraak is op advies van de advocaat van klager afgezegd.
- 2.8 Per brief d.d. 2 juli 2012 stuurt de regiomanager een schriftelijke afhandeling van de klacht.
- 2.9 Op 20 september jl. wordt de klacht opnieuw besproken, deze keer met de heer B., landelijk klachtenbehandelaar van verweerder. Op 24 september 2012 wordt het gespreksverslag van dit gesprek ontvangen door klager.
- 2.10 Op 4 oktober 2012 geeft klager aan dat zij ontevreden is over de klachtafhandeling en stuurt op 4 oktober 2012 een schriftelijke reactie. Op 11 oktober 2012 stuurt de heer B. een schriftelijke reactie.
- 2.11 Op 1 november 2012 volgt opnieuw een schriftelijke reactie van de heer B. Op 6 november 2012 meldt klager per brief aan verweerder dat er tegen de afspraken in, geen vervolgspraak meer staat gepland. Na het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie zendt verweerder alsnog een uitnodiging voor het gesprek.
- 2.12 Naar aanleiding van het verzoek van de Geschillencommissie aan verweerder volgt op 10 januari 2013 opnieuw een gesprek tussen partijen. Per brief d.d. 14 januari 2013 verzoekt klager de Geschillencommissie om een nieuwe datum voor een hoorzitting vast te stellen, omdat partijen onderling geen overeenstemming hebben kunnen bereiken. Op 18 januari 2013 stuurt verweerder een schriftelijke weergave van het gesprek van 10 januari jl.
- 2.13 Per brief d.d. 28 januari 2013 reageert klager schriftelijk op de verslaglegging van het gesprek van 10 januari jl. en verzoekt klager de Geschillencommissie de klacht in behandeling te nemen.



3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager verlangt van verweerder dat zij erkent dat de bedrijfsarts haar onheus en niet professioneel heeft behandeld en dat hij in ernstige mate heeft gedysfunctioneerd als bedrijfsarts. Klager stelt dat de bedrijfsarts heeft geweigerd informatie bij de revalidatiearts van klager op te vragen, ondanks dat deze arts, volgens klager, over relevante medische gegevens beschikte die van belang waren tijdens haar re-integratieproces bij de werkgever. Zij wees de bedrijfsarts reeds tijdens het spreekuur van 17 april 2012 op de kennis van de revalidatiearts. Klager stelt dat de bedrijfsarts dit aanbod geweigerd heeft en heeft gezegd dat de revalidatiearts zelf maar contact met hem moest opnemen. Op vragen die door klager werden gesteld, onder andere over de invloed van de revalidatie op de re-integratie en de bijstelling probleemanalyse WIA, wilde de bedrijfsarts niet ingaan. Volgens klager is door deze handelwijze het vertrouwen in de bedrijfsarts geschaad. Vervolgens heeft de bedrijfsarts de verzuimbegeleiding na 8 mei jl. gestaakt. De verzuimbegeleiding is inmiddels door een andere bedrijfsarts overgenomen, na ongeveer zes maanden geen begeleiding te hebben gehad. Dit gebrek aan verzuimbegeleiding heeft haar herstelproces in ieder geval niet bevorderd. Bij een goede begeleiding van de bedrijfsarts was een hernieuwde ziekmelding wellicht niet nodig geweest, aldus klager. De nu geboden oplossing is echter ook niet adequaat omdat deze bedrijfsarts op ruim 140 kilometer afstand kantoor houdt.

Klager geeft aan niet tevreden te zijn over de daarop volgende klachtafhandeling. Als voorbeeld geeft zij de afspraken die tijdens het overleg met de heer B. zijn gemaakt, die niet zijn nagekomen. Verder weigert verweerder structureel om tegemoet te komen aan haar wensen ten aanzien van haar opvatting over de bedrijfsarts. Klager heeft verweerder bijvoorbeeld verzocht om haar werkgever schriftelijk te informeren over de reden van de wisseling van de bedrijfsarts: dat de bedrijfsarts in de begeleiding van haar re-integratie ernstig te kort is geschoten. Verweerder blijft echter weigeren om aan dit verzoek te voldoen.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachtonderdelen. Wat betreft de handelwijze van de bedrijfsarts rondom het contact met de revalidatiearts, merkt verweerder op dat een bedrijfsarts zelfstandig de arbeids(on)geschiktheid van een werknemer toetst. De bedrijfsarts kan informatie inwinnen uit de behandelende sector, maar hij is dat niet verplicht. De bedrijfsarts was van oordeel dat hij over voldoende informatie beschikte om tot zijn oordeel te



komen. Omdat klager de bedrijfsarts “dwingend” verzocht informatie in te winnen bij de revalidatiearts, heeft hij aangegeven dat de revalidatiearts desgewenst telefonisch contact kon opnemen omdat klager tegenover hem had verklaard dat de revalidatiearts informatie wilde geven die van belang was. Om die reden achtte de bedrijfsarts het meer op de weg van de revalidatiearts liggen om met hem contact op te nemen dan andersom. Dit gesprek heeft uiteindelijk overigens wel plaatsgevonden. De bedrijfsarts heeft daarnaast uit eigen beweging informatie bij de neuroloog ingewonnen. Hij achtte zich daarbij voldoende geïnformeerd om tot een oordeel te komen. De bedrijfsarts heeft tijdens het gesprek met klager en haar vader eenmaal zijn geduld verloren, omdat klager bleef “eisen” dat hij contact met de revalidatiearts moest opnemen. De bedrijfsarts heeft zich inmiddels geëxcuseerd voor deze handelwijze en zijn spijt daarover betuigd. Na de vertrouwensbreuk met klager heeft de bedrijfsarts zijn taak neergelegd en het dossier gereed gemaakt en gecompleteerd met het oog op overdracht aan een andere collega. Nu er sprake was van een vertrouwensbreuk tussen klager en de bedrijfsarts had de werkgever deze wisseling niet moeten kunnen tegenhouden. Verweerder heeft reeds excuses aangeboden voor het feit dat deze overdracht niet eerder heeft plaatsgevonden en intern maatregelen genomen zodat deze situatie in de toekomst niet meer kan voorkomen.

Dat er op een tweemaal momenten fouten zijn gemaakt gedurende het begeleidingstraject heeft verweerder reeds erkend en hiervoor zijn excuses aangeboden. Deze fouten zijn echter niet van dien aard dat verweerder tegemoet wil komen aan de wens van klager om de bedrijfsarts te diskwalificeren en uit te spreken dat hij heeft gedysfunctioneerd. De wisseling van de bedrijfsarts had echter wel eerder tot stand moeten komen en de bedrijfsarts betreurt het dat hij op enig moment zijn geduld is verloren. Verweerder had in dit opzicht zeker meer empathisch kunnen handelen ten aanzien van klager.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Het handelen van de bedrijfsarts staat in de klacht centraal. Verweerder heeft zich reeds uitgebreid geëxcuseerd voor het handelen van de bedrijfsarts tijdens het spreekuur waarin het contact met de revalidatiearts aan de orde kwam en ook de bedrijfsarts heeft excuus aangeboden en spijt betuigd. Wellicht heeft het optreden van de bedrijfsarts bijgedragen bij het escaleren van het conflict. Gedurende de hoorzitting is echter ook het beeld ontstaan dat klager en de bedrijfsarts beiden een aandeel in het opgelopen conflict hebben gehad, waardoor effectief communiceren ook niet meer mogelijk was. De formele opstelling van de bedrijfsarts en het standvastige handelen van klager reageerden als "water en vuur". Tussen beide partijen ontstaat vervolgens strijd, wat wellicht voor een bedrijfsarts wat onprofessioneel is om dit te laten ontstaan en voortduren. Dat een meer empathische houding wenselijk was geweest is reeds door verweerder toegegeven.



Hoe de bedrijfsarts zich exact tijdens het spreekuur heeft gedragen is door de Geschillencommissie niet vast te stellen. Aangenomen mag worden dat het gedrag van de bedrijfsarts niet is geweest, zoals van een professional op dit vlak vooral op het communicatieve vlak verwacht mag worden. Achteraf had het in de lijn der verwachting gelegen dat de bedrijfsarts in dit opzicht wat had toegegeven en de-escalerend had gehandeld. Echter, is voor de Geschillencommissie niet vast komen te staan, dat de bedrijfsarts op andere vlakken professioneel steken heeft laten vallen.

De Geschillencommissie stelt echter wel grote vraagtekens bij de invulling van de verzuimbegeleiding. Uit het dossier blijkt dat klager van mei 2012 tot januari 2013 geen begeleiding van een bedrijfsarts meer heeft gehad, de betreffende bedrijfsarts heeft zijn taken immers (o.a. op verzoek van klager) neergelegd, maar de werkgever houdt de toewijzing van een opvolgende bedrijfsarts tegen. Al heeft verweerder dit erkend en aangegeven dat dit niet had mogen gebeuren, rekent de Geschillencommissie dit verweerder aan. Helaas moet ook worden geconstateerd dat ook de rol van de werkgever in dit opzicht niet is uit te vlakken.

De keuze van klager om geen deskundigenoordeel bij het UWV aan te vragen op het advies van de bedrijfsarts is opvallend te noemen. Een mogelijk onbekwaam advies had door het UWV kunnen worden vastgesteld en had wellicht de angel uit deze zaak kunnen wegnemen. Ook het de keuze van klager ten aanzien van de toewijzing van de bedrijfsarts op 140 kilometer afstand, niet te bestrijden en of te bespreken, pleit niet in haar voordeel. Het standpunt van klager dat de bedrijfsarts zou hebben gezegd dat er maar één keer een deskundigenoordeel kan worden gevraagd acht de Geschillencommissie niet erg aannemelijk omdat de bedrijfsarts cliënten altijd bij elk mogelijk verschil van mening tussen de bedrijfsarts en cliënt deze steeds weer moet wijzen op de mogelijkheid van het kunnen vragen van een deskundigenoordeel bij het UWV.

Al heeft de Geschillencommissie moeten vaststellen dat er door verweerder een aantal steken is laten vallen, is deze handelwijze in ernst en onderlinge samenhang beschouwd niet zodanig dat daaruit moet worden afgeleid dat de klachten gegrond moeten worden verklaard. Het is de Geschillencommissie daarbij opgevallen dat klager zich tijdens de klachtbehandeling weinig coöperatief heeft laten zien, wat niet heeft bijgedragen aan een constructieve afhandeling van de klachten, zoals het niet accepteren dat verweerder de werkgever in neutrale bewoordingen meldt dat zij een andere bedrijfsarts heeft toegewezen gekregen. De eis van klager de bedrijfsarts op non-actief te stellen is ook volgens de Geschillencommissie disproportioneel. Een gegrond verklaring van de klachten is daarom ook niet aan de orde.

4. UITSpraak



De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 25 maart 2013



1. GESCHIL

Per brief d.d. 4 januari 2013 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. De klacht 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 ingediende bezwaarschrift. Verweerder heeft op 12 maart 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. De Geschillencommissie heeft op 18 maart 2013 een hoorzitting gehouden en daarvoor klager en verweerder uitgenodigd. Klager heeft reeds op 8 maart 2013 aangegeven dat zij ervan afziet aanwezig te zijn op de hoorzitting.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 28 juni 2012 wordt klager nadat zij zich eerst ziek had gemeld bij de werkgever en bij de bedrijfsarts op het spreekuur was geweest door de werkgever hersteld gemeld. De bedrijfsarts stelt op 29 juni 2012 een terugkoppeling op. In de terugkoppeling is het volgende opgenomen:

“[Klager] stelt klachten te ervaren die samenhangen met de werksituatie. Deze klachten berusten naar mijn oordeel niet op ziekte of gebrek. Van mevrouw begreep ik dat u onderling al wel gesproken heeft over de situatie maar dat dit niet geleid heeft tot een fundamentele oplossing van het probleem. In een dergelijke situatie kan het inschakelen van een gecertificeerde mediator als onafhankelijk derde zinvol zijn om alsnog tot een oplossing te komen. Ik adviseer u daarom om op zeer korte termijn een mediator in te schakelen. [Verweerder] kan u hierin van advies dienen.”

Het advies van de bedrijfsarts is *“Graag ontvangen een herstel melding. Indien een van beide partijen het niet eens is met het door mij gegeven advies dan kan u het UWV vragen om een deskundigenoordeel. [Verweerder] kan u desgewenst adviseren over de vraagstelling”*.

- 2.2 Op 3 juli 2012 meldt de werkgever dat, indien klager per 5 juli 2012 niet op het werk verschijnt, dit wordt opgevat als ongeoorloofd werkverzuim. In deze e-mails van 2 juli en 3 juli 2012 is onder andere het volgende opgenomen: *“Van de bedrijfsarts hebben wij vernomen dat je niet*



arbeidsongeschikt bent. (...) Op advies van de bedrijfsarts, ben jij – in overleg met de arbodienst – hersteld gemeld per 28 juni jl. (...) Contact met de arbodienst heeft uitgewezen dat jij hiervoor niet wederom ziek kan worden gemeld, immers het betreft nog steeds klachten die samenhangen met de werksituatie, welke naar het oordeel van de bedrijfsarts niet berusten op ziekte of gebrek.”

- 2.3 Per e-mail van 4 juli 2012 vraagt klager om verheldering van het advies bij de bedrijfsarts naar aanleiding van de e-mails van de werkgever. Klager maakt geen gebruik van de mogelijkheid om een deskundigenoordeel bij het UWV te vragen.
- 2.4 Op 8 juli 2012 dient klager een klacht in bij verweerder. Op 14 juli 2012 meldt klager dat zij, ondanks de ontvangstbevestiging, geen reactie meer heeft gekregen.
- 2.5 Op 12 juli 2012 meldt klager zich opnieuw ziek bij de werkgever. De casemanager, mevrouw A., neemt vervolgens telefonisch contact op met klager. De casemanager geeft onder andere aan dat de door haar gestelde vragen / ingediende klacht niet schriftelijk zal worden behandeld, omdat dit volgens de casemanager niet zou mogen.
- 2.6 Per brief d.d. 13 juli 2012 meldt advocatenkantoor B. dat klager per die dag niet bereikbaar was en dat zij zich onttrekt aan de controlevoorschriften om de werkgever te laten vaststellen of klager arbeidsongeschikt is wegens ziekte.
- 2.7 Op 15 juli 2012 stuurt klager per e-mail een reactie aan haar werkgever naar aanleiding van de brief van de advocaat waarin zij de door de advocaat getrokken conclusies weerlegt.
- 2.8 Op 20 juli 2012 stelt een andere bedrijfsarts, mevrouw C. een terugkoppeling naar aanleiding van een spreekuur op waarin de volgende relevante passages staan opgenomen : *“De ziekmelding kan dan ook worden beëindigd.” (...)* *“er moet zo snel mogelijk een voor beide partijen werkbare oplossing gevonden worden. Verweerder kan u hierin ondersteunen door bedrijfsmaatschappelijk werk of mediation in te schakelen”.*

In het medisch dossier dat door de bedrijfsarts is opgesteld is de volgende passage opgenomen: *“heeft nog steeds klachten van vermoeidheid, onrustig, gespannen, veel hoofdpijn, buikklachten. (...) Na de vorige hersteldmelding moest betrokkene direct komen werken omdat ze niet gemeld stond. Het probleem op zich was nog niet opgelost.”.*



- 2.9 Op 23 juli 2012 reageert de heer D., stafbedrijfsarts, schriftelijk op de ingediende klacht. Deze brief wordt echter niet door klager ontvangen. Op 29 augustus 2012 wordt de brief opnieuw verzonden.
- 2.10 Op 6 september 2012 maakt klager bezwaar op de klachtafhandeling.
- 2.11 Verweerder nodigt klager uit voor een persoonlijk gesprek. Klager gaat, gezien de reisafstand en dat de klacht naar haar mening inhoudelijk goed omschreven aan verweerder is voorgelegd, niet in op de uitnodiging en verzoekt op 25 september 2012 om een schriftelijke afhandeling.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en of verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager maakt bezwaar tegen de afhandeling van haar klachten door verweerder. De termijn van de klachtenafhandeling is langer dan de in de procedure voorgeschreven termijn. Klager geeft aan dat ook de inhoudelijke klachtafhandeling te wensen heeft overgelaten. De klachten zijn ontstaan toen bleek dat er door de bedrijfsarts geen verduidelijking werd gegeven op het advies dat hij op 29 juni jl. heeft gegeven. De terminologie over de arbeids(on)geschiktheid die door de bedrijfsartsen is gehanteerd heeft ertoe geleid dat klager en haar werkgever het advies anders hebben geïnterpreteerd. Het arbeidsconflict waar op dat moment al sprake van was, heeft hierdoor verder kunnen escaleren. Klager geeft aan de dienstverlening van verweerder als chaotisch te hebben ervaren, de bedrijfsarts is aantekeningen kwijt geweest, in het medisch dossier staan gegevens genoteerd van andere personen (tandpijn) en de telefonische en schriftelijke correspondentie mogelijkheden functioneerden niet naar behoren.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klacht. Wat betreft de procedure merkt verweerder op dat de klachtenprocedure in eerste instantie niet in gang werd gezet, omdat er volgens hen sprake was van verschillende vragen, niet van een klacht. De vragen zijn op 23 juli jl. door de heer D. beantwoord. Naar aanleiding van de klacht van 6 september jl. is een uitnodiging gestuurd voor een gesprek in oktober, waarop niet is ingegaan door klager. Aangezien er geen gesprek heeft plaatsgevonden, is de klacht opnieuw schriftelijk behandeld. Voor deze werkwijze is geen strikte termijn in de klachtenprocedure vastgelegd, maar is de klachtenbehandeling ook volgens verweerder veel te lang blijven liggen.



Wat betreft de inhoud merkt verweerder op dat de bedrijfsarts primair een advies geeft aan werkgever en werknemer. De werkgever is wettelijk gezien verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en re-integratie. Uit de door de bedrijfsartsen opgestelde rapportages blijkt dat klager in de ogen van de bedrijfsartsen niet ziek was. Advisering bij een arbeidsconflict stelt hoge eisen aan de communicatieve vaardigheden van de bedrijfsarts. Strikt genomen hebben beide bedrijfsartsen juist gehandeld en zijn de adviezen aan de hand van de Stecr-richtlijnen opgesteld. Dat er bij klager onduidelijkheid bestond over het dan niet aan het werk gaan, betekent dat er ten onrechte toch ruimte is gelaten voor meerdere interpretaties. Verweerder geeft aan dat zij het positioneren van een goede uitvoering van de Stecr-richtlijnen van groot belang acht en binnen de organisatie aan de orde te zullen stellen, zodat eventuele onduidelijkheid in de toekomst voorkomen kan worden. Verweerder excuseert zich voor het chaotisch beeld dat tijdens de verzuimbegeleiding over de administratie is ontstaan. Binnen de organisatie heeft een reorganisatie en de implementatie van een nieuw administratief systeem plaatsgevonden. Intern zijn vele zaken misgegaan, waarvoor de verantwoordelijken inmiddels de consequenties hebben moeten dragen. Het is zeer vervelend dat klager hinder heeft ondervonden van deze gang van zaken. Inmiddels is het administratieve systeem op orde en zullen dergelijke fouten niet meer worden gemaakt.

- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt. Aanleiding van de escalatie van de klacht is het naderende ontslag van klager. Uit het medisch dossier blijkt dat er eerder al aantekeningen zijn gemaakt over de eventuele boventaligheid van klager bij werkgever. De bedrijfsartsen erkennen vervolgens dat er sprake is van fysieke klachten, maar zien hier geen aanleiding in om klager arbeidsongeschikt te beschouwen. Het advies aan de werkgever is om mediation in te schakelen, maar in de tussentijd moet klager in staat geacht worden te werken. Klaarblijkelijk is de boodschap uit het advies dat door de bedrijfsarts is opgesteld, niet als zodanig door klager geïnterpreteerd, want klager heeft deze mededeling niet als zodanig opgepakt. Zij heeft in het advies van de bedrijfsarts geen aanleiding gezien om een deskundigenoordeel bij het UWV te vragen.

In de richtlijn Arbeidsconflicten (Stecr-richtlijn) wordt beschreven wat de rol van de verschillende partijen is in geval van een arbeidsconflict. Aan de hand van deze richtlijn is het aan de bedrijfsarts om te bepalen of er sprake is van ziekte of dat de klachten voortkomen uit het arbeidsconflict en mediation in te schakelen. Dit laatste is in deze casus het geval. In dergelijke gevallen is het advies om de werknemer hersteld te melden. De werkgever heeft er vervolgens voor gekozen de herstelmelding door te voeren, maar het advies om mediation in te zetten, niet op te volgen. Verweerder is echter niet verantwoordelijk te houden voor deze keuze van de werkgever. De Geschillencommissie is zich ervan bewust dat er sprake is van een hinderlijke samenloop van omstandigheden. De automatiseringsproblemen bij verweerder hebben ertoe



geleid dat het vertrouwen in de verzuimbegeleiding door de bedrijfsarts is geschaad en hebben wellicht het gevoel dat de bedrijfsarts in de lijn van de werkgever heeft gehandeld gevoed. Toch is door de Geschillencommissie niet vast te stellen dat de bedrijfsarts in deze niet correct geadviseerd of gehandeld zou hebben. Ook wat betreft het uitvoeren van de klachtenprocedure heeft verweerder de afhandelingstermijn veel te lang laten voortduren, maar verweerder heeft inmiddels erkend dat een meer spoedige klachtafhandeling gewenst was geweest.

Alle klachtonderdelen in onderlinge samenhang in ogenschouw nemende, is de Geschillencommissie van mening dat niet is aangetoond en niet aannemelijk is gemaakt dat verweerder zich zodanig heeft gedragen dat handelingen en/of beslissingen van verweerder onbehoorlijk zijn geweest en de klachtenbehandeling inhoudelijk onzorgvuldig is geweest dat de belangen van klager door verweerder zijn geschaad.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 5 april 2013



1. GESCHIL

Per brief d.d. 23 juni 2012 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 en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

Omdat de interne klachtenprocedure nog niet was doorlopen, zijn klager en verweerder verzocht alsnog met elkaar in gesprek te gaan om onderling tot een oplossing te komen. Dit verzoek is aan verweerder gedaan per brief d.d. 12 december 2012, waarvan klager per mail d.d. 12 december 2012 op de hoogte is gesteld met een afschift van deze brief. Op 25 maart 2013 heeft klager aanvullende stukken gezonden en heeft hij tevens aangegeven met verweerder niet tot een oplossing te zijn gekomen. Verweerder heeft een reactie op de klacht gegeven per mail d.d. 25 maart 2013. Het geschil is tijdig ingediend en de Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 27 mei 2013. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 14 mei 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Op 9 mei 2012 verzoekt klager verweerder (de rechtsopvolger van A.) per e-mail om inzage in zijn dossier, daaronder ook begrepen alle correspondentie over klager die tussen verweerder en de werkgever van klager heeft plaatsgevonden. Op 25 mei 2012 herhaalt klager dit verzoek per e-mail.
- 2.2. Op 29 mei 2012 geeft verweerder per e-mail aan dat de enige vorm van correspondentie die zij hebben en kunnen verstrekken de eerder verzonden uitnodigingsbrieven ten behoeve van de spreekuren en de daarop volgende terugkoppelingen van de bedrijfsarts zijn.



- 2.3. Klager geeft in zijn e-mailbericht d.d. 29 mei 2012 aan twee uitdraaien van zijn dossier van verweerder te hebben ontvangen, maar volgens klager is zijn verzoek daarmee niet geheel ingewilligd.
- 2.4. Op 7 juni 2012 geeft verweerder per e-mail aan in de veronderstelling te zijn geweest dat klager het procesdossier reeds tezamen met het medisch dossier in ontvangst had genomen. Op 8 juni 2012 doet verweerder het dossier alsnog aan klager toekomen. Voor wat betreft de gevoerde correspondentie geeft verweerder aan dat van eventueel relevante aanvullende correspondentie een aantekening is gemaakt in het dossier.
- 2.5. Op 8 juni 2012 geeft klager per e-mail aan dat er stukken ontbreken in het dossier dat verweerder hem heeft toegezonden. Volgens klager ontbreekt correspondentie die tussen verweerder en zijn werkgever plaatsgevonden zou hebben. Op 12 juni 2012 herhaalt klager zijn verzoek aan verweerder per e-mail.
- 2.6. Op 23 juni 2012 dient klager een klacht in bij de Geschillencommissie. Omdat de interne klachtenprocedure nog niet is doorlopen, worden klager en verweerder verzocht met elkaar in gesprek te gaan om onderling tot een oplossing te komen. Dit verzoek wordt per brief d.d. 12 december 2012 aan verweerder gericht, in afschrift aan klager. Bij e-mailbericht van 22 februari 2013 vraagt verweerder uitstel om de interne procedure te volgen. Op 25 februari 2013 verleent de geschillencommissie een uitstel tot 25 maart 2013.
- 2.7. Op 19 maart 2013 vindt een gesprek plaats met klager, mevrouw B. (regiomanager A.), mevrouw C. (vestigingsarts A.) en mevrouw D. (juriste verweerder).
- 2.8. Op 25 maart 2013 dient verweerder een reactie op de klacht in, waarin zij onder andere aangeeft dat klager de klacht naar haar verwachting zal intrekken. Op diezelfde datum informeert klager de Geschillencommissie per e-mail dat, hoewel klager nu een aantal stukken heeft ontvangen waar hij eerder om verzocht, de klacht niet naar wens is opgelost. Klager handhaaft derhalve de klacht.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.



- 3.2. Klager stelt dat verweerder hem weigert inzage te geven in stukken, terwijl hij daar conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens inzagerecht op heeft. Hoewel hij inmiddels een aantal stukken heeft ontvangen, twijfelt klager aan de volledigheid van de dossiers die hij heeft ontvangen en ontbreekt volgens klager in ieder geval nog het volgende: e-mail van verweerder aan mevrouw E. d.d. 5 juli 2012 met het overzicht telefonische contacten tussen werkgever betreffende klager, e-mailverkeer tussen verweerder en de werkgever van klager en de correspondentie tussen verweerder en de advocaat van de werkgever van klager. Klager betreurt het dat hem de toegang is ontzegd tot het bekijken van menu structuren van het systeem van verweerder om te verifiëren of hem alle relevante informatie is verstrekt.
- 3.3. Daarnaast stelt klager dat verweerder informatie heeft doorgespeeld aan de advocaat van de werkgever van klager. Volgens klager staat in zijn dossier op 27 juni 2012 een aantekening dat een gesprek tussen de advocaat en werknemer van verweerder, de heer / mevrouw F. heeft plaatsgevonden. Klager geeft aan dat hij het vervelend vindt dat hier door verweerder aan hem andere mededelingen over zijn gedaan.
- 3.4. Klager is ook ontevreden over het feit dat verweerder hem niet geïnformeerd heeft over de herstelmelding die zijn werkgever op 1 november 2011 aan verweerder heeft doorgegeven. Volgens klager heeft hij zich op 1 november 2011 niet beter gemeld en was hij op dat moment nog arbeidsongeschikt.
- 3.5. Klager is vooral ook ontevreden over de periode vóór 19 maart 2013. In die periode heeft verweerder onzorgvuldig en buitengewoon traag gehandeld. Klager hoopt met zijn klacht te bewerkstelligen dat verweerder dit soort zaken in de toekomst voortvarender oppakt. Klager geeft daarbij wel aan dat verweerder de afgelopen maanden wel moeite heeft gedaan om hem tegemoet te komen en dat hij redelijk tevreden is over de gang van zaken rondom het gesprek van 19 maart 2013 maar dat daarmee de ontevredenheid niet is weggenomen op de punten waarvoor hij een klacht heeft ingediend.
- 3.6. Ten slotte stelt klager dat verweerder op verzoek van de werkgever afspraken met hem niet na zou komen.
- 3.7. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. Verweerder geeft aan dat de stelling van klager dat verweerder klager weigert inzage te geven in stukken conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens, onjuist is. Aan klager is het volledige procesdossier en medisch dossier toegekomen. Verweerder geeft aan dat klager, tijdens het uitvoerige gesprek d.d. 19 maart 2013, samen met mevrouw C. achter de computer zijn gehele dossier heeft kunnen inkijken. Volgens verweerder heeft klager tijdens het gesprek aangegeven veel



wantrouwen te ervaren, maar gaf klager na afloop van het gesprek aan niet meer te twijfelen aan de integriteit van verweerder.

- 3.8. Volgens verweerder heeft zij binnen de grenzen van haar mogelijkheden zo veel mogelijk gedaan om tegemoet te komen aan de wensen van klager, maar kan van haar niet verwacht worden tegemoet te komen in zijn wens haar gehele automatiseringssysteem te doorzoeken, zodat hij meer informatie kan verkrijgen naar aanleiding waarvan hij gericht meer vragen zou kunnen stellen.
- 3.9. Verweerder ontkent de stelling van klager dat verweerder informatie heeft doorgespeeld aan de advocaat van de werkgever van klager. Verweerder heeft dit nagevraagd bij A., de rechtsvoorganger van verweerder, waarop zij bevestiging ontving dat er geen contact is geweest tussen de juridische afdeling van A. en de advocaat van de werkgever van klager.
- 3.10. Volgens verweerder is het niet aan haar om een werknemer te informeren over een herstelmelding, maar is dat een zaak tussen werkgever en werknemer. Volgens verweerder kan haar dan ook niets worden verweten ten aanzien van de herstelmelding van 1 november 2011. Wel erkent verweerder dat in het geval van klager, vooral vanwege ook de onwillige houding van de werkgever om adviezen op te volgen en het grote belang voor klager, het in de rede had gelegen om hem daarover wel te informeren. Het lastige is echter wel dat na de herstelmelding van de werkgever het dossier elektronisch wordt gesloten en ook de bedrijfsarts daar niet over wordt geïnformeerd en daar dus geen actie meer kan ondernemen. Verweerder zegt toe intern nog eens naar de procedures te dien aanzien te willen kijken.
- 3.11. Verweerder erkent dat in de e-mail van 9 mei 2012 aan klager onterecht gemeld is dat A. bepaalde informatie niet aan klager wil sturen. Verweerder geeft aan dat de betreffende informatie wel met klager had moeten worden gecommuniceerd en biedt hiervoor ook haar verontschuldiging aan.
- 3.12. Ten slotte stelt verweerder dat de stelling van klager dat verweerder op verzoek van de werkgever afspraken met hem niet na zou komen, naar haar oordeel niet juist is. Er zijn daarvoor ook geen argumenten aangedragen.
- 3.13. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft klager voldoende aannemelijk gemaakt dat er in ieder geval vóór het moment van overname van A. (1 juli 2012) op onderdelen naar klager onbehoorlijk is gehandeld en op sommige punten, waaronder ondanks verzoeken van klager het veel te laat versturen van het dossier dat hij nodig had voor een procedure tegen zijn werkgever, klager ook in zijn



gerechtvaardigde belangen is getroffen. De Geschillencommissie merkt op dat van verweerder ook een actievere houding had mogen verwachten, dat onder andere blijkt uit het feit dat klager, vanwege de grote belangen die voor klager speelden, door verweerder niet is geïnformeerd over de herstelmelding van 1 november 2011 en uit een trage handelwijze ten aanzien van de verstrekking van de dossiers, op het moment dat klager juist belang had bij een spoedige afwikkeling in verband met zijn rechtszaak. Ook is de Geschillencommissie van mening dat verweerder, in ieder geval in de periode vóór 1 juli 2012, steken heeft laten vallen in de communicatie over het aan klager al dan niet verstrekken van zijn dossiers. Verweerder geeft zelf ook aan dat haar de houding van klager ten aanzien van de gang van zaken in de periode vóór 1 juli 2012 niet geheel onbegrijpelijk voorkomt. De Geschillencommissie benadrukt dat hij de opvatting van verweerder te dien aanzien wel begrijpt maar dat verweerder zich hiervan niet kan disculperen, door te stellen dat zij pas vanaf het moment van overname bij de zaak betrokken is geweest. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is en blijft verweerder verantwoordelijk voor de handelwijze van A. in de genoemde periode. Op basis van de informatie uit het dossier en de informatie die tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen, concludeert de Geschillencommissie dat verweerder klager in de periode vóór 1 juli 2012 in zijn gerechtvaardigde belangen heeft getroffen en acht zij de klacht voor zover deze betrekking heeft op deze periode gegrond.

- 3.14. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is echter niet, althans door klager niet voldoende aannemelijk gemaakt en niet komen vast te staan dat verweerder informatie doorgespeeld heeft aan de advocaat van de werkgever van klager. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond. Ook heeft klager niet aangetoond dan wel aannemelijk gemaakt dat verweerder op verzoek van de werkgever afspraken met hem niet zou zijn nagekomen.
- 3.15. Wat betreft de periode ná 1 juli 2012 merkt de Geschillencommissie op dat verweerder de klachtenafhandeling zeer serieus heeft genomen, onder andere door klager in de gelegenheid te stellen om bij verweerder persoonlijk achter de computer zijn dossiers in te zien, een gang van zaken die volgens de Geschillencommissie niet gebruikelijk is. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft verweerder in genoemde periode zorgvuldig gehandeld en heeft zij zich voldoende ingespannen om de klachten van klager weg te nemen. Volgens de Geschillencommissie is ook niet vast komen te staan dat verweerder documenten die relevant zijn voor de verzuimbegeleiding voor klager heeft achtergehouden en heeft klager dat ook onvoldoende aannemelijk gemaakt. De Geschillencommissie acht de klachten die betrekking hebben op de gang van zaken in de periode ná 1 juli 2012 dan ook ongegrond.

4. UITSpraak



De Geschillencommissie verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 11 juni 2013



1. GESCHIL

Bij e-mail d.d. 5 augustus 2013 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 en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling onzorgvuldig en/of niet correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 oktober 2013. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 10 september 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Voorafgaand aan het horen heeft de voorzitter de aanwezigen geïnformeerd over de procedure en aangegeven dat de Geschillencommissie niet bevoegd is om te oordelen over het medisch handelen van een bedrijfsarts.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. In 2012 dient klager voor de eerste maal een klacht in tegen verweerder. De klacht wordt beantwoord door verweerder en hoewel klager in zijn e-mailbericht d.d. 7 augustus 2012 aangeeft zeer ontevreden te zijn, geeft hij eveneens aan dat hij de kwestie wil laten rusten. In mei 2013 geeft klager aan terug te willen komen op de klacht en aanvullend ook een klacht te willen indienen over de visie en beoordeling van de heer A., bedrijfsarts bij verweerder.
- 2.2. Op 30 mei 2013 reageert verweerder op de klachten, onder andere door middel van een toelichtende brief van de bedrijfsarts over zijn visie en beoordeling. Klager is niet tevreden over deze klachtafhandeling. Op 12 juni 2013 licht verweerder de toelichtende brief nader toe, nodigt zij klager uit voor een gesprek en deelt zij klager mede dat hij conform de procedure zijn klacht kan neerleggen bij de landelijk klachtbehandelaar. Op 17 juni 2013 heeft de heer B., manager bij verweerder, een schriftelijke bevestiging van de klacht aan het werkadres van klager verzonden. Op 20 juni 2013 verzendt verweerder wederom een brief aan klager en vervolgens vindt nog e-mailcorrespondentie plaats.
- 2.3. De landelijk klachtenbehandelaar reageert uiteindelijk bij brief d.d. 8 juli 2013 op de klachten.



3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager geeft aan dat hij tweemaal bij de bedrijfsarts is geweest, maar dat het niet klikt met hem en dat hij zich tijdens het tweede gesprek pesterig heeft gedragen. Volgens klager is de bedrijfsarts op een onzorgvuldige wijze tot een conclusie gekomen, door het ontkennen van de chronische vermoeidheidsklachten en het weigeren om contact op te nemen met de huisarts die volgens klager van die klachten wel op de hoogte is om zijn standpunt eventueel te herzien.
- 3.3. Volgens klager heeft de bedrijfsarts medische informatie verstrekt aan iemand van wie hij de identiteit niet heeft geverifieerd en heeft hij daarmee zijn privacy geschonden.
- 3.4. Volgens klager zijn in zijn medisch dossier opmerkingen opgenomen die klager niet gemaakt heeft. Een aantal relevante punten missen en er zijn uitspraken door de bedrijfsarts gedaan die hij niet zou kunnen doen met de informatie die hem ter beschikking stond. Daarenboven staat het medisch dossier vol met taalfouten waaruit al blijkt dat er zeer onzorgvuldig wordt omgegaan met de belangen van hem.
- 3.5. Klager geeft aan dat hij door verweerder niet duidelijk geïnformeerd is over de mogelijk te volgen klachtenprocedures en dat door hem gevraagde toelichting in bepaalde zaken niet is gegeven. Volgens klager heeft verweerder zich nonchalant, onprofessioneel en klantvriendelijk opgesteld. Volgens klager is de zaak inmiddels zo geëscaleerd dat het niet meer op te lossen is met een 'simpel gesprekje'. Klager heeft daarom eerdere verzoeken om met elkaar om de tafel te gaan zitten geweigerd en was daartoe slechts bereid indien verweerder van tevoren schriftelijk aan kon geven waarover gesproken ging worden.
- 3.6. Klager geeft aan op zijn eerdere klacht te zijn teruggekomen in verband met nieuwe kennis die hij had door het ontvangen van zijn medisch dossier in mei 2013.
- 3.7. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten. Volgens verweerder ziet een deel van de klacht op hetgeen voorviel na de ziekmelding van klager op 30 april 2012. Per e-mail d.d. 7 augustus 2012 heeft klager aangegeven deze klacht te willen laten rusten. Volgens verweerder kan klager daar nu niet op terugkomen.



- 3.8. De heer B. geeft in zijn brief d.d. 12 juni 2013 aan dat hij heeft gesproken met een vertegenwoordiger van de werkgever van klager. In dat gesprek is hij niet ingegaan op de ziekte van klager dan wel de achtergrond daarvan, maar alleen op vragen die samenhangen met de uitvoering en gevolgen van de gegeven medische adviezen. Van schending van privacy is derhalve volgens verweerder dan ook geen sprake.
- 3.9. Volgens verweerder ziet het resterende deel van de klacht vooral op formaliteiten. Volgens verweerder zijn echter geen feiten aangevoerd waaruit blijkt van niet correct handelen of onregelmatigheden in de begeleiding van verweerder. Verweerder heeft de klachten met aanhoudend geduld, serieus behandeld, was zij tijdig in de beantwoording en heeft zij klager voldoende geïnformeerd. Verweerder geeft eveneens aan dat de bedrijfsarts zich ten volle heeft ingespannen op de klachten te reageren en zijn handelen (schriftelijk) toe te lichten.
- 3.10. Verweerder geeft aan dat het haar doet lijken dat klager de klachten heeft ingediend om de bedrijfsarts op een medisch advies te laten terugkomen. Volgens verweerder is de onderhavige klachtenprocedure daar echter niet voor bedoeld en is de klacht, voor zover deze zich daarop zou richten, naar de mening van verweerder niet ontvankelijk.
- 3.11. De Geschillencommissie overweegt als volgt. De Geschillencommissie is niet bevoegd om te oordelen over het medisch handelen van de bedrijfsarts. Zoals verweerder ook aan klager te kennen heeft gegeven – en waarvan klager ook bewust is – staat voor klager de mogelijkheid open om een second opinion aan te vragen bij het UWV indien hij het met een medisch oordeel niet eens is.
- 3.12. De Geschillencommissie is wel bevoegd om een oordeel te geven over de andere klachtonderdelen, waaronder de weigering van de bedrijfsarts om – op verzoek van klager – contact op te nemen met de huisarts van klager. De bedrijfsarts is gehouden zelfstandig tot een medisch oordeel te komen. Wel kan hij, eventueel op verzoek van de werknemer, contact opnemen met de behandelend arts(en), waaronder de huisarts als de werknemer daarvoor expliciet toestemming geeft. De Geschillencommissie benadrukt dat de bedrijfsarts daartoe echter niet verplicht is en als de bedrijfsarts dat voor het stellen van zijn medisch oordeel, zoals hij in dit geval meent, niet nodig acht, hoeft hij ook niet aan een verzoek van klager te voldoen. Het ware echter wel gewenst dat expliciet aan de werknemer aan te geven, hetgeen in dit geval ook is gedaan, maar ook schriftelijk vast te leggen in het medisch dossier. Het niet inwinnen van informatie bij de huisarts van klager de bedrijfsarts derhalve niet kan worden verweten. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.



- 3.13. Uit de stukken die zijn overgelegd en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, blijkt naar het oordeel van de Geschillencommissie niet dat de bedrijfsarts medische informatie zou hebben verstrekt aan iemand van wie hij de identiteit niet heeft geverifieerd. Nu dit klachtonderdeel niet dan wel onvoldoende is onderbouwd c.q. bewezen en ook niet aannemelijk is gemaakt, acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.14. Ten aanzien van de dossieropbouw en de bejegening van de bedrijfsarts overweegt de Geschillencommissie als volgt. De Geschillencommissie acht het begrijpelijk dat het medisch dossier van klager met alle spellings- en taalfouten door een leek als slordig wordt bestempeld en zelfs als onzorgvuldig kan worden ervaren. De Geschillencommissie kan zich daarbij wel vinden in de stelling van de bedrijfsarts dat in een medisch dossier slechts kort en bondig de kernzaken worden opgenomen. Uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie niet concluderen dat kernzaken onterecht niet door de bedrijfsarts in het medisch dossier zijn opgenomen. Wel zou het op de weg van de bedrijfsarts hebben gelegen, zoals eerder overwogen, in het geval de bedrijfsarts meent geen nadere informatie van de behandelend arts(en) nodig te hebben voor zijn medisch oordeel dit niet alleen mondeling aan betrokkene aan te geven maar ook schriftelijk in het medisch dossier vast te leggen. De Geschillencommissie merkt daarbij op dat een meer empatische opstelling van de bedrijfsarts tijdens en na de spreekuren met klager wellicht wel op zijn plaats zou zijn geweest. Nu de bedrijfsarts echter meerdere malen schriftelijk contact heeft opgenomen met klager en hem ook heeft gewezen op de mogelijkheid om een second opinion aan te vragen bij het UWV, kan de handelwijze van de bedrijfsarts naar het oordeel van de Geschillencommissie niet als onzorgvuldig worden beschouwd. Wel meent de Geschillencommissie dat ook wat betreft de schriftelijke verslaglegging van verweerder verwacht mag worden dat aandacht wordt besteed aan een foutloze verslaglegging. De Geschillencommissie is voorts van mening dat klager, vanwege het feit dat hij zich beroept op nieuwe feiten en omstandigheden die voortkomen uit het door hem opgevraagde medisch dossier, redenen heeft de eerdere klacht waarvan hij schriftelijk heeft laten weten dit te laten rusten te betrekken bij de huidige klacht. Het verweer van verweerder dat dit onderdeel niet ontvankelijk is kan dan ook niet slagen. De Geschillencommissie acht, gelet op de hierboven genoemde overwegingen, de schriftelijke stukken en de mondelinge toelichting, dit klachtonderdeel ongegrond.
- 3.15. Ten aanzien van de verdere klachtafhandeling constateert de Geschillencommissie dat verweerder verscheidene pogingen heeft gedaan om de klachten van klager weg te nemen en dat daarbij niet in strijd is gehandeld met de interne klachtenprocedure. De Geschillencommissie acht ook dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.



4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 8 november 2013

13.16

1. GESCHIL

Per brief d.d. 16 juli 2013 verzoekt mevrouw A. namens 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 en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling onzorgvuldig en/of niet correct heeft gehandeld. De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 september 2013. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij brief d.d. 19 augustus 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. In verband met een ziekmelding bij B. (werkgever van werknemer) op 12 februari 2013 is klager op 1 maart 2013 gezien door de heer C. (bedrijfsarts bij verweerder). De bedrijfsarts heeft naar aanleiding hiervan schriftelijke informatie opgesteld en verzonden naar een andere werkgever van werknemer, werkgever D.
- 2.2. De directeur van verweerder heeft bij brief d.d. 3 juli 2013 excuses aangeboden voor het feit dat de in ad 2.1. aangehaalde informatie bij de verkeerde werkgever terecht is gekomen.
- 2.3. De arbeidsovereenkomst tussen klager en D. is met terugwerkende kracht van rechtswege per 1 juni 2012 geëindigd nadat de opleider de opleiding had beëindigd en hij in het ongelijk werd gesteld bij de Geschillencommissie ingesteld door de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten, waar hij in beroep was gegaan tegen het beëindigen van de opleiding door D. wgens beëindiging van de opleiding door de opleider.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.



- 3.2. Klager stelt dat hij door verweerder in zijn privacy is geschonden, nu verweerder de in ad 2.1 aangehaalde informatie aan de verkeerde werkgever heeft gezonden en daardoor vertrouwelijke informatie terecht is gekomen bij de verkeerde werkgever. Klager stelt dat de bedrijfsarts vertrouwelijke informatie niet mag verstrekken aan een andere werkgever dan opdrachtgever, ongeacht of die andere werkgever al op de hoogte zou zijn van die informatie.
- 3.3. Klager stelt tevens tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden blootgesteld te zijn aan secundaire straling van cytostatica. Volgens klager heeft de bedrijfsarts dit onvoldoende serieus genomen. Klager stelt dat de bedrijfsarts, ongeacht of hij deze op de hoogte zou hebben gesteld van de blootstelling, zelf het verband had moeten leggen tussen de gezondheidsklachten en arbeidsomstandigheden van klager door klager goed uit te vragen.
- 3.4. Klager stelt dat hij opleidingskosten, zijnde de salariskosten, dient terug te betalen aan D., omdat hij de betreffende opleiding niet heeft kunnen afronden doordat de opleiding te zwaar voor hem was. Hij stelt dat dit schade is die hij heeft geleden doordat de in ad 2.1 aangehaalde informatie aan de verkeerde werkgever is toegezonden. Hij stelt dat deze schade eveneens het gevolg is van een onbehoorlijke begeleiding door de bedrijfsarts. Volgens klager behoort het tot de taak van de bedrijfsarts om signalen van klager op te pakken en had de bedrijfsarts moeten inzien dat de opleiding voor klager te zwaar was en had er aandacht voor moeten zijn voor het gegeven dat hij was blootgesteld aan secundaire straling van cytostatica.
- 3.5. Ten slotte geeft klager aan dat hij verweerder haar handelen des te meer kwalijk neemt nu hij het zowel lichamelijk, geestelijk als financieel zwaar heeft als gevolg van de situatie waarin hij is komen te verkeren.
- 3.6. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten van klager. Verweerder geeft aan dat de directeur excuses heeft aangeboden voor het feit dat de schriftelijke informatie bij de verkeerde werkgever terecht is gekomen. Het aanbieden van excuses is niet gedaan door de bedrijfsarts zelf in verband met zijn afwezigheid wegens ziekte. Ter zitting geeft de bedrijfsarts aan dat de schriftelijke informatie bestond uit een terugkoppeling in niet-medische termen en dus niet uit een gespreksverslag of advies. Hij betreurt de foutieve verzending en geeft aan dat dit heeft kunnen gebeuren door een ongelukkige samenloop van omstandigheden nu de bedrijfsarts bij de begeleiding van klager betrokken was zowel in verband met het dienstverband van klager bij B. als bij D. Verweerder geeft ter zitting eveneens aan begrip te hebben voor de lichamelijk, geestelijk en financieel zware situatie waarin klager aangeeft zich te bevinden. Volgens verweerder heeft klager als gevolg van de foutieve verzending echter geen schade geleden, omdat klager zijn beide werkgevers zelf al had geïnformeerd over zijn arbeidsongeschiktheid. Bovendien heeft de foutieve verzending plaatsgevonden op 15 maart 2013, terwijl de arbeidsovereenkomst tussen klager en D. reeds met terugwerkende kracht per 1 juni 2012 van rechtswege geëindigd was. Volgens verweerder bestaat er dan ook geen causaal verband tussen de foutieve verzending en de beëindiging van de arbeidsovereenkomst.
- 3.7. Volgens verweerder heeft klager blootstelling aan secundaire straling van cytostatica nooit aan de orde gesteld in de spreekuren die met de bedrijfsarts hebben plaatsgevonden en heeft dit



om die reden geen aandacht gekregen. Verweerder stelt dat de mate waarin de bedrijfsarts op onderzoek dient te gaan naar mogelijk dieperliggende oorzaken van arbeidsongeschiktheid afhankelijk is van de aard en ernst van het verzuim als van opleidingsniveau en de communicatieve vaardigheden van de betreffende werknemer en dat daarom niet gesteld kan worden dat de bedrijfsarts in casu zelf een verband had moeten leggen tussen de gezondheidsklachten van klager en diens arbeidsomstandigheden. De bedrijfsarts geeft bovendien aan dat hij, zou hij dergelijke klachten van klager hebben vernomen, klager zou hebben terugverwezen naar de bedrijfsarts van D. dan wel de bedrijfsarts van de opleider of opleidingsinstelling waarbij klager door D. voor de opleiding was geplaatst, omdat de begeleiding c.q. behandeling naar aanleiding van dergelijke klachten tot het takenpakket behoren van die bedrijfsarts en niet tot het takenpakket van hemzelf.

- 3.8. De Geschillencommissie overweegt als volgt. Ten aanzien van de foutieve verzending van de informatie zoals bedoeld in ad 2.1 van dit advies, heeft verweerder naar het oordeel van de Geschillencommissie terecht haar excuses aangeboden. De Geschillencommissie kan zich vinden in de stelling van verweerder dat de foutieve verzending het gevolg is geweest van een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar acht excuses voor de foutieve verzending zeker op zijn plaats. Met deze excuses heeft verweerder naar het oordeel van de Geschillencommissie in de klachtafhandeling ten aanzien van dit klachtonderdeel zorgvuldig gehandeld, reden om dit klachtonderdeel ongegrond te verklaren. De Geschillencommissie adviseert verweerder in de toekomst evenwel extra aandacht te besteden aan correcte vastlegging van informatie in het systeem indien de bedrijfsarts op basis van meerdere dienstverbanden bij de begeleiding van een werknemer is betrokken, om foutieve verzending in de toekomst te voorkomen.
- 3.9. De schade van klager evenals het causale verband tussen het handelen c.q. nalaten van verweerder en de (vermeende) schade van klager acht de Geschillencommissie niet aannemelijk gemaakt door klager. Volgens klager bestaat zijn schade uit opleidingskosten die hij dient terug te betalen aan D. Dit zou het gevolg zijn van het van rechtswege eindigen van de opleiding en de arbeidsovereenkomst tussen klager en D. Klager heeft niet kunnen aantonen en/of aannemelijk kunnen maken dat er een causaal verband is tussen deze vermeende schade en het verstrekken van de informatie aan de verkeerde werkgever dan wel door gedragingen van verweerder die aan hem zijn toe te rekenen. Te meer ook daar klager zelf al aan D. zijn arbeidsongeschiktheid had gemeld. Nu bovendien het handelen van verweerder, de foutieve verzending van de informatie zoals bedoeld in ad 2.1 van dit advies op 15 maart 2013 heeft plaatsgevonden, kan hierin nimmer de oorzaak liggen van vermeende schade die het gevolg is van de van rechtswege eindiging van de arbeidsovereenkomst tussen klager en D. per 1 juni 2012 als gevolg van het beëindigen van de opleiding door de opleider. De Geschillencommissie verklaart ook dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.
- 3.10. De Geschillencommissie acht voorts, ook al gelet op hetgeen klager daarover tijdens de hoorzitting verklaarde, niet aannemelijk dat klager de blootstelling aan secundaire straling van cytostatica expliciet aan de orde heeft gesteld in de spreekuren met de bedrijfsarts. Naar het oordeel van de Geschillencommissie kan bovendien van de bedrijfsarts niet worden verwacht



dat hij verbanden legt die op geen enkele manier door klager expliciet aan de orde zijn gesteld. De Geschillencommissie is het overigens ook met verweerder eens dat klager de mogelijke blootstelling aan secundaire straling van cytostatica, indien hij deze mening zou zijn toegedaan, zelf bij de bedrijfsarts van D. dan wel de bedrijfsarts van de opleider of opleidingsinstelling waarbij klager was geplaatst aan de orde had moeten stellen en dat, zou klager dit wel aan de orde hebben gesteld bij de bedrijfsarts van verweerder, deze bedrijfsarts juist zou hebben gehandeld indien hij klager alsdan daarnaar zou hebben verwezen. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 31 oktober 2013



1. GESCHIL

Per brief d.d. 18 juli 2013 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 en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling onzorgvuldig en/of niet correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 20 augustus 2013. De hoorzitting wordt op verzoek van verweerder verzet naar 16 september 2013. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft bij e-mailbericht d.d. 12 september 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen. Klager heeft direct voorafgaande aan de hoorzitting nog een schriftelijke reactie op het door verweerder, in zijn ogen zeer laat ingediende verweerschrift, aan de commissie en verweerder uitgereikt.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager heeft zich in 2012 tot de Geschillencommissie gewend inzake de begeleiding door de heer B. (bedrijfsarts bij verweerder). De klacht had betrekking op de periode van 11 oktober 2010 tot en met 3 januari 2012.
- 2.2. Klager is op 21 mei 2012 gezien door de heer C. (bedrijfsarts bij verweerder). Er is naar aanleiding van dit spreekuur geen FML opgesteld.
- 2.3. In de uitnodiging voor het spreekuur van 21 september 2012 vraagt de heer C. om een machtiging van klager om informatie op te vragen bij zijn huisarts, ter ondersteuning voor het opstellen van een FML.
- 2.4. Op 17 oktober 2012 vindt een afspraak plaats tussen klager, de heer C. en de heer D. (bedrijfsarts bij verweerder). Geconstateerd wordt dat de machtiging die de heer C. op 21 september 2012 van klager heeft gekregen, is zoekgeraakt.
- 2.5. Klager heeft op 24 oktober 2012 voor de eerste maal zijn klachten geuit door middel van een brief aan de heer C. Nadien is er diverse correspondentie tussen partijen gewisseld. De landelijk klachtenbehandelaar reageert uiteindelijk bij brieven d.d. 2 juni 2013 en 28 juni 2013.



3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

Klager beroept zich op diverse klachtonderdelen:

- 3.2. Volgens klager is de heer B. vanaf 3 januari 2012, tegen de wens van klager in, betrokken gebleven bij de begeleiding van klager en is klager daarover door verweerder niet geïnformeerd.
- 3.3. Klager is het oneens met de schriftelijke 'Terugkoppeling Spreekuur' van de heer C. waarin is aangegeven dat klager tijdens het spreekuur van 21 mei 2012 te weinig informatie heeft verstrekt waardoor geen FML kon worden opgesteld. Volgens klager heeft werkgever deze mededeling aangegrepen om de loonbetaling op te schorten.
- 3.4. Klager was ervan overtuigd dat hij alle benodigde informatie had gegeven en/of voorhanden was in het dossier, dus dat er geen aanvullende informatie nodig was om een FML op te stellen. Als dit wel zo was geweest, had de heer C. moeten aangeven welke informatie hij nodig had. De heer C. (en andere medewerkers van verweerder) weigerden hier ondanks herhaald aandringen van de zijde van klager opgave van te doen. Klager verwijt het verweerder dat zij geen actie heeft ondernomen om dit op te lossen.
- 3.5. Op 9 augustus 2012 werd een spreekuur gepland met een andere bedrijfsarts van verweerder, de heer E. (volgens klager naar later bleek omdat werkgever een loonsanctie van het UWV opgelegd had gekregen omdat er sinds 21 mei 2012 hij niet meer voor een spreekuur was opgeroepen). Volgens klager heeft de heer E. het UWV geïnformeerd op basis van informatie uit het medisch dossier van de heer B., wat nog (steeds) onjuiste gegevens bevatte. Volgens klager heeft de heer E. bepaalde formulieren direct naar het UWV en werkgever verzonden, en ontving klager slechts een kopie. Klager vindt dat de heer E. zo niet mocht handelen.
- 3.6. Op grond van een vaststellingsovereenkomst tussen klager en werkgever, zou in de week na 5 september een nieuwe afspraak plaatsvinden met werknemer en de heer C., om een FML op te stellen. Volgens klager kreeg hij wederom geen antwoord op de vraag welke aanvullende informatie nodig zou zijn. Hoewel verweerder op de hoogte was dat werkgever het loon van werknemer had opgeschort, werd de afspraak pas gepland op 21 september 2012.
- 3.7. In de uitnodiging voor die afspraak vraagt de heer C. om een machtiging van klager om informatie op te vragen bij zijn huisarts, ter ondersteuning voor het opstellen van een FML. Klager stelt dat als deze machtiging daarvoor nodig is, het nooit de bedoeling van de heer C. kon zijn geweest op 21 mei 2012 daadwerkelijk een FML op te stellen, omdat deze machtiging dan wel gevraagd zou zijn. Klager verwijt het de heer C. en verweerder dat zij niets hebben



gedaan om te bespoedigen dat de loonopschorting zou worden opgeheven door het opstellen van een FML.

- 3.8. Klager stelt dat de heer C. zijn begeleiding op 21 mei 2012 nog niet op zich had genomen en dus niets zou kunnen met een eventuele machtiging. Volgens klager was zijn begeleiding op dat moment nog in handen van de heer B., althans was er geen opvolger aangewezen die ook de verantwoordelijkheid voor (de voortgang) van het dossier op zich had genomen.
- 3.9. Klager neemt het de heer C. kwalijk dat hij in de Periodieke Evaluatie van 11 oktober 2012 ruimte zou hebben gelaten voor interpretatie, terwijl hij bekend was met de conflicten tussen klager en werkgever.
- 3.10. Volgens klager heeft de heer C. gezegd dat de machtiging was weggegooid bij het oud papier en heeft hij een FML opgesteld zonder informatie bij de huisarts in te winnen. De heer C. kwam vervolgens tot de conclusie dat de FML onjuiste gegevens bevatte en heeft aangegeven dat hij daarom een nieuwe FML op zou stellen. Hierover informeerde hij de werkgever volgens klager niet. Klager is ontevreden over deze gang van zaken.
- 3.11. Op het spreekuur van 17 oktober 2012 werd uiteindelijk de toezegging gedaan dat de heer C. de begeleiding definitief op zich zou nemen, echter toen was het contract tussen verweerder en werkgever reeds beëindigd. Vanaf oktober 2012 heeft klager niets meer van verweerder vernomen. Verweerder heeft klager niet geïnformeerd over de consequenties die de opzegging van het contract tussen de werkgever en verweerder voor klager had.
- 3.12. Ten slotte worden volgens klager verzoeken om het medisch dossier te ontdoen van onjuiste informatie door verweerder niet ingewilligd.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten:

- 3.13. Verweerder ontkent dat de heer B. na 3 januari 2012 nog actieve bemoeienis heeft gehad met het dossier van klager.
- 3.14. Ten aanzien van het spreekuur van 21 mei 2012 geeft verweerder aan dat de heer C. van klager geen antwoord heeft gekregen op essentiële vragen. Volgens de heer C. zou klager niet hebben willen vertellen waar en bij wie hij onder behandeling was, waardoor hem de mogelijkheid werd ontnomen om informatie op te vragen. De stelling van klager dat de heer C. op 21 mei 2012 niet de intentie zou hebben gehad een FML op te stellen, omdat hij geen machtiging had opgevraagd, acht verweerder dan ook onjuist. Volgens verweerder heeft de heer C. met klager gecommuniceerd dat hij op dat moment onvoldoende informatie van klager had ontvangen om een FML op te stellen en heeft hij tevens aangegeven dat hij de werkgever van klager zou terugkoppelen dat klager weliswaar op het spreekuur was geweest, maar dat geen FML kon worden opgesteld.
- 3.15. Ten aanzien van het opstellen van een FML geeft verweerder eveneens aan dat de bedrijfsarts in kwestie bepaalt welke gegevens hij nodig heeft om een FML op te stellen om tot een zorgvuldig oordeel en advies te komen. Verweerder geeft aan dat dit de inhoudelijke



beoordeling door de bedrijfsarts raakt en dat dit derhalve geen onderdeel kan uitmaken van het klachtproces. Naar mening van de landelijk klachtenbehandelaar kon de heer C. op 21 mei 2012 echter, wegens gebrek aan voldoende informatie, redelijkerwijs besluiten om geen FML op te stellen en hiervan de werkgever op de hoogte stellen.

- 3.16. Verweerder geeft aan dat de stelling van klager dat de loonopschorting (niet de sanctie vanwege het UWV) het gevolg zou zijn van het in gebreke zijn van verweerder niet gestaafd wordt door feiten. Verweerder geeft aan dat het de keuze van de werkgever is om het loon al dan niet op te schorten. Volgens verweerder heeft de heer C. de werkgever nimmer geadviseerd of de suggestie gegeven het loon op te schorten.
- 3.17. Ten aanzien van de handelwijze van de heer E. geeft verweerder aan dat de heer E. twee documenten heeft opgesteld, waarin zijn oordeel is opgenomen aangaande de re-integratie van klager. Verweerder geeft aan dat dit geen discussiedocumenten zijn en dat de heer E. gerechtigd was deze documenten in het kader van de WIA aanvraag aan het UWV te verzenden en een van deze documenten aan de werkgever van klager. Het gevolg van de WIA aanvraag en de inhoud van de documenten van de heer E. leidde ertoe dat aan de werkgever een sanctie door het UWV werd opgelegd van het een jaar langer doorbetalen van het loon van klager wegens te weinig re-integratie inspanningen.
- 3.18. Verweerder geeft aan dat in het procesverbaal van de kantonrechter is opgenomen dat werkgever zich ervoor diende in te spannen dat er een afspraak in september 2012 met de bedrijfsarts van verweerder zou worden ingepland. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat verweerder de afspraak 'pas' op 21 september 2012 had ingepland, geeft verweerder aan dat deze datum conform het procesverbaal van de kantonrechter is vastgesteld en haar daarom in deze geen verwijt kan worden gemaakt.
- 3.19. Volgens verweerder bevat de Periodieke Evaluatie van 11 oktober 2012 een volstrekt neutrale tekst zonder verwijt naar wie dan ook en zou een maatregel van de werkgever dan ook nooit gestoeld kunnen zijn op deze Periodieke Evaluatie.
- 3.20. Ten aanzien van het spreekuur van 17 oktober 2012 geeft verweerder aan het onzorgvuldig te achten, dat de machtiging die op 21 september 2012 aan de heer C. is aangeleverd, is zoekgeraakt. De Periodieke Evaluatie van het gesprek d.d. 17 oktober 2012, is volgens verweerder op 26 oktober 2012 aan werkgever van klager verzonden en op 7 maart 2013 aan klager.
- 3.21. Ten aanzien van het verzoek van klager zijn medisch dossier te ontdoen van onjuiste informatie geeft verweerder aan dat zij een addendum in het dossier heeft opgenomen met daarin de mening van klager over een tweetal diagnoses. Het is echter naar zijn oordeel wettelijk niet toegestaan de inhoudelijke conclusies van de indertijd verantwoordelijke bedrijfsarts aan te passen en/of te verwijderen. Eveneens is de verklaring van de huisarts van klager d.d. 10 september 2012 ingescand. Ter zitting geeft de landelijk klachtenbehandelaar aan dat hij in de toekomst tevens bereid is om een nadere toelichting te geven aan voor klager potentiële werkgevers.



De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.22. Partijen twisten over het antwoord op de vraag welke bedrijfsarts vanaf 3 januari 2012 de begeleiding van klager op zich heeft genomen. Op basis van de informatie uit het dossier en de informatie die tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie niet vaststellen dat de heer B. vanaf 3 januari 2012 nog bij de begeleiding van klager betrokken is geweest. Er kan evenwel ook niet worden vastgesteld dat de heer C. vanaf 3 januari 2012 de begeleiding van klager had overgenomen. De Geschillencommissie merkt op dat een zorgvuldige begeleiding – door welke bedrijfsarts dan ook – echter onder de verantwoordelijkheid van verweerder valt en dat het aan een dergelijke zorgvuldige begeleiding naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft ontbroken. Het is daarbij primair aan verweerder om bij een wisseling van bedrijfsarts, zeker in een onderhavige geval, een werknemer daarover te informeren. De Geschillencommissie acht het niet alleen begrijpelijk dat het voor klager onduidelijk was door wie zijn begeleiding was overgenomen maar deze opvatting ook wordt ook ondersteund door de periodieke evaluatie d.d. 11 oktober 2012 waarin staat dat “Bedrijfsarts [C.] zal de begeleiding op zich nemen. Ter informatie: Bedrijfsarts [B.] is inmiddels met pensioen” omdat dat inderdaad suggereert dat de heer C. toen pas de begeleiding heeft overgenomen. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve gegrond.
- 3.23. Ten aanzien van het spreekuur van 21 mei 2012 stelt de Geschillencommissie vast dat in ieder geval tijdens dit spreekuur geen medische machtiging bij klager is opgevraagd. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is niet gebleken dat klager niet bereid was om (aanvullende) informatie te geven, al dan niet door middel van het verstrekken van een medische machtiging, die noodzakelijk zou zijn voor het opstellen van een FML. Dat voor klager niet duidelijk was of er een medische machtiging noodzakelijk was voor het opstellen van een FML, komt de Geschillencommissie niet onwaarschijnlijk voor, des te meer nu in een latere fase een FML is opgesteld zonder dat daarvoor een medische machtiging bij klager was opgevraagd. De Geschillencommissie merkt op dat herhaalde verzoeken van klager en zelfs een dreiging met een kort geding van de werkgever er niet toe hebben geleid dat verweerder duidelijkheid gaf over de aanvullende informatie die zij nodig zou hebben voor het opstellen van een FML. Naar het oordeel van de Geschillencommissie kan klager dan ook niet worden verweten dat hij niet zou hebben meegewerkt aan het opstellen van een FML. Daarbij merkt de Geschillencommissie op dat het zoekraken van een medische machtiging op zich getuigt van een onzorgvuldige gang van zaken. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft klager ten aanzien van dit klachtonderdeel voldoende aannemelijk gemaakt door verweerder in zijn gerechtvaardigde belangen te zijn getroffen, De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve gegrond.
- 3.24. Verweerder geeft aan dat zij een actievere houding van klager verwachtte c.q. mocht verwachten. De Geschillencommissie merkt op dat een zekere afwachtende houding van klager haar echter in dit specifieke geval zeker niet onbegrijpelijk voorkomt en bovendien klager wel degelijk stappen heeft ondernomen door, naar ook tijdens de zitting door klager aannemelijk is gemaakt, een en ander aan te kaarten bij zijn werkgever. Naar het oordeel van de



Geschillencommissie mocht klager van verweerder juist een actievere houding verwachten en getuigt de handelwijze van verweerder in deze niet van enig probleemoplossend vermogen. Zeker ook de voorgeschiedenis in het onderhavige geval en mede in acht nemende de eerdere uitspraak van deze Geschillencommissie in dezen.

- 3.25. De Geschillencommissie concludeert dat klager voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat verweerder in de periode vanaf 3 januari 2012 naar klager toe onbehoorlijk heeft gehandeld en dat klager in zijn gerechtvaardigde belangen is getroffen. De Geschillencommissie acht de klacht gegrond.
- 3.26. Wellicht ten overvloede merkt de Geschillencommissie daarbij wel op dat zij wel een causaal verband ziet tussen de rapportage aan de werkgever en het opschorten van de loonbetaling aan klager maar de causale verbanden die klager legt tussen het handelen van verweerder en van een aantal gebeurtenissen die tot gevolg hebben gehad dat de arbeidsovereenkomst met klager is ontbonden niet aannemelijk is gemaakt. De Geschillencommissie acht de gevoelens van klager hieromtrent begrijpelijk, maar benadrukt dat de stellingen van klager die hierop betrekking hebben niet ondersteund worden door feiten.
- 3.27. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft verweerder ook ten aanzien van de klachtafhandeling veel steken heeft laten vallen. Hoewel de landelijk klachtenbehandelaar zich uiteindelijk heeft ingespannen om de klachten van klager weg te nemen, heeft verweerder in de periode daaraan voorafgaand onzorgvuldig gehandeld door de klachtafhandeling niet adequaat op te pakken waardoor de klachtafhandeling een onaanvaardbaar lange doorlooptijd heeft gekend. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 15 oktober 2013



1. GESCHIL

Bij e-mailbericht d.d. 29 juli 2013 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 en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling onzorgvuldig en/of niet correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend en besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden per brief uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 oktober 2013. De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft op 13 september 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Eind augustus 2012 is klager arbeidsongeschikt geraakt door een verkeersongeval.
- 2.2 Tijdens de verzuimbegeleiding geeft werkgever van klager aan mevrouw A. (bedrijfsarts bij verweerder) aan dat er spanningen zijn op de afdeling waar klager werkzaam is. Op advies van de bedrijfsarts wordt in januari 2013 een mediationtraject overeenkomstig de STECR richtlijn gestart en wordt de re-integratie voor de duur van het mediationtraject opgeschort. Mevrouw B., werkzaam bij verweerder, zal het traject leiden.
- 2.3 Op 27 januari 2013 geeft mevrouw B. aan dat voortzetting van het mediationtraject niet zinvol is.
- 2.4 Op basis van de bevindingen van mevrouw B. adviseert de bedrijfsarts aan werkgever en werknemer om het spoor 2 traject op te pakken.
- 2.5 Op 14 februari 2013 dient klager haar klacht bij verweerder in. Op 6 maart 2013 ontvangt klager een schriftelijke reactie van verweerder waarin de mogelijkheid wordt opengelaten een gesprek aan te gaan. Dat gesprek vindt met klager en een manager van verweerder plaats op 17 april 2013. Naar aanleiding van dat gesprek neemt de directeur van verweerder telefonisch contact op met klager op 16 mei 2013. Op 27 mei 2013 zendt de directeur een brief waarin hij aangeeft dat de klachtenprocedure is afgerond.



3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2. Klager beroept zich op diverse klachtonderdelen.
- 3.3. Volgens klager hebben mevrouw B. en de bedrijfsarts zonder toestemming vertrouwelijke informatie uitgewisseld. Dit zou blijken uit de mededeling van mevrouw B. tijdens het gesprek met klager op 31 januari 2013, waarin zij meldde dat zij met de bedrijfsarts de conclusies van het traject had besproken en dat deze het daarmee eens was.
- 3.4. Volgens klager heeft mevrouw B. zich niet aan de afgesproken procedure en uitgangspunten van mediation gehouden, als zijnde dat zij zich niet bewust inhoudelijk op afstand heeft gehouden en partijen niet zelf het conflict heeft laten oplossen maar een actieve rol voor zich heeft opgeëist. Volgens klager was mevrouw B. niet onpartijdig en heeft zij zich bemoeid met de inhoud van het conflict, heeft er geen hoor en wederhoor plaatsgevonden en heeft het proces niet op transparante en integere wijze plaatsgevonden door met partijen afzonderlijk in contact te treden. Zo zou mevrouw B. een procedure hebben geschetst waarvan zij zonder overleg zou zijn afgeweken.
- 3.5. Volgens klager hebben naast mevrouw B. ook de bedrijfsarts en de directeur zich onvoldoende onafhankelijk opgesteld. Volgens klager heeft de bedrijfsarts haar re-integratie tegengehouden en onterecht aangegeven dat mediation zou moeten plaatsvinden. Dit laatste was aangegeven in een bijgestelde probleemanalyse, opgesteld naar aanleiding van een spreekuur op 27 februari 2013. Volgens klager heeft zij binnen twee dagen drie verschillende bijstellingen van deze probleemanalyse ontvangen, maar heeft zij nooit een (volledige) terugkoppeling van dit spreekuurcontact ontvangen.
- 3.6. Klager is ook ontevreden over de klachtafhandeling door verweerder. In het gesprek van 17 april 2013 is volgens klager aangegeven dat een onderzoek zou plaatsvinden, echter klager heeft daarover geen terugkoppeling ontvangen. Ook zou het gesprek niet schriftelijk zijn bevestigd en zou ook niet op andere wijze schriftelijk op de klachten van klager gereageerd zijn. De klachtafhandeling is volgens klager derhalve niet conform de interne klachtenprocedure geschied.



- 3.7. Volgens klager ging verweerder er ten onrechte vanuit dat er sprake was van een arbeidsconflict en heeft zij door haar handelen de situatie verergerd, onder andere door zonder navraag te doen bij klager de re-integratie stop te zetten in afwachting van de uitkomst van het mediationtraject. Klager geeft aan dat de bedrijfsarts en mevrouw B. haar in het gesprek van 31 januari 2013 onheus hebben bejegend. Volgens klager heeft de bedrijfsarts vervolgens zonder dat er gesprekken hadden plaatsgevonden tussen klager en haar collega's, verklaard dat er mediation had plaatsgevonden, dat geen resultaat had gehad, en adviseerde zij het 2e spoortraject. Volgens klager heeft verweerder daarmee onzorgvuldig gehandeld. Bovendien heeft verweerder volgens klager geen duidelijkheid gecreëerd over de rol van mevrouw B. Klager beschouwt het enkele gesprek op 31 januari 2013 niet als een mediationtraject, terwijl verweerder wel de indruk heeft gewekt dat een dergelijk traject zou plaatsvinden.
- 3.8. Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten.
- 3.9. Ten aanzien van het uitwisselen van vertrouwelijke informatie tussen mevrouw B. en de bedrijfsarts, stelt verweerder dat er niet meer informatie is uitgewisseld dan dat strikt noodzakelijk was voor de uitvoering van de werkzaamheden van de betreffende personen. De bedrijfsarts heeft slechts aangegeven dat er een probleem in de arbeidsverhoudingen was en dat daarvoor conform de Stecr richtlijn een mediationtraject gewenst was. Mevrouw B. heeft enkel de resultaten van haar conflictbemiddeling teruggekoppeld aan de bedrijfsarts.
- 3.10. Verweerder geeft aan dat de termen conflictbemiddeling en mediation door haar door elkaar zijn gebruikt en dat zij betreurt dat dit tot verwarring heeft geleid maar dat haar inziens over de aard en het doel van de opdracht van mevrouw B. geen misverstand kan en kon bestaan. Volgens verweerder heeft mevrouw B. de procedure vooraf geschetst, heeft zij het traject op een professionele, integere en onafhankelijke wijze geleid en is zij niet voorbij gegaan aan de afgesproken procedure en het doel van de opdracht.
- 3.11. Volgens verweerder hebben mevrouw B. en de bedrijfsarts zich wel degelijk onafhankelijk opgesteld. De bedrijfsarts heeft de re-integratie niet tegengehouden, maar heeft met het inzetten van het mediationtraject beoogd de kans op een succesvolle terugkeer in eigen werk te vergroten. Dat de bedrijfsarts aangeeft dat mediation heeft plaatsgevonden is volgens verweerder ook niet verkeerd, aangezien de gesprekken met de betrokkenen onderdeel uitmaakten van de (beginfase van de) mediation en op basis van die gesprekken is besloten dat de mediation niet werd voortgezet. Ten aanzien van het spreekuur van 27 februari 2013 stelt verweerder dat de bedrijfsarts hiervan wel een schriftelijke terugkoppeling heeft gegeven. Daarin is ook aangegeven dat een bijstelling van de probleemanalyse zou plaatsvinden.



- 3.12. Ten aanzien van de klachtafhandeling geeft verweerder aan dat zij middels diverse brieven schriftelijk heeft gereageerd op de klachten van klager en dat er diverse malen telefonisch contact en persoonlijke gesprekken zijn geweest. Volgens verweerder heeft zij hiermee conform haar klachtenprocedure gehandeld. Verweerder kan zich niet vinden in de stellingen van klager ten aanzien van het gesprek op 17 april 2013. Verweerder geeft aan dat zij in het gesprek heeft aangegeven de mededelingen van klager nog een keer te toetsen bij de betrokken deskundigen en dat zij maatregelen zou nemen indien de bevindingen daartoe aanleiding zouden geven. Volgens verweerder bleek na deze toetsing echter dat klager een verkeerd beeld had geschetst van de situatie. Aan klager is teruggekoppeld dat het treffen van maatregelen volgens verweerder dan ook niet nodig was.
- 3.13. Volgens verweerder is zij niet ten onrechte uitgegaan van een arbeidsconflict. Volgens verweerder heeft werkgever aangegeven dat er problemen bestonden in de arbeidsverhoudingen met collega's en leidinggevende van klager en valt deze situatie binnen de definitie van arbeidsconflict zoals deze geformuleerd is in de STECR werkwijze arbeidsconflicten. Het inzetten van de interventie, het starten van het mediationtraject, kan volgens verweerder op geen enkele wijze worden aangemerkt als het tegenhouden van de re-integratie door de bedrijfsarts. Verweerder heeft in deze gehandeld conform hetgeen van een arbodienst verwacht mag worden. Verweerder geeft aan dat mevrouw B. bovendien slechts een advies heeft gegeven naar aanleiding van haar onderzoek, maar dat het aan werkgever van klager is om aan te geven op welke wijze invulling aan de re-integratie wordt gegeven. Verweerder beslist niet over de vraag of werknemers in het 1^e dan wel 2^e spoor worden gere-integreerd. Verweerder geeft aan dat onheuse bejegening tijdens het gesprek van 31 januari 2013 door de bedrijfsarts nooit aan de orde is geweest, maar dat klager wel heeft aangegeven vertrouwen te missen. Daarom heeft verweerder voorgesteld een andere bedrijfsarts in te zetten bij de verzuimbegeleiding van klager. Volgens verweerder heeft ook mevrouw B. klager nimmer onheus bejegend.
- 3.14. Verweerder geeft aan niet onzorgvuldig te hebben gehandeld. Naast eerdergenoemde standpunten geeft verweerder daartoe aan dat mevrouw B. in de verkennende fase met betrokkenen heeft gezien of er voldoende gronden waren voor verdere conflictbemiddeling, maar waren deze gronden volgens haar onvoldoende aanwezig. Dat kan mevrouw B., de bedrijfsarts of verweerder niet worden aangerekend.
- 3.15. De Geschillencommissie overweegt als volgt. De Geschillencommissie stelt vast dat tussen mevrouw B. en de bedrijfsarts informatie is uitgewisseld. De Geschillencommissie kan op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, echter niet vaststellen of dit ook vertrouwelijke informatie betreft of dat deze informatie-uitwisseling zich



heeft beperkt tot de informatie in het kader van de conclusies van mevrouw B. over het mediationtraject of verdergaand is geweest. Ook heeft klager onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat zulks wel het geval is geweest. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.

- 3.16. Ten aanzien van de door mevrouw B. gevolgde procedure, overweegt de Geschillencommissie als volgt. De Geschillencommissie benadrukt dat, hoewel mevrouw B. geen onderscheid maakt tussen mediation en bemiddeling er wezenlijke verschillen bestaan tussen deze twee procedures. Van belang is hierbij dat in Nederlands onderscheid wordt gemaakt tussen het werk van de bemiddelaar en dat van de mediator: de mediator blijft bewust inhoudelijk op afstand (lijdelijk) en laat daarmee de conflictpartijen hun geschil zèlf oplossen. Bij bemiddeling daarentegen treedt de bemiddelaar actief en op inhoudsniveau en onderzoekt bij partijen waar de belangen liggen, waar ze botsen en waar de frictie zit, om vervolgens zelf met een inhoudelijk oplossingsvoorstel te komen waartegen partijen ja of nee kunnen zeggen. De Geschillencommissie acht de verwarring die bij klager is ontstaan volstrekt begrijpelijk, doordat de termen mediation en bemiddeling door verweerder door elkaar zijn gebruikt en gesuggereerd is dat er een mediationtraject zou worden ingezet terwijl mevrouw B. kennelijk een bemiddelingstraject voor ogen stond en heeft gevolgd. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is niet alleen gebleken dat het doel en proces van het traject naar klager niet helder is gecommuniceerd maar ook dat er een ander traject is gevolgd dan waartoe het advies van de bedrijfsarts met inachtneming van de STECR werkwijze diende. Opvallend is hierbij ook dat verweerder niet zelf mediation door eigen personeel kan laten uitvoeren omdat deze deskundigheid niet voorhanden is en ook om die reden uiterst zorgvuldig en terughoudend moet worden omgegaan met het aanwijzen van een personeelslid die dit proces uitvoert. De procedure van het traject is wel omschreven in de door klager bij haar klaagschrift overgelegde brief van haar leidinggevende aan de collega's van klager, doch naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft mevrouw B. zich niet gehouden aan de in die brief geschetste procedure. De Geschillencommissie neemt daarbij het volgende in aanmerking. Onder het kopje 'korte omschrijving mediation' is onder andere de onafhankelijkheid en neutraliteit van de mediator opgenomen. Ook is opgenomen dat de mediator de mediation zonder voorinformatie dient te starten. Hoewel de Geschillencommissie niet bewezen acht dat vertrouwelijke informatie is uitgewisseld tussen mevrouw B. en de bedrijfsarts, komt het de Geschillencommissie niet onbegrijpelijk voor dat het als mediator aanstellen van mevrouw B. – medewerker van verweerder – bij klager in ieder geval de schijn van afhankelijkheid heeft gewekt. Naar het oordeel van de Geschillencommissie mocht van verweerder worden verwacht dat, zou zij reeds gebruik willen maken van een eigen medewerker als mediator, zij in ieder geval de onafhankelijkheid daarvan naar klager toe voldoende zou waarborgen. Daaronder wordt volgens de Geschillencommissie in ieder geval begrepen het zorgvuldig informeren van klager over het doel en proces van het traject. Het precies volgen van dat traject, het opstellen



van een rapportage waaruit blijkt op basis van welke argumenten conclusies worden getrokken en daarover partijen te informeren. Daarbij kan niet volstaan worden om met mensen afzonderlijk gesprekken aan te gaan en dan mondeling te rapporteren dat het mediationtraject geen oplossing kan bieden. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is verweerder hierin ernstig tekortgeschoten. Uit de omstandigheid dat de bedrijfsarts aangeeft dat mediation heeft plaatsgevonden, terwijl klager in de veronderstelling verkeerde dat slechts de beginfase van het mediationtraject was doorlopen, blijkt des te meer dat klager onvoldoende is geïnformeerd over het proces van het traject en geen kennis heeft kunnen nemen van de argumenten die hebben geleid tot de conclusie dat een mediationtraject niet zinvol wordt geacht. De Geschillencommissie acht de klachtonderdelen die betrekking hebben op de onafhankelijkheid van verweerder en de wijze waarop het mediationtraject is ingezet, ingericht, gecommuniceerd en is voltrokken, derhalve gegrond.

- 3.17. De Geschillencommissie stelt vast dat verweerder door middel van diverse brieven schriftelijk heeft gereageerd op de klachten van klager en dat er ook diverse malen telefonisch contact en persoonlijke gesprekken zijn geweest om de klachten van klager weg te nemen. Verweerder erkent ter zitting echter dat een en ander bewust niet schriftelijk zou zijn vastgelegd, omdat een meer laagdrempelige manier van communiceren volgens verweerder de kans om tot een oplossing te komen zou vergroten. De Geschillencommissie kan zich vinden in die gedachte, maar acht het wel van belang dat een klager geïnformeerd wordt over haar mogelijkheden indien zij het niet eens is met de klachtafhandeling door verweerder. Op dit punt is verweerder naar het oordeel van de Geschillencommissie in de klachtafhandeling tekortgeschoten, en daarmee acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel gedeeltelijk gegrond.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie verklaart de klachten overeenkomstig de hierboven als zodanig beschreven onderdelen gegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 8 november 2013

13.20

1. GESCHIL



Per e-mailbericht d.d. 4 augustus 2013 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 en dat verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling onzorgvuldig en/of niet correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie constateert dat de klacht tijdig is ingediend, maar dat verweerder ten tijde van het indienen van de klacht nog niet schriftelijk op de klacht heeft gereageerd. De Geschillencommissie stuurt de klacht daarom op 6 augustus 2013 door aan verweerder, met het verzoek om de klacht te behandelen en te proberen het geschil op te lossen. Zij verzoekt verweerder om klager binnen 10 dagen een inhoudelijke reactie te geven en geeft aan dat zij het geschil in behandeling zal nemen, mocht klager zijn klacht na 10 dagen handhaven. Verweerder reageert bij brief d.d. 5 augustus 2013 op de klacht van klager. Op 8 augustus 2013 ontvangt klager vervolgens een e-mailbericht van verweerder waarin de procedure is aangegeven voor het indienen van een directieklacht. Klager handhaaft zijn klacht bij de Geschillencommissie. Nu de klacht tijdig is ingediend en de periode van 10 dagen is verstreken, besluit de Geschillencommissie het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder worden beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 15 oktober 2013. Op 7 oktober 2013 verzoekt verweerder telefonisch om aanhouding van de behandeling, omdat de berichten van de Geschillencommissie hem pas recentelijk zouden hebben bereikt. Dit in verband met de overgang van een andere arbodienstverlener naar verweerder per juni 2013, waarover de Geschillencommissie niet is geïnformeerd. De berichten zijn gezonden aan de contactpersonen zoals die bij de Geschillencommissie bekend waren. De Geschillencommissie geeft aan het uitstelverzoek te honoreren indien klager hiermee akkoord gaat. Klager geeft telefonisch en per e-mail d.d. 8 oktober 2013 aan dat hij niet akkoord wenst te gaan met het uitstelverzoek. De zitting vindt derhalve doorgang op 15 oktober 2013. Vanwege de korte termijnen heeft de Geschillencommissie verweerder in de gelegenheid gesteld uiterlijk 11 oktober 2013 schriftelijk commentaar te leveren op de klacht. Verweerder heeft bij e-mailbericht d.d. 10 oktober 2013 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1. Klager is op 11 juli 2013 gezien door de heer A. (bedrijfsarts bij verweerder).
- 2.2. Klager heeft op 11 juli 2013 verweerder verzocht om een kopie van zijn medisch dossier.

3. BEOORDELING GESCHIL



- 3.1. De Geschillencommissie is gevraagd te onderzoeken in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

Klager beroept zich op diverse klachtonderdelen:

- 3.2. Klager geeft aan de houding en uitlatingen van de heer A. tijdens het gesprek op 11 juli 2013 als zeer geagiteerd en intimiderend te hebben ervaren. Volgens klager heeft de heer A. geweigerd een brief van de huisarts van klager, gericht aan de heer A., te lezen. Ook tijdens een telefoongesprek op 20 februari 2013 zou de heer A. zich ongepast tegenover klager hebben gedragen. Daarnaast neemt klager het de heer A. kwalijk de werkgever van klager – volgens klager niet naar waarheid – te hebben geïnformeerd over de gang van zaken tijdens het betreffende spreekuur. Volgens klager heeft het delen van deze informatie met de werkgever geen enkel nut ten aanzien van de begeleiding van de bedrijfsarts en had de heer A. deze informatie derhalve niet met de werkgever mogen delen.
- 3.3. Volgens klager heeft verweerder niet zo spoedig mogelijk na zijn verzoek om een kopie van zijn medisch dossier d.d. 11 juli 2013, inzage gegeven in zijn medisch dossier, terwijl verweerder daartoe op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) volgens klager wel verplicht was. Volgens klager is hij pas op 6 augustus 2013 geïnformeerd over de wijze waarop hij inzage in zijn dossier zou kunnen verkrijgen. Klager geeft aan bovendien zeer ontevreden te zijn over het feit dat zijn dossier open op het bureau van mevrouw B. (verzuimconsulente bij verweerder) bleek te liggen, toen hij deze kwam inzien op het kantoor te Goes. Klager vindt dit bezwaarlijk omdat de stukken zichtbaar waren voor iedereen die het kantoor van mevrouw B. zou inlopen. Klager geeft aan bovendien geen toestemming te hebben gegeven aan mevrouw B. om zijn dossier in te zien. Volgens de heer X. is mevrouw B. niet bevoegd om zonder zijn toestemming zijn medisch dossier in te zien, omdat zij niet tot zijn behandelteam behoort. Volgens klager ontbreken bovendien stukken in het dossier, zoals bijlagen van brieven en het plan van aanpak. Ook, zo geeft klager aan, zouden medische gegevens en contact momenten in één file zijn opgeslagen, waardoor anderen dan zijn behandeld bedrijfsarts zijn medische gegevens in zouden kunnen zien. Volgens klager overtreedt verweerder hiermee artikel 457 van de WGBO.
- 3.4. Klager geeft aan ook zeer ontevreden te zijn over de klachtafhandeling. Volgens klager is zijn klacht buiten de geldende termijn van 15 werkdagen beantwoord. Bovendien is hij niet tijdig juist geïnformeerd over de te volgen procedure indien hij het niet eens zou zijn met de klachtafhandeling. Ook zouden diverse medewerkers meerdere malen geweigerd hebben om mondelinge klachten in behandeling te nemen, terwijl klachten volgens de geldende klachtenprocedure ook mondeling ingediend zouden mogen worden. Volgens klager heeft de heer C. (werknemer bij verweerder) bovendien zijn klacht niet zo zorgvuldig mogelijk afgehandeld zoals hij in zijn e-mailbericht d.d. 8 augustus 2013 aangeeft. De heer C. heeft volgens klager namelijk nooit bij hem geïnformeerd om een en ander te controleren.



- 3.5. Klager accepteert de excuses die de heer D. (regiomanager bij verweerder) ter zitting aanbiedt over het buiten de termijn behandelen van de klacht, maar heeft weinig vertrouwen meer in verweerder en verwacht ook niet veel van een gesprek met de directie van verweerder. Volgens klager zijn de klachten vooral ontstaan doordat verweerder zich niet aan haar eigen procedures houdt. Enkele dagen na de hoorzitting geeft klager aan niet in te willen gaan op het aanbod van verweerder om een gesprek met elkaar aan te gaan om alsnog tot een onderlinge oplossing te geraken.

Verweerder heeft als volgt gereageerd op de klachten:

- 3.6. De heer A. erkent dat de gesprekken op 20 februari 2013 en 11 juli 2013 niet prettig zijn verlopen, maar niet in de mate zoals door klager aangegeven. Verweerder betreurt het dat klager geen goed gevoel heeft overgehouden aan het contact tussen klager en verweerder. De heer A. geeft aan dat hij de brief van de huisarts die klager hem tijdens het spreekuur heeft aangereikt, heeft gescand, maar dat deze niet relevant achtte voor het medisch oordeel bij het betreffende spreekuur. Verweerder geeft aan dat zij klager reeds heeft uitgelegd dat het zal blijven bij het woord van de een tegen de ander en dat zij begrijpt dat dit voor klager als onbevredigend wordt ervaren. Ter zitting biedt de heer D. hiervoor zijn excuses hiervoor aan. Ten aanzien van de advisering van de heer A., geeft verweerder aan dat de heer A. echter wel degelijk zorgvuldig en professioneel heeft gehandeld en dat de mededeling van de heer A. aan de werkgever van klager over de gang van zaken tijdens het spreekuur naar zijn oordeel niet onterecht gedaan is.
- 3.7. Ten aanzien van het verstrekken van het medisch dossier geeft verweerder aan dat zij klager de optie heeft aangeboden het dossier op te halen in Rotterdam of Breda. Op verzoek van klager heeft verweerder klager vervolgens in de gelegenheid gesteld het dossier op te gaan halen in Goes of Terneuzen. Verweerder geeft aan dat mevrouw B. geen kennis heeft genomen van de inhoud van het medisch dossier van klager. Volgens verweerder zat het medisch dossier in een enveloppe en lagen nog niet-medische stukken (zoals correspondentie met de werkgever van klager) op die enveloppe, omdat vanuit het fysieke dossier nog stukken waren toegevoegd om het dossier compleet te maken. Verweerder benadrukt bovendien dat al haar medewerkers een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en dat het zeer onpraktisch zou zijn als medische dossiers uitsluitend door artsen zouden kunnen worden overhandigd aan cliënten. Verweerder geeft aan niet in strijd met de privacywetgeving te hebben gehandeld. Verweerder geeft ten slotte aan dat de stukken waarvan klager aangeeft dat deze ontbreken in het dossier geen onderdeel uitmaken van het medisch dossier omdat het hier niet-medische stukken betreft.
- 3.8. Ten aanzien van de klachtafhandeling geeft verweerder aan dat de interne klachtenprocedure nog niet geheel is doorlopen. Verweerder geeft aan op 4 oktober 2013 de klacht van klager aan het adres van de directie te hebben ontvangen. Verweerder heeft klager uitgenodigd voor een persoonlijk onderhoud om het gesprek over de klacht aan te gaan. Verweerder geeft aan inderdaad volgens de geldende klachtenprocedure één dag te laat te hebben gereageerd op de klacht van klager en heeft zij in deze reactie niet gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de directie. Volgens verweerder kan dit punt de toets der kritiek niet doorstaan,



maar is deze omissie wel zo spoedig mogelijk hersteld in het e-mailbericht d.d. 8 augustus 2013. Ter zitting biedt de heer D. hiervoor excuses aan en geeft hij daarbij aan dat de directie van verweerder graag nog in gesprek zou willen gaan met klager om te bezien of de klachten daarmee weggenomen kunnen worden.

De Geschillencommissie overweegt als volgt:

- 3.9. Ten aanzien van de gang van zaken tijdens het spreekuur d.d. 11 juli 2013, stelt de Geschillencommissie vast dat partijen het erover eens zijn dat het gesprek niet prettig is verlopen. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, kan de Geschillencommissie echter niet vaststellen hoe het spreekuur exact is verlopen, nu de verklaringen van partijen op een aantal essentiële punten niet overeenkomen. Onduidelijk blijft bijvoorbeeld of de heer A. heeft geweigerd een brief van de huisarts van klager in te zien. De Geschillencommissie stelt evenwel vast dat de heer D. ter zitting zijn excuses aan klager heeft aangeboden omdat hij begrijpt dat de ontstane situatie door klager als onbevredigend wordt ervaren en dat klager deze excuses expliciet heeft aanvaard. De Geschillencommissie onthoudt zich op dit klachtonderdeel derhalve van een gegrond- of ongegrondverklaring. De Geschillencommissie voegt daar wel aan toe dat zij het onjuist acht, dat de heer A. een mededeling aan de werkgever van klager heeft gedaan over het gedrag van klager dat niets te maken had met de informatie die de werkgever zou behoren te weten in het kader van de arbeidsongeschiktheid en/of re-integratie van klager en acht dit onderdeel van de klacht om die reden gegrond. De heer A. heeft naar het oordeel van de Geschillencommissie de werkgever daarmee mogelijk onnodig negatief beïnvloed.
- 3.10. Ten aanzien van het verstrekken van het medisch dossier aan klager stelt de Geschillencommissie vast dat verweerder hiertoe weliswaar niet onverwijld is overgegaan, maar dat zij klager (meer dan) tegemoet is gekomen door hem meerdere opties te geven voor de inzage in zijn medisch dossier. Naar het oordeel van de Geschillencommissie zijn de termijnen niet dermate ernstig overschreden, dat klager daardoor in zijn belangen is geschaad, dat dit klachtonderdeel gegrond kan worden verklaard. Ten aanzien van de stelling van klager dat mevrouw B. niet bevoegd was om zijn medisch dossier in te zien, overweegt de Geschillencommissie als volgt. Klager onderbouwt deze stelling met een verwijzing naar artikel 457 lid 1 WGBO. De Geschillencommissie stelt vast dat klager ten onrechte slechts naar lid 1 van genoemd artikel verwijst en daarbij niet betreft dat ook anderen vanwege de administratieve afwikkeling bevoegd zijn om het dossier in te zien. Op grond van artikel 457 lid 2 WGBO zijn ook bevoegd tot inzage in het medisch dossier “degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst (...), voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden”. Op grond van dit artikel zou mevrouw B. derhalve bevoegd zijn geweest het medisch dossier van klager in te zien. Echter, op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is niet aannemelijk geworden dat mevrouw B. – of derden die haar kantoor hebben betreden in de tijd dat het medisch dossier op haar bureau lag – daadwerkelijk het medisch dossier hebben ingezien. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.



3.11. Ten aanzien van de klachtafhandeling stelt de Geschillencommissie vast dat verweerder enkele dagen te laat heeft gereageerd op de klachten van klager, maar dat zij wel inhoudelijk op de klachten van klager is ingegaan. Ook heeft verweerder klager schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek met de directie van verweerder om te bezien of de klachten van klager daarmee konden worden weggenomen en is de uitnodiging voor dat gesprek ter zitting nogmaals herhaald. Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is naar het oordeel van de Geschillencommissie niet vast komen te staan dat verweerder zou weigeren mondelinge klachten in behandeling te nemen. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft verweerder weliswaar procesmatige steken laten vallen, door niet tijdig op de klachten van klager te reageren en klager niet tijdig te informeren over de te volgen procedure indien hij het niet eens zou zijn met de klachtafhandeling, maar zijn de termijnen daarbij niet dermate ernstig overschreden, dat dit klachtonderdeel gegrond moet worden verklaard. Volgens de Geschillencommissie is derhalve niet vast komen te staan dat verweerder tijdens de klachtenbehandeling onzorgvuldig en/of niet correct heeft gehandeld. De Geschillencommissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

4. UITSPRAAK

De Geschillencommissie verklaart de klacht, behoudens het onderdeel met betrekking tot het ten onrechte informeren van de werkgever over het gedrag van klager tijdens het spreekuur, ongegrond.

Geschillencommissie Arbodiensten, 20 november 2013