



VAKBLAD OVER MENS, WERK EN INKOMEN

advisie

31^e JAARGANG | DECEMBER 2009 | NUMMER 6



Conflicten

Omgaan met tegenstrijdige belangen

→ Maja Bergman: "UWV denkt in processen, niet in mensen"

→ Te passief bij reïntegratie gedeeltelijk arbeidsongeschikten

→ Mediation voorkomt de gang naar de rechter

***NVVA**
Nederlandse Vereniging
van Arbeidsdeskundigen

Nieuwerwets verbindend werken

Drs. Monique van Doorn en drs. Margriet de Wit

- **Biedt handvatten om vernieuwing in de zorg vorm te geven**
- **Vraaggestuurd werken en presteren**
- **Biedt nieuw inzicht in samenwerking tussen cliënt en patiënt**

Paperback, 135 pagina's
ISBN 978 90 313 6332 2
Prijs € 25,00

www.bsl.nl



Voor casemanagers, arbeidsdeskundigen en managers in de zorg en zekerheid nu te koop bij Bohn Stafleu van Loghum: *Nieuwerwets - verbindend werken*. Het boek behandelt relevante cases van pioniers op het gebied van vernieuwing in de zorg en de zekerheidswereld. Het boek is verkrijgbaar in de boekhandel en op www.bsl.nl.

Deze nieuwe titel is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij management in de zorg of de zekerheidswereld. De vele cases beschrijven de branche zeer volledig en behandelen onder meer de volgende onderwerpen:

- Het veranderen van verhoudingen
- Het bevorderen van vraaggestuurde organisaties
- Het werkbaar maken van burgerparticipatie



Bohn Stafleu van Loghum & U

PRAKTISCH PARTNERS

Verkrijgbaar bij boekhandel en op www.bsl.nl

Colofon

31e jaargang nummer 6
December 2009

AD Visie is een uitgave van Bohn Stafleu van Loghum, onderdeel van Springer Uitgeverij.
AD Visie is het tijdschrift van de beroepsvereniging NVvA en verschijnt zeven maal per jaar. Leden zijn werkzaam bij UWV, ondernemingen, verzekeringsmaatschappijen, re-integratiebedrijven en adviesbureau, of als zelfstandig arbeidsdeskundige.

Hoofdredacteur → Bets van Leeuwenkamp
Redactie → Charlotte Boersma, Ted Ineke, Gera van der Jagt, Richard Kieft en Henk Sieben
Eindredactie → Axioma: Colette van Bommel, colette.vanbommel@axioma.nl

Fotografie → GettyImages, iStock, Hans Oostrum, Hollandse Hoogte, Pim Ras, Leo Vogelzang, NFP Photography, De Portretstudio.
Vormgeving → Axioma Communicatie.
Axioma is een handelsnaam van Springer Uitgeverij
Uitgever → Peter Gijsbers

Advertenties

Bohn Stafleu van Loghum, Frank van der Walt
Postbus 246, 3990 GA Houten
Telefoon: 030-6383838, Fax: 030-6383839
E-mail: media.marketing@bsl.nl

Abonnementen

Leden en donateurs van de NVvA ontvangen AD Visie gratis. Voor wijzigingen in het abonnement of in het verenigingslidmaatschap kan contact worden opgenomen met het NVvA-secretariaat:
Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk
Telefoon: 033-2473456, Fax: 033-2470470
E-mail: nvva@arbeidsdeskundigen.nl
Internet: www.arbeidsdeskundigen.nl

Niet-leden kunnen voor een abonnement contact opnemen met:
Bohn Stafleu van Loghum, afdeling klantenservice
Postbus 246, 3990 GA Houten
Telefoon: 030-6383736, Fax: 030-6383999
Zie ook www.bsl.nl

Abonnementsprijzen

Jaarabonnement tijdschrift (incl. verzend- & administratiekosten): € 84,-. Prijswijzigingen voorbehouden. Voor buitenlandse abonnees geldt een toeslag op deze prijzen. Niet hiervoor genoemde prijzen op aanvraag of via www.bsl.nl. Het abonnement kan op elk gewenst moment ingaan en wordt automatisch verlengd, tenzij 2 maanden voor de vervaldatum schriftelijk is opgezegd.

Adreswijzigingen

Bij een wijziging van de tenaamstelling en/of het adres, verzoeken wij u de adresdrager met de gewijzigde gegevens op te sturen naar de afdeling Klantenservice (adres zie Abonnementen).

Leveringsvoorwaarden

Levering en diensten geschieden volgens de voorwaarden van Springer Media, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 32107635 op 1 januari 2008. De voorwaarden zijn in te zien op www.bsl.nl, of worden de koper op diens verzoek toegezonden.

Het overnemen en vermenigvuldigen van artikelen en berichten uit dit tijdschrift is slechts geoorloofd met bronvermelding en met schriftelijke toestemming van de uitgever. Op alle bijdragen in deze uitgave zijn de standaard publicatievoorwaarden van Bohn Stafleu van Loghum van toepassing (zie www.bsl.nl/auteurs).

© Bohn Stafleu van Loghum, 2009
ISSN 1382-7162

HOI
2009
PRINT

Nederlands
uitgeversverbond
Groep uitgevers voor
vak en wetenschap

Coverstory | Zoektocht naar gezamenlijk belang



6 De werkvloer kan een broeinest zijn van conflicten met maatschappelijke problemen tot gevolg. AD Visie legde drie arbeidsdeskundigen een casus voor: een werkgever oordeelt dat een van zijn werknemers niet meer geschikt is voor zijn functie, terwijl deze op zijn beurt aangeeft dat er niets aan de hand. Hoe oordelen de arbeidsdeskundigen?

Actueel | "UWV denkt in processen en niet in mensen"

15 Ze diende een klacht in tegen een collega-arbeidsdeskundige en realiseert zich dat ze zich daardoor in een bijzondere situatie bevindt. Toch staat Maja Bergman vierkant achter haar besluit. "Het UWV moet zich bewust worden van het gedrag van haar medewerkers en de mogelijke gevolgen daarvan."

Interview | "Een mediator is een procesbewaker"

26 Binnen een onderneming ontstaat een conflict, op werknemers-, werkgevers- of directieniveau. Onderling komen de partijen er niet uit. Ze verhardten hun standpunten en graven zich in. De weg naar de rechter lijkt onontkoombaar. Of toch niet? Mediation kan in zo'n situatie uitkomst bieden. Jos Reniers legt uit waarom.



En verder...

Kort nieuws

FNV: Verzekeraar passief bij reïntegratie

Verslag NVvA-congres

Een mijlpaal: 100 jaar arbeidsdeskundige

Regie over eigen leven, een succesverhaal

Verenigingsnieuws

AKC

4
10
12
18
20
22
24

Voorwoord | Conflict versus vrede



In deze laatste AD Visie van het jaar komt het thema conflicten aan de orde. Echt een nummer om eens goed de tijd voor te nemen in uw favoriete stoel met de sfeervolle verlichting van de kerstboom op de achtergrond. Of om u mee terug te trekken na een uitgebreid kerstdiner.

Nee, ... kom. Deze editie zet aan tot nadenken en is bedoeld voor een stukje zelfreflectie. De studeerkamer, daar moet u zijn. Redelijk vaak ga ik conflicten uit de weg. Vergeleken met theorie over conflicten blijkt er gelukkig bij mij een sterke voorkeur voor samenwerken aanwezig. Aan mijn lijf geen conflicten dus, alleen als het echt niet anders kan. Hoe sterk kan trouwens een conflict of verschil van mening zijn? Zo sterk, dat er geweld aan te pas komt, er mensen voor worden gemarteld of om het leven gebracht? Dat zou niet waar moeten zijn. En toch, het is helaas dagelijkse kost. Kijk maar om je heen, op televisie en in de krant. Terwijl ik dit voorwoord schrijf, schrik ik alweer op.

Vergeet dit onderwerp dus maar de komende dagen en maak je sterk voor vrede als het kan. Of het nu de lieve vrede is of vrede in het algemeen. Waarom? Het is toch heerlijk jezelf en anderen te vergeven! Dat maakt warmte in je los. Doe eens gek en meld je aan bij Amnesty International bijvoorbeeld. Spendeer vijf minuten van de yogales aan het collectief (vêr)zenden van het idee dat conflicten er zijn om op te lossen en dat geweld de wereld uit moet. Bedenk desnoods een persoonlijke vredesactie.

Doe dat maar eerst en lees dit nummer gerust pas na de nieuwjaarswensen en de extra kilootjes. Dan nemen we elkaar daarna weer uitgebreid serieus, leren we van elkaars zwakheden, stellen we ons kwetsbaar op en waarderen we wat we kunnen. Dit nog even geschreven hebbende, wens ik namens mezelf en de redactie iedereen een energiek, creatief en vooral warm en conflictvrij 2010.

Bets van Leeuwenkamp

Voor actueel nieuws verwijzen we u naar de website www.arbeidsdeskundigen.nl. Hier kunt u zich ook aanmelden voor de tweewekelijkse digitale nieuwsbrief.

Etnische diversiteit goed voor de business

Een gemengde etnische samenstelling van het personeel is goed voor de economische meerwaarde van de organisatie. Bedrijven kunnen makkelijker personeel vinden op een krappe arbeidsmarkt en kunnen een grotere afzetmarkt aanboren. Ook is een gemêleerd personeelsbestand goed voor de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld door een betere communicatie met klanten uit etnische groepen. Dit blijkt uit een onderzoek van TNO dat in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd uitgevoerd. De resultaten zijn verwerkt in het rapport 'De meerwaarde van etnische diversiteit; goed voor de business. Staatssecretaris Jetta Klijnsma: "Het onderzoek laat zien dat het midden- en kleinbedrijf steeds meer doordrongen is van het economische belang van een divers personeelsbeleid. Dat is niet alleen goed voor de winstgevendheid, maar ook om bedrijven een goede afspiegeling te laten zijn van de samenleving." TNO keek voor dit onderzoek naar de ervaringen van twaalf MKB-bedrijven met autochtone en allochtone werknemers. De ondervraagde ondernemers vinden de verschillende culturele en etnische achtergronden gunstig voor hun bedrijf. Het levert winst op, groei in personeel en besparing op werving of op inzet van een uitzendbureau. Een divers samengesteld personeelsbestand kost volgens de ondernemers geen extra geld. Voorwaarde is wel dat zij een goed personeelsbeleid voor het gehele personeel voeren.

Arbeidsdeskundigen.nl vernieuwd



De NVvA heeft arbeidsdeskundigen.nl vernieuwd. Op de nieuwe, overzichtelijke homepage kunt u nu direct doorklikken naar het gedeelte van het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) en naar de pagina's van de SRA. Nieuw is ook het weblog. Hier kunnen arbeidsdeskundigen met de voorzitter en de buitenwereld discussiëren over vakinhoudelijke

thema's rond mens, werk en inkomen. Onder AKC is de nieuwe leidraad Verzuim te zien. Natuurlijk is er op de nieuwe website nog altijd prominent aandacht voor het laatste nieuws, de laatst verschenen AD Visie en de evenementenkalender met interessante bijeenkomsten. Bezoek arbeidsdeskundigen.nl en oordeel zelf wat u ervan vindt.

Wegwijs in waardering

Passend en blijvend werk vinden voor mensen met een (lange) afstand tot de arbeidsmarkt is niet altijd even gemakkelijk. Tegen dat probleem liep ook arbeidsdeskundige Raymond Laenen herhaaldelijk aan. "Het viel me op dat een loondispensatie wordt vastgesteld op basis van beperkingen in plaats van de inbreng en mogelijkheden van de werknemer en daar moet verandering in komen." Laenen bracht daarom in beeld wat loonwaarde voor werkgevers betekent en kwam tot de conclusie dat het allemaal draait om productiviteit, begeleidingstijd en inzetbaarheid. Aan de hand van deze studie ontwikkelde hij samen met TNO, twee

SW-bedrijven en een reïntegratiebedrijf een grotendeels wetenschappelijk onderbouwd meetinstrument voor diagnose, assessment en loonwaardemeting: Dariuz. Apart te gebruiken en onderling te combineren bij instroom (diagnose), doorstroom (assessment) en uitstroom (loonwaardemeting). Dariuz begint langzaam bekendheid te krijgen, vooralsnog voornamelijk bij SW-bedrijven.

In de volgende uitgave van AD Visie leest u een uitgebreid interview met Raymond Laenen en Rob van Opijnen, één van de early adaptors van Dariuz.

Noteer alvast in uw agenda

16 juni 2010: ALV | 25 november 2010: intern NVvA-congres, najaarscongres met externe partners georganiseerd door NVvA en AKC

Bijstandsuitkering sneller geregeld



Door minder bewijsstukken te vragen en het recht op bijstand op basis van al bekende gegevens te toetsen, is de aanvraagprocedure en de verantwoording van een bijstandsuitkering voor gemeenten sneller te regelen. Dit heeft voornamelijk te maken met een verminderde administratieve rompslomp. Steeds meer gemeenten kunnen op deze wijze binnen twee weken een beslissing nemen op een bijstandsaanvraag. De ruimte voor deze vereenvoudiging bestaat binnen de bestaande kaders die zijn gesteld door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Het kabinet heeft samen met sociale diensten van 66 gemeenten gewerkt aan het verder verminderen van de administratieve lasten en het verbeteren van de dienstverlening bij de aanvraag en de verantwoording van de bijstand. Zo heeft een aantal sociale diensten het aantal bewijsdocumenten dat moet worden ingediend bij de aanvraag om bijstand al fors teruggedrongen. Ook gebruiken ze een vereenvoudigd aanvraagformulier. Dit leidt tot een snelle afhandeling van de aanvraag, waardoor mensen sneller hun uitkering ontvangen.

Conflicten | Zoektocht naar gezamenlijk belang

TEKST Colette van Bommel | Axioma

De werkvloer kan een broeinest zijn van conflicten met vervelende maatschappelijke problemen tot gevolg. De Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) trekt daarom zes miljoen euro uit voor onderzoek naar de impact van conflicten. AD Visie legde drie arbeidsdeskundigen een potentiële conflict-situatie voor en vroeg hen naar hun mening.



Casus

Organisatie Het bedrijf verkoopt en exporteert agrarische producten en heeft potentiële klanten in heel Europa.

Situatie Arbeidsdeskundig onderzoek bij een 55-jarige medewerker sales, verantwoordelijk voor het binnenhalen van nieuwe klanten en omzet. Hij moet hiervoor veel reizen en is wekelijks zo'n 70 tot 80 uur in touw. Medewerker vormt een team met één andere salesmedewerker en is aangetrokken vanwege zijn uitstekende contacten en brede kennis van de branche. Hij heeft een indrukwekkend cv qua opleiding en werkervaring en heeft een goede reputatie in de branche. Hij is vier jaar geleden aangenomen door de toenmalige directeur; deze is inmiddels met pensioen, maar nog bij het bedrijf betrokken in de vorm van een adviseurschap. De medewerker functioneert volgens de huidige directeur (die één jaar geleden bij het bedrijf is aangetreden) niet voldoende. Er wordt te weinig nieuwe omzet binnengehaald, terwijl dit de hoogste prioriteit heeft: zonder nieuwe klanten redt het bedrijf het niet. Er zijn echter geen targetafspraken gemaakt met de medewerker. Met betrekking tot het functioneren zijn inmiddels gesprekken met werknemer gevoerd en er zijn afspraken gemaakt over een verbetertraject. Dat betekent dat werknemer wekelijks gesprekken voert met de directeur over zijn plannen en de gerealiseerde omzet.

Ziekte Begin 2009 wordt bij de werknemer een ziekte ontdekt, die op den duur een slechte prognose heeft. Werknemer kan normaal functioneren, maar moet gezond leven en regelmaat is belangrijk voor een langere levensverwachting.

Sociale omstandigheden Medewerker is getrouwd en hoofdkostwinner. Zijn vrouw zorgt voor hun geestelijk gehandicapte zoon van achttien. Ze hebben een extra hypotheek moeten nemen om het huis te verbouwen, zodat hun zoon thuis kan blijven wonen.

Arbeidsdeskundig onderzoek Vraag is of werknemer geschikt is voor het eigen werk waarbij hij 70 tot 80 uur moet werken en vaak van huis is. Volgens werkgever is dit niet het geval; minder uren is niet mogelijk, werknemer moet er teveel tijd insteken en daarbij is het resultaat nihil. Volgens werknemer is er niets aan de hand: hij kan gewoon zijn werk doen. Hij brengt erg veel omzet aan, maar er is geen follow-up binnen het bedrijf. Dit ligt vooral aan de strategie van de nieuwe directeur: deze heeft geen verstand van de markt en heeft geen goede focus. Er is geen – uitgesproken – conflict.

Aan tafel...



Margreet Drost begon haar arbeidsdeskundige carrière in 1994. Ze werkte bij UWV, ArboNed en later bij het Diacones-senziekenhuis. Sinds drie jaar heeft ze haar eigen adviesbureau, genaamd Mare.



Charlotte Boersma is arbeidsdeskundige en bedrijfsfysiotherapeut. Als arbeidsdeskundige werkte ze voor het GAK, later UWV. In 2002 startte ze als zelfstandige Work & Wellness.



Richard Kieft werkt al sinds 1976 bij UWV. Inmiddels is hij al ruim tien jaar arbeidsdeskundige. Bij UWV Almere is hij actief voor de klantgroep WIA.

Margreet “Het is in deze casus zaak om de problemen die er zijn te vertalen naar gemeenschappelijke belangen. In feite komt het erop neer dat ze een gezamenlijk belang hebben. Dit moet je bespreekbaar maken, want dan heb je veel meer grond om tot een gezonde en duurzame oplossing te komen. We kunnen het vertalen naar ziekte en gebrek, maar we kunnen ook inventariseren wat de verschillende partijen nodig hebben met als doel om de verwijtende sfeer te verlaten en weer in oplossingen te gaan denken. Op het moment dat je tegenover elkaar komt te staan – wat in deze casus heel gemakkelijk kan gebeuren – dan gaat het zich verharden en zijn er uiteindelijk alleen maar verliezers.”

Richard “Wel denk ik dat we ons als arbeidsdeskundige moeten realiseren dat je adviseur bent richting de werkgever. Je moet kaderen voor de werkgever, zodat duidelijk wordt wat je voor hem kunt betekenen.”

Margreet “Dat vind ik een beetje te beperkt. Ik wil een onafhankelijk oordeel geven en als je alleen maar kijkt naar wat iemand wel of niet kan, vraag ik me af of je recht doet aan de situatie van beide partijen. Er is op dit moment wel sprake van ziekte, maar nog niet van arbeidsongeschiktheid.”

Richard “Wat ik bedoel is dat er sprake is van een functioneringsprobleem. Je moet de verschillende aspecten wel benoemen,

maar het is niet aan de arbeidsdeskundige om het functioneringsprobleem op te lossen.”

Charlotte “Dat is denk ik teveel gedacht vanuit het UWV. Je kunt niet alleen naar de wet- en regelgeving kijken, het is ook belangrijk om vraagtekens te plaatsen bij het functioneringsprobleem. Je moet onderscheid maken tussen belasting/belastbaarheid en waar je iemand al op kon aanspreken voordat hij arbeidsongeschikt werd. Het gemeenschappelijk belang in deze casus is dat beide partijen gebaat zijn bij veel klanten. Stel dat deze man niet meer zeventig uur in de week kan werken, maar wel veertig, dan kun je kijken of je een extra salesmedewerker kunt aannemen. Dat kost misschien meer, maar als het ook meer oplevert dan zijn de kosten er al weer uit. Je kunt als arbeidsdeskundige een kosten-batenanalyse maken voor een verzuimoplossing.”

Margreet “Eens dat je het zo uit elkaar trekt, maar ik vraag me af of het wel om disfunctioneren gaat. Je zult bespreekbaar moeten maken wat het daadwerkelijke probleem is, voordat je met oplossingen komt.”

Richard “Bijvoorbeeld de vraag of een werkweek van zeventig >

“Je moet de verschillende aspecten wel benoemen, maar het is niet aan de arbeidsdeskundige om het functioneringsprobleem op te lossen”



HOUD AMREF FLYING DOCTORS IN DE LUCHT...

**Help Afrika om zelf
een menswaardig
bestaan op te bouwen.
Giro 8829 in Leiden.
Tel 071-5769476 of
www.amref.nl**



FLYING DOCTORS
SelfSupporting Africa

Laat jij ook graag andere mensen presteren?

Arbo Unie: de partner van werkgevers en werknemers bij het verbeteren van gezondheid, veiligheid en (duurzame) inzetbaarheid van mensen. Als marktleider op het gebied van gezondheidsmanagement helpt Arbo Unie al honderd jaar bedrijven en mensen beter te presteren. Ruim een derde van de Nederlandse beroepsbevolking is inmiddels klant bij Arbo Unie. Dat zegt genoeg!

Om door te kunnen groeien zijn we op zoek naar een ervaren en succesvolle

Arbeidsdeskundige

Analyseert en adviseert over dreigende en/of (vermijdbare) arbeidsongeschiktheid en levert daarmee een bijdrage aan de verbetering van inzetbaarheid en productiviteit bij onze klanten.

Ben jij die nieuwe collega die wij zoeken? Kijk dan op www.arbounie.nl/vacatures voor meer informatie.



Arbo Unie
omdat mensen de motor zijn



tot tachtig uur normaal is.”

Margreet “Het is buitenproportioneel, maar wie is uiteindelijk verantwoordelijk dat er zoveel uur wordt gewerkt?”

Richard “Allebei. De werknemer maakt zijn eigen keuzes. Als hij ervoor kiest om zich niet ziek te melden, dan geldt er ook nog zoiets als de verantwoordelijkheid voor goed werkgeverschap. Als de werkgever weet dat deze man ziek is en hem toch in deze cultuur laat doorwerken, is een consult bij de bedrijfsarts aan te raden.”

Margreet “Ik denk juist dat je eerst moet proberen het uit de medische hoek te houden. Onderzoek eerst wat de feiten zijn.”

Charlotte “Breng ook het bedrijf en de markt goed in kaart. Het kan natuurlijk zijn dat het niet genereren van nieuwe klanten grotendeels door de economische recessie komt.”

Margreet “Hier komt de oude directeur om de hoek kijken. Hij kan als een overstijgende mentor optreden. Hij kent de organisatie, de markt en kan aan de hand van cijfers weerleggen welke rol de crisis speelt. Hij kan zich afvragen of zijn opvolger en de salesmedewerker elkaar wel goed verstaan. Verstaan, daar gaat het hier om. Ze verwijten elkaar dingen en dat lijkt niet nodig. Mijn advies is om de meningen en feiten goed te ontrafelen, zodat beide partijen samen naar een oplossing kunnen zoeken. Een oplossing waarin de onderliggende ziekte en de adviezen aan de werknemer zeker ook een deelaspect vormen.”

Charlotte “Daarnaast denk ik dat je als arbeidsdeskundige in zo’n zaak het aspect over prognose in werk niet uit het oog mag

verliezen.”

Richard “Het advies moet inderdaad eigenlijk tien jaar proof zijn.”

Charlotte “Bij werknemers van deze leeftijd wijs ik er altijd op dat het pensioen misschien wel dichtbij lijkt, maar dat tien jaar nog een mooie tijd is voor een carrièreswitch. Op korte termijn kan deze meneer zijn werk nog uitoefenen. Prima, maar uitgaande van de duurzaamheid zou mijn advies wel zijn om een assessment te laten doen. Inventariseer wat deze man allemaal in huis heeft en op welke functies zijn competenties nog meer toepasbaar zijn.

Richard “Precies, dat is anticiperen op zaken die in de toekomst onvermijdelijk zijn. Gezien het ziektebeeld van deze man komt er een moment tussen nu en tien jaar dat hij zijn functie niet meer kan uitoefenen.”

Charlotte “Het gaat om een advies en een plan van aanpak. Dit plan van aanpak is niet een wet van Meden en Perzen, maar een brede scope van mogelijkheden in kaart brengen voor over laten we zeggen een jaar is wel goed om achter de hand te hebben.”

Margreet “Daar komt bij dat deze meneer er niet jonger op wordt. Je moet benadrukken dat als hij nog iets anders wil, dat het zo snel mogelijk moet gebeuren.”

Richard “Vanuit de preventie is dus het advies: niet wachten tot het te laat is.” ←

FNV | Verzekeraars passief bij reïntegratie

TEKST Yvonne Rengers | Axioma



Private verzekeraars zijn te passief als het gaat om de reïntegratie van gedeeltelijk arbeidsongeschikten.

De eerste twee tot drie jaar na de ziekmelding spannen zij zich nog wel in, maar daarna wordt het stil.

Dit concludeert de vakcentrale FNV op basis van onafhankelijk onderzoek naar de positie van gedeeltelijk arbeidsongeschikten in het private stelsel.

Aanleiding voor het onderzoek is de tussenevaluatie door het ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid dat als basis dient voor de besluitvorming rondom totale privatisering van de Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA). In het coalitieakkoord heeft het kabinet Balkenende IV namelijk vastgelegd dat in 2010 besluitvorming zal plaatsvinden over privatisering.

Momenteel kent de WGA nog een hybride karakter. De regeling wordt nu zowel publiek (UWV) als privaat (verzekeraars) uitgevoerd. In de praktijk betekent dit dat werkgevers drie mogelijkheden hebben om hun werknemers tegen gedeeltelijke arbeidsgeschiktheid te verzekeren: ze kunnen het risico zelf dragen, het onderbrengen bij UWV óf privaat verzekeren. "Hoewel wij achter het voornemen van private uitvoering van de WGA staan," opent FNV-federatiebestuurder Leo Hartveld het gesprek, "stellen wij er op basis van het onderzoek nu toch de nodige vraagtekens bij. Er zijn nog diverse zaken die zich toch verder moeten uitkristalliseren."

Te weinig prikkels Een van de gedachten achter de private uitvoering van de WGA is volgens Hartveld dat marktwerking tot extra prikkels zou moeten leiden, zodat werknemers beter en sneller worden geholpen bij de reïntegratie. "Volgens het onderzoek is het echter voor verzekeraars goedkoper om arbeidsongeschikten in een uitkering te laten zitten dan ze weer aan het werk te helpen," benadrukt hij. Want wat blijkt: afhankelijk

van het arbeidsverleden krijgt de werknemer de eerste 3 tot 38 maanden een loongerelateerde uitkering van minstens 70 procent van het laatstverdiende loon. Daarna vervalt de zieke werknemer in een vervolguitkering van maximaal 51 procent van het minimumloon. "Dit weegt niet op tegen de kosten die een verzekeraar moet maken voor een terugkeer in het arbeidsproces. En ook als de reïntegratie wel lukt en de arbeidsongeschikte werknemer weer deels loon krijgt, levert dit de verzekeraars geen besparing op. Want, wanneer zij niet aan de bak komen, krijgt de zieke werknemer eveneens een arbeidsongeschiktheidsuitkering van maximaal de helft van het minimumloon. Dus volledig of onvolledig aan het werk, maakt eigenlijk geen verschil voor de verzekeraar. Zie het als een weeffout in het systeem," concludeert Hartveld minzaam.

Premie geeft doorslag Ook het feit dat volgens het onderzoek de premie bijna altijd doorslaggevend is bij het kiezen van een WGA-verzekering, betreurt Hartveld. "Jammer genoeg speelt het belang van de zieke werknemer geen enkele rol bij het afsluiten van een verzekering. Het zou veel relevanter zijn om als werkgever te kijken hoe verzekeraars de reïntegratiedienstverlening oppakken." Het onderzoek toont aan dat werkgevers zich in deze laten leiden door het advies van verzekeringsadviseurs, accountants en administratiekantoren. En die geven openlijk toe dat ze geen zicht hebben op de reïntegratiedienstverlening die gekoppeld is aan de verzekeringspolis. Zij krijgen onvol-

"Het is voor verzekeraars goedkoper om arbeidsongeschikten in een uitkering te laten zitten dan ze weer aan het werk te helpen"



doende informatie van de verzekeraars. “Je kunt je hier in het algemeen afvragen of het überhaupt wel een taak van verzekeraars is,” stelt Hartveld. “Het gaat immers niet alleen om het afdekken van risico’s, maar ook om mensen weer aan de slag te helpen. Hoe pak je dat aan en vul je het in. Het komt niet zelden voor dat werkgevers pas begrijpen welke verantwoordelijkheid ze hebben als de eerste WGA-gerechtigde zich aandient.”

Onduidelijke reïntegratiemogelijkheden Volgens Hartveld heerst er ook veel onduidelijkheid over de reïntegratiemogelijkheden. Ter illustratie vertelt hij: “Wettelijk gezien heeft de gedeeltelijk arbeidsongeschikte werknemer recht op steun van zijn (ex-)werkgever bij reïntegratie. Maar werknemers weten niet wat ze van de (ex-)werkgever mogen verwachten en werkgevers weten niet aan welke voorwaarden de ondersteuning moet voldoen. En ook de huidige wet- en regelgeving geeft daar geen antwoord op.” Na twee jaar volgt de Poortwachertoets, waarin de werkgever moet aantonen zich voldoende te hebben ingespannen voor reïntegratie. De UWV-keuringsarts kijkt naar wat de werknemer met zijn beperking nog kan, en wat hij daarmee kan verdienen. In de periode daarna, de zogenaamde WGA-periode, bestaan deze mogelijkheden volgens het onderzoek niet meer. Als de werkgever in gebreke blijft of als er verschil van mening ontstaat tussen de WGA-gerechtigde en werkgever dan rest de weg naar de rechter. “Daarbij komt dat de WGA-gerechtigde in het private stelsel niet zelf zijn reïntegratietraject vorm kan geven. Het kent namelijk geen Individuele Re-integratie Overeenkomst, zoals het UWV. En dat draagt niet bij tot duidelijkheid voor de arbeidsongeschikten; ze worden van hot naar her gestuurd,” aldus Hartveld.

Anders en beter “Al met al kun je dus gerust spreken van een onvolwassen stelsel met veel haken en ogen”, meent Hartveld. Hij stelt dat er in de komende periode nog heel wat werk verzet moet worden om tot verbetering en invoering te komen. Zo pleit hij ervoor dat gedeeltelijk arbeidsongeschikten in het private stelsel dezelfde rechten krijgen op reïntegratie als gedeeltelijk arbeidsongeschikten in het publieke stelsel (UWV). “Vervolgens moet de WGA-uitkering een loonaanvullingsregeling worden. Hierdoor is het voor verzekeraars wel financieel aantrekkelijk om te investeren in reïntegratieinspanningen. Ook zullen verzekeraars volledig transparant moeten zijn naar hun verzekeringsadviseurs als het gaat over de reïntegratiedienstverlening. Indien blijkt dat deze dienstverlening niet onder de zorgplicht van de verzekeringsadviseurs valt, dan zal de wet moeten worden aangepast.” En tot slot dient er een rechtstreeks vorderingsrecht op de verzekeraar te komen. Op basis daarvan zal de verzekeraar verplicht zijn de werknemer op de hoogte te brengen van de (reïntegratie)dienstverlening die is gekoppeld aan de WGA-verzekering. “Het moet anders en kan anders”, besluit Hartveld. ←

Aantal eigen risicodragers

Momenteel is ongeveer 21% eigen risico drager voor de WGA. Het betreft hier 75.000 werkgevers uit het midden- en kleinbedrijf en 600 grote werkgevers. Bij deze werkgevers werken 1,5 miljoen werknemers. Dat komt overeen met 23% van de beroepsbevolking van 6,6 miljoen.

Congres | Arbeidsdeskundige: Professional of amateur?

TEKST Tessy van Rossum | Ravestein & Zwart

Dik 550 arbeidsdeskundigen verzamelen zich op 26 november in theater De Flint in Amersfoort voor het NVvA-congres 'Arbeidsdeskundige: professional of amateur'. Een *hot item*, gezien het recordaantal aanwezigen. Verslag van een dag met interessante sprekers en discussies, eindigend met het bezoek van een hooggeëerde gast.

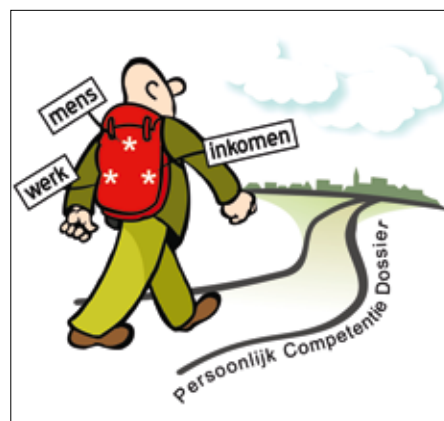


"Professional of amateur, het is en blijft een lastige scheidslijn." Met die woorden opent NVvA-voorzitter Monique Klompé het congres. Wat de arbeidsdeskundige tot professional maakt, is volgens haar echter wel duidelijk. "Hij of zij heeft een opleiding tot arbeidsdeskundige gevolgd, is gecertificeerd en geregistreerd, doet aan kennisontwikkeling en is lid van de NVvA. Maar dat is alleen randvoorwaardelijk. Waar het om gaat zijn de excellente momenten: het perfecte rapport, beoordelings- of coachingsgesprek binnen de driehoek mens, werk en inkomen." Bovendien behoort de arbeidsdeskundige tot een krachtige beroepsgroep, met de nodige inspirerende voorbeelden. "Johan Frederik Staleman, de allereerste arbeidsdeskundige, is een inspirerend voorbeeld", aldus Klompé. "Nog zo iemand: Ru de Cruijff, de eerste voorzitter van de NVvA. Maar wie is nu uw voorbeeld? Denk daar eens over na als u morgen bij de koffieautomaat staat. En laat dan ook eens uw gedachten gaan over uw toegevoegde waarde aan het arbeidsdeskundige beroep."

Meestribbelen Na deze inleidende woorden is het tijd voor de eerste spreker van het congres: Mathieu Weggeman, hoogleraar organisatiekunde aan de Technische Universiteit Eindhoven. Met het thema 'Hoe slimmer, hoe eerder dom' zet Weggeman de zaal aan het denken én krijgt hij ze aan het schaterlachen.

Volgens de hoogleraar zijn professionals niet te managen door het opleggen van regels, procedures en standaarden of het toepassen van informatiesystemen. "De professional lijkt zich misschien wel aan zulke zaken te conformeren, maar blijft ondertussen gewoon zijn gang gaan. Dat kost immers minder tijd dan tegen te zijn, waardoor er meer tijd overblijft voor het echte werk. Meestribbelen, noem ik dat."

Shared values Vertrouwen en betrokkenheid zijn kernbegrippen als het gaat om het managen van professionals. "De moraal van werknemers wordt het meest gestimuleerd als er vertrouwen is. Ook het tonen van betrokkenheid zorgt ervoor dat mensen net iets harder lopen om de klus geklaard te krijgen." Dat gebeurt volgens Weggeman te weinig. "We zijn van een *high trust society* naar een *low trust society* gegaan. Vroeger was het *Tell me*, daarna werd het *Show me* en nu draait het om *Prove it to me*." Leidinggevendens die het beste uit hun professionals willen halen, moeten daarom inzetten op shared values. "Bij het managen van professionals gaat het om het geven van betekenis. Managers moeten ervoor zorgen dat hun organisatie mission driven is. Ze moeten inspelen op de liefde voor het vak door een collectieve ambitie te ontwikkelen op basis van een inhoudelijke visie." Daarnaast hamert de hoogleraar op het belang van kennis.



“Het creëren van een collectieve ambitie is slechts een eerste stap. We moeten ook alert blijven op deskundigheid. Want: we worden op steeds jongere leeftijd minder goed in ons vak.” Dit betekent dat professionals moeten blijven leren, ook van hun jongere collega's. Zo zouden oudere professionals in de leer kunnen gaan bij de jonge honden in hun organisatie om nieuwe methoden en technieken onder de knie te krijgen. “Managers moeten beseffen dat het loont om niet alle professionals over één kam te scheren. Het komt erop neer dat je duurzaam inzetbare professionals in je organisatie hebt. Dat is het belangrijkste!”

Balletje-balletje Het middagprogramma staat onder leiding van zakelijk magiër en alchemist George Parker. Hij doet de zaal versteld staan met goocheltrucs. Niet alleen vouwt hij van een briefje van vijf euro een briefje van tien, ook speelt hij balletje-balletje met de zaal. Parker stelt daarnaast dat het lineair organiseren zijn langste tijd heeft gehad. “We moeten inzetten op outcome-gericht organiseren. Daar ligt de toekomst. Vanmiddag ga ik u laten zien dat denken stuurbaar is, dat uw eigen denken wordt gestuurd door contexten. Aan het eind van de dag hoop ik dat u uw eigen denken wantrouwt en op basis hiervan nieuwe keuzes durft te maken.” Parker introduceert ook de drie sprekers van het middagprogramma. Marie-José Paulussen vertelt over het Persoonlijk Competentie Dossier (PCD). “Het PCD helpt arbeidsdeskundigen met de ontwikkeling van hun competenties. Het is de bedoeling dat arbeidsdeskundigen door middel van reflectie op het eigen gedrag in cycli van een jaar steeds één van

de competenties uit het Beroeps Competentie Dossier verder ontwikkelen.” Paulussen stelt ook dat het PCD wordt gekoppeld aan hercertificering. Iets dat tot de nodige discussie leidt in de zaal.

Kennisverversing Erwin Audenaerde, voorzitter van de SRA, is aan het woord over de nieuwe gedragscode voor arbeidsdeskundigen. Deze code is opgesteld op basis van een duidelijke filosofie. “We leggen het accent op de voorkant, dus op preventie. Met de nieuwe code proberen we – door toevoeging van een ethische paragraaf – te voorkomen dat arbeidsdeskundigen uiteindelijk voor de tuchtrechter moeten verschijnen. We proberen het tot een instrument te maken waar de arbeidsdeskundige goed mee uit de voeten kan.” Programmadirecteur Tjeerd Hulsman van het AKC is de laatste spreker. Hij grijpt terug op een uitspraak die Mathieu Weggeman 's ochtends heeft gedaan. “Leren is het verversen van kennis, zo zei Mathieu Weggeman. En ik kan niets anders dan het hiermee eens zijn. Kennis heeft immers een beperkte houdbaarheid en moet daarom worden ververst.” Het AKC speelt hierin een belangrijke rol, aldus Hulsman. “Het AKC zorgt voor het ontwikkelen van kennis, maar maakt het ook toepasbaar.” Het AKC is er voor én door arbeidsdeskundigen. “Daarom zoek ik honderd arbeidsdeskundigen die mee willen doen in door het AKC gefinancierd onderzoek.” De dag wordt afgesloten met hooggeëerd bezoek. Sinterklaas verschijnt met een van zijn Pieten om de eerste exemplaren van het boek ‘Een typisch Nederlands beroep. Kroniek van honderd jaar arbeidsdeskundigheid’ uit te reiken. Deze eer valt ten deel aan de oudste en de jongste arbeidsdeskundige (Piet de Craen, tevens nieuwbakken erelid van de NVvA en Maaïke de Haan) in de zaal. Ook arbeidsdeskundige Erik Jurriens en zijn cliënt Marja van de Kerkhof krijgen een exemplaar. Het is een waardevolle afsluiting van een boeiende dag. ←



Boek | Het Element

TEKST Henk Sieben | arbeidsdeskundige Tactus Verslavingszorg

Er zijn van die boeken die zo boeien dat je als je ze uit hebt, ze meteen weer wilt lezen om de essentie ervan helemaal te doorgronden en de ideeën die erin beschreven staan meteen toe te passen. Een van die boeken is 'Het Element, als passie en talent samenkomen'. Een boek dat, in deze turbulente tijden, wil inspireren en een nieuwe kijk op de menselijke mogelijkheden wil verschaffen.

In 'Het Element' gaat het over mensen die in hun leven hun draai gevonden hebben en hun element ontdekt hebben en dus in hun element zijn. Mensen als Richard Branson, Bob Dylan en Paul McCarthy. Je element vinden is essentieel voor succes en gezondheid, van zowel die van jezelf, die van je cliënten als die van de organisatie waar je voor werkt. Dat is de opvatting van Ken Robinson, de schrijver van het boek. Het Element is het ontmoetingspunt tussen natuurlijke aanleg en persoonlijke passie en waar het natuurlijk om gaat is het element in jezelf te ontdekken en toe te passen. Omdat dit voor iedereen zo verschillend is, moet je openstaan voor alle manieren waarop de wereld ervaren wordt. Het gaat daarbij vooral om het benutten van je creatieve mogelijkheden. Je moet je verbeelding een kans geven.

Verbeelding beschouwt Robinson als het fundament van alles wat ons uniek maakt, het is de basis van taal, kunst en de menselijke dynamiek. Onder creativiteit verstaat hij het ontwikkelen van originele ideeën. Het is als het ware toegepaste verbeelding, op een nieuwe manier gaan zien en vanuit andere perspectieven. Creativiteit bevrijdt en geeft energie, je hebt er niet alleen zelf baat bij maar kunt ook anderen inspireren. Je moet er wel wat voor over hebben, want je moet op zoek: op zoek naar waar je kracht ligt, op zoek naar je passie. Belangrijk hierbij is dat je deze passie deelt met anderen zodat je kunt groeien. Fundamenteel voor succes is verder een vaste wil om je passie in praktijk te brengen! Velen worden er namelijk van weerhouden om er vol voor te gaan. De angst om te falen en de angst

voor afkeuring zijn de meest voorkomende obstakels voor het vinden van je element! Mensen in je omgeving kunnen namelijk een stimulerende, maar ook een afbrekende rol spelen in het proces om je element te vinden. Enig doorzettingsvermogen is dus wel nodig om je doel te bereiken en soms moet je gewoon eigenwijs je eigen gang gaan! Dan moet je je niet laten leiden door wat anderen ervan vinden maar stug tegen de stroom inzwemmen, je hart volgen. Uiteindelijk stelt Robinson een beslissende vraag aan de lezer: welke prijs wil je betalen om je element te vinden, welke tegenwerkingen wil je overwinnen? Dit alleen al is een reden om dit boek aandachtig te lezen. ←

HET ELEMENT: ALS PASSIE EN TALENT SAMENKOMEN
GESCHREVEN DOOR SIR KEN ROBINSON. EEN UITGAVE VAN UITGEVERIJ
HET SPECTRUM. ISBN: 978 90 491 00261.



Klacht | Van een mug een olifant

TEKST Colette van Bommel | Axioma

Maja Bergman lag al eens eerder met UWV in de clinch, maar begin dit jaar was voor haar de maat vol. Ze diende een klacht in tegen een medewerker van het UWV en verwacht binnenkort een uitspraak van de SRA en van de Nationale Ombudsman. “UWV denkt in processen en niet in mensen, daar moet verandering in komen.”



Maja Bergman is zichtbaar geïrriteerd als ze haar verhaal vertelt. Als arbeidsdeskundige van Reaned deed ze onderzoek en bracht ze advies uit aan haar opdrachtgever. Deze opdrachtgever besloot echter om het advies niet direct op te volgen en meldde zich na negen maanden bij UWV met de vraag of de reïntegratie-inspanningen voldoende waren. Een van de arbeidsdeskundigen van het UWV schrijft vervolgens in zijn deskundigenoordeel dat de desbetreffende opdrachtgever van Maja Bergman een inadequaar advies heeft gekregen. Dat de UWV-medewerker het niet met haar eens is, is niet de bottleneck voor Bergman. De schoen wringt op het punt dat de arbeidsdeskundige van UWV geen contact met haar heeft opgenomen alvorens zijn oordeel over de kwaliteit van haar werk in het deskundigenoordeel te plaatsen. “Ik heb de gedragsregels van de SRA er nog eens op

nageslagen en werd bevestigd in mijn gedachte. De arbeidsdeskundige van het UWV had me moeten benaderen voordat hij een oordeel over mij aan mijn opdrachtgever stuurde. Hij heeft mij hiermee niet de kans gegeven om uit te leggen waarom ik tot deze conclusie ben gekomen. Dan nog hoeft hij het niet met me eens te zijn, maar dan hoeft ik niet gebeld te worden door mijn opdrachtgever met de mededeling dat er in het deskundigenoordeel van UWV staat dat ik een inadequaar advies heb gegeven en dat hij wil dat ik dat even kom uitleggen. Deze manier van omgaan met collega's vind ik geen stijl”, aldus Bergman. Ze is erg blij dat deze actie van het UWV geen nadelige financiële gevolgen met zich mee hebben gebracht. “Voor UWV is dat misschien een ver-van-hun-bed-show, maar voor commerciële bedrijven is een ontevreden opdrachtgever een slechte zaak. ➤

“Dat ik van mijn opdrachtgever moet horen dat het UWV oordeelt dat ik een inadequaar advies heb gegeven, dat kan echt niet”



Het gevolg hiervan is doorgaans dat er minder of geen opdrachten meer komen. Deze UWV-medewerker realiseert zich niet dat hij hiermee aan mijn portemonnee komt en aan die van mijn werkgever. Ik ben immers werkzaam in loondienst en benadeel ook mijn werkgever als ik mijn werk niet op een correcte manier uitvoer. Gelukkig heb ik een erg goed contact met mijn opdrachtgevers en heeft het oordeel van UWV niet tot een klacht bij mijn werkgever geleid. Samen met mijn opdrachtgever heb ik nog eens goed naar het dossier gekeken en achteraf zegt hij spijt te hebben mijn advies niet eerder te hebben gevolgd.”

Simpel telefoontje Begin dit jaar dient Bergman een klacht in bij het UWV tegen de desbetreffende arbeidsdeskundige. “UWV is van mening dat als de procedures gevolgd worden, dat het goed is. Zo werkt het wat mij betreft niet. Je hebt te maken met mensen. Daar kun je niet zomaar overheen walsen. Dat ik van mijn opdrachtgever moet horen dat het UWV oordeelt dat ik een inadequaat advies heb gegeven, vind ik echt niet kunnen.” Ze stuurt twee brieven, één naar het UWV en één naar de SRA. Toch levert dit niet op wat ze had gehoopt. “De arbeidsdeskundige krijgt van de SRA de kans om zich te verweren, maar deze meneer praat net als zijn werkgever in procedures. Mijn klacht is gericht op het feit dat deze arbeidsdeskundige niet met mij in overleg is getreden. Het is nooit mijn bedoeling geweest om hem op andere gedachten te brengen, maar dat is wel wat de UWV-medewerker in zijn verweer noemt.” De klachtenafhandeling van het UWV geeft Bergman een wrang gevoel. Wat haar betreft had het echter nooit zo ver hoeven komen. De zaak wordt door UWV onnodig groot gemaakt. Een simpel telefoontje van de

UWV-arbeidsdeskundige naar aanleiding van haar klachtenbrief was voldoende geweest. Dat contact vindt echter nooit plaats en daarom zet Bergman door. Het gevoel een nummer te zijn bij UWV wordt volgens haar maar weer eens bevestigd. “Je spreekt iemand aan op zijn gedrag, maar daar hebben ze bij UWV geen boodschap aan. Sterker nog, ze verklaren de klacht ongegrond omdat de medewerker zich aan de geldende UWV-procedures heeft gehouden.” Voor Bergman is hiermee de kous niet afgedaan. Behalve het indienen van een officiële klacht bij de SRA stapt ze nu ook naar de Nationale Ombudsman. “Ik ben het niet eens met de manier waarop UWV mijn klacht heeft afgehandeld, of eigenlijk niet heeft behandeld. Ik realiseer me heel goed dat ik me in een bijzondere positie heb gemanoeuvreed door een klacht in te dienen tegen een collega, maar ik ben van mening dat ik dit moet doen. Het UWV moet zich bewust worden van het gedrag van haar medewerkers en de mogelijke gevolgen daarvan.”

Verschuilen achter procedures Collega-arbeidsdeskundigen reageren verschillend op de klacht van Bergman tegen het UWV. “Ik heb het voorgelegd aan de leden van de onderlinge toetsingsgroep waar ik onderdeel van uitmaak”, vertelt Bergman. “De meningen zijn verdeeld, maar het algemene gevoel is wel dat ze het knap van me vinden dat ik dit ondanks alle mogelijke kritiek durf door te zetten.” Er zijn arbeidsdeskundigen die vinden dat Bergman zelf contact had moeten zoeken met de UWV-medewerker, maar daar is ze het niet mee eens. “Natuurlijk had ik de verstandigste kunnen zijn door contact met deze meneer te zoeken, maar daarmee bereik ik mijn doel niet. Ik ben dan

“Bij arbeidsdeskundig werk komen veel procedures kijken, maar we mogen de menselijke kant nooit verliezen”

column | 'Niet lullen, maar poetsen'



Nog nooit van mijn leven heb ik een vaste baan gehad. Niet dat ik daar bewust voor heb gekozen – het is gewoon zo gelopen. Wel altijd mijn eigen geld verdiend, dames en heren. 'Non blaterare sed polire,' zou de schrijver/schilder Jan Cremer zeggen, wat een deftige vertaling in het Latijn is van de door hem vaak gebezigde uitdrukking 'niet lullen, maar poetsen'. Dat is ook mijn devies als freelancer: aan de slag! Leegloperij brengt geen brood op de plank. Alleen heb

ik nogal moeite met de discipline die ik mijzelf moet opleggen, want ik ben vrij om persoonlijk mijn tijd in te delen. En dan valt het niet mee aan het werk te gaan, aangezien er altijd wel een uitvlucht te bedenken is.

Ik leef van de pen, zoals dat heet. Journalist wil ik mij niet noemen, hoewel ik in de loop der jaren veel interviews heb gemaakt, maar ik ben geen nieuwsjager. Stukjesschrijver is meer op mij van toepassing. Dichter ben ik ook en ik schrijf liedjesteksten, waarvan er zo'n veertig op de plaat staan. Voor veel van deze bezigheden moet ik wachten tot de telefoon gaat en ik misschien een opdrachtgever aan de lijn krijg – maar ik heb vaak geen zin om op te nemen. Dus kan ik heel wat interessante dingen zijn misgelopen. Hoewel, als ze mij echt nodig hebben, weten ze me wel te vinden. Dagelijks houd ik om een uur of vijf kantoor in mijn stamcafé, hier in Den Burg op Texel, en insiders zijn daarvan op de hoogte. Ik word er nogal eens aan de telefoon geroepen en dan kan ik er niet onderuit.

Het zal duidelijk zijn dat ik als directeur van een eenmanszaak soepel ben voor mijn personeel. Ik geef mijzelf veel vrijheid, maar toch lever ik telkens op tijd, al is het soms op het nippertje. De meedogenloze deadline is een dreigende stok achter de deur, waar je soms behoorlijk zenuwachtig van wordt. Tegelijkertijd krijg je ideeën van die hete adem in je nek – een kat in het nauw maakt creatieve sprongen. Een nachtje doorwerken kan ook geen kwaad en levert extra tijd op, die je daarvoor verspild hebt. Er wordt wel eens gekscherend gezegd dat ik, gezien mijn onzichtbare werkuren, altijd vakantie heb, maar ik antwoord dan dat ik dat juist nooit heb, omdat ik in mijn hoofd altijd met schrijven bezig ben. Trouwens, ik heb bij nader inzien wel een vaste betrekking: ik ben in dienst bij mijn zeven ezels. Die voorzie ik dagelijks van vers water en hooi. Ook om die reden zit vakantie er voor mij niet in.

Theun de Winter – freelance tekstschrijver, dichter en songwriter

degene die het probleem oplost en de andere partij leert daar niets van. De kans dat ze de volgende keer op dezelfde manier handelen, is erg groot. Het is juist mijn bedoeling om iets in beweging te zetten. Als arbeidsdeskundigen werken we met mensen. Daar komen veel procedures bij kijken, maar we mogen de menselijke kant nooit verliezen. Medewerkers van UWV mogen zich niet langer verschuilen achter procedures."

Leren van fouten Mede dankzij het verschillende keren afzeggen van de hoorzitting laat de uitspraak van de SRA nog op zich wachten. Van de SRA verwacht Bergman dat ze op dezelfde lijn van denken en handelen zitten als zij, maar het UWV is een ander verhaal. Ze spreekt de hoop uit dat UWV naar haar wil luisteren. "Door geen hoor- en wederhoor toe te passen, ontnemen ze mij ook een les. Als ik inderdaad een inadequaat advies heb uitgebracht, kan ik de volgende keer opnieuw te kort schieten, omdat niemand mij op mijn fouten heeft gewezen." Maar of UWV haar zal begrijpen, is natuurlijk een tweede. "In het vak van de arbeidsdeskundige draait alles om communiceren. Het is dan triest te moeten concluderen dat er collega's zijn die deze belangrijke competentie missen. Het roept bij mij de vraag op hoe ze dan omgaan met cliënten. UWV moet zich hier bewust van worden." ←

100 jaar AD | De nodig gebleken aanvullende factor

TEKST Armand ten Voorde | Ravestein & Zwart

De arbeidsdeskundige is honderd jaar. Een mijlpaal die niet onopgemerkt voorbij mag gaan. En dat gebeurt ook zeker niet. Eind 2009 verschijnt er een gedenkboek dat verleden, heden en toekomst van het arbeidsdeskundig beroep belicht. In deze AD Visie een klein voorproefje van een onderdeel van dit boek: de geschiedenis in vogelvlucht van de 'nodig gebleken factor' in claimbeoordeling en reïntegratie.

'Weinig van de lezers van dit artikel zullen nauwkeurig weten wat een agent in speciaal dienst zoo ongeveer te doen heeft, maar ik kan niet nalaten op te merken, dat mij door langdurige samenwerking met Staleman is gebleken, dat de theoretische schatting der mate van ongeschiktheid van een getroffene, dikwijls niet overeenkomt met de praktische waarde, die dezelfde getroffene in werkelijkheid blijkt te bezitten. En wat een moeite deed Staleman om juiste gegevens over die arbeidsongeschiktheid te verkrijgen. Hoe kan hij tegenwoordige en vroegere

werkgevers van een getroffene opsporen en achtervolgen, om toch maar een zoo groot mogelijk feitenmateriaal te verzamelen, waaruit dan ten slotte zijn conclusie werd getrokken.' Aldus prijst controlerend geneeskundige Becker in 1928 in een overlijdensbericht de kwaliteiten van speciale agent Johan Fredrik Staleman, de voorloper van de huidige arbeidsdeskundigen. Een gedenkboek ter gelegenheid van het vijftigjarige bestaan van de Rijksverzekeringsbank (de latere Sociale Verzekeringsbank) noemt de arbeidsdeskundigen zelfs de 'nodig gebleken aanvul-

lende factor' die 'in samenwerking met de controlerend-geneeskundigen veel heeft bijgedragen tot het bereiken van een stelsel van zo juist mogelijke renteschattingen'.

De Ongevallenwet Voor een verklaring waarom de aanstelling van de eerste 'arbeidsdeskundigen' in 1909 nodig is en hoe het beroep tot stand is gekomen, moeten we nog een paar jaar verder terug. Naar 1901, en de invoering van de Ongevallenwet. Deze wet is de eerste vorm van door de overheid georganiseerde sociale zekerheid, afgedwongen door de



veranderende maatschappelijke omstandigheden. In het laatste kwart van de achttiende eeuw verandert Nederland in rap tempo van een voornamelijk agrarische samenleving in een geïndustrialiseerde, kapitalistische economie. Arbeid verandert daarmee ook: veel mensen werken in grote fabrieken, tegen een laag loon en onder vaak erbarmelijke omstandigheden. Onder invloed van politieke en maatschappelijke discussie maken het bekende Kinderwetje van Van Houten (1874) en de Arbeidswet (1889) een begin met de regulering van werk en arbeidsomstandigheden. Maar uitkeringen bestaan nog niet: bij een ongeluk of ziekte geldt onverbiddelijk: geen werk, geen geld. De invoering van de Ongevallenwet in 1901 brengt verlichting in deze situatie en het risque professionel doet zijn intrede: voortaan zijn werknemers verzekerd tegen de gevolgen van een ongeval op het werk.

De speciale agent ten tonele De uitvoering van de Ongevallenwet wordt belegd bij de nieuw opgerichte Rijksverzekeringsbank. Controlerende geneeskundigen bepalen de hoogte van de uitkering naar mate van de verloren arbeidsgeschiktheid. Na enkele jaren duikt echter het begrip 'aanpassing' op: het vermogen van de mens om zich aan zijn handicap aan te passen en zo toch weer (meer) te gaan werken. De beoordelende artsen hebben volgens de Rijksverzekeringsbank te weinig kennis van de verschillende soorten arbeid om te beoordelen in hoeverre de arbeidsmogelijkheden van een werknemer met letselschade kunnen verbeteren. Daarom wordt in 1909 een nieuwe functie ingesteld, die van speciale agent. 'Op de hoogte met de technische eisen, in velerlei beroepen gesteld, konden zij met kennis van zaken beoordelen, in hoeverre de werkman met een of ander letsel aan die eisen voldeed', zo beschrijft P.H. van Eden, medisch adviseur der Rijksverzekeringsbank het ontstaan van

de arbeidsdeskundige. Een belangrijke stap in de ontwikkeling van het Nederlandse sociale zekerheidsstelsel: vanaf dat moment wordt herkend en erkend dat je alleen vanuit het (werkelijk op de werkvloer geleverde) arbeidsvermogen een juiste schatting van de arbeidsongeschiktheid kunt doen.

De WAO De Ongevallenwet wordt rond het jaar 1920 meerdere keren uitgebreid en beter gedefinieerd. Ook de Invaliditeitswet (1919) doet zijn intrede, en daarmee de eerste stappen naar een verzekering van het risque sociale. Deze laatste wet geldt namelijk voor vrijwel alle werknemers en het risico waartegen verzekerd wordt hoeft niet samen te hangen met het werk. Binnen beide wetten ontstaat langzamerhand ook meer aandacht voor revalidatie en werkhervatting. Maar pas ver na de Tweede Wereldoorlog, in een periode van wederopbouw en welvaart, komt het in Nederland tot een vergaande volgende stap in de sociale zekerheid: de invoering van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) in 1967. Het doet er niet meer toe waardoor iemand arbeidsongeschikt raakt; niet langer de werkgevers, maar de samenleving deelt de verantwoordelijkheid voor haar leden.

De GMD De nieuwe Gemeenschappelijke Medische Dienst (GMD) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de WAO. Arbeidsdeskundigen spelen hierbij een grote rol, want, zo stelt de GMD in haar eerste jaarverslag: 'revalidatie en invaliditeitsschatting eisen een hoge mate van gespecialiseerde deskundigheid'. De GMD heeft vanuit de WAO heel duidelijk een tweeledige taakstelling toegemeten gekregen: de beoordeling van arbeidsongeschiktheid (door verzekeringsgeneeskundigen en arbeidsdeskundigen) en het voorzien (in hulpmiddelen) voor reïntegratie. De arbeidsdeskundigen bouwen binnen de GMD, soms in samen-

Particulier verzekerd

Aanvankelijk zijn de meeste arbeidsdeskundigen bij de GMD werkzaam, maar ook daarbuiten bestaat het beroep. In 1960 wordt voor zelfstandigen de mogelijkheid ingevoerd om zich particulier te verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid. Aanvankelijk beoordelen controlerend inspecteurs de aanspraken op deze verzekering, later worden zij arbeidsdeskundigen genoemd. Binnen de verzekeringswereld ontwikkelen de arbeidsdeskundigen zich door, naar onder meer letselschade, en zijn ze betrokken bij pensioens- en ouderdomsuitkeringen.

werking met particuliere verzekeraars, een gedegen kennis en ervaring op van de belasting van allerlei soorten werk, arbeidsbemiddeling en (middelen voor) reïntegratie.

Geleidelijke privatisering Maar al het mooie werk op reïntegratiegebied ten spijt, vanaf de late jaren 1970 vangt de claimbeoordeling de meeste wind. Onder meer door de economische crisis wordt de instroom in de WAO steeds groter, hetgeen toenmalige premier Lubbers doet uitroepen: 'Nederland is ziek!'. De beoordeling van de arbeidsongeschiktheid wordt steeds strenger, reïntegratie wordt geleidelijk geprivatiseerd, via onder meer Poortwachter en WIA. Hoe de arbeidsdeskundigen, al dan niet met hulp van de NVvA, de kansen en uitdagingen die deze complexe ontwikkelingen bieden met volle handen aangrijpen en zich een sterke positie verwerven in de wereld van mens, werk en inkomen, is uitgebreid te lezen in het aankomende gedenkboek: Een typisch Nederlands beroep. Kroniek van honderd jaar arbeidsdeskundigheid. ←



Succesverhaal | Regie over eigen leven

TEKST Joke Schierbeek - van der Meij | arbeidsdeskundige

Plato houdt ons voor: 'Zelfoverwinning is de grootste overwinning'. Als arbeidsdeskundige heb ik elke dag te maken met werknemers of cliënten die de regie over hun eigen leven (misschien) even kwijt zijn. Ik probeer ze te helpen de balans terug te vinden. Maar hoe zit het eigenlijk met de regie op mijn eigen leven?

Verslagen zat Jan op de bank, de tranen stromen over zijn wangen. Hij is net terug uit het ziekenhuis waar hij de verpletterende diagnose kreeg: multiple sclerose. Verschillende vragen spoken door zijn hoofd. Is er een medicijn? Kan ik blijven werken? Kan ik mijn gezin blijven onderhouden? Vragen die vooralsnog onbeantwoord blijven. Jan valt in een zwart gat.

Ik ben fluitiste, combineer het moederschap met een eigen lespraktijk en werk freelance in een museum. Maar bovenal ben ik toe aan een nieuwe uitdaging met betere financiële vooruitzichten en besluit Jan – mijn collega in het museum – terzijde te staan. Het was een hele switch, maar toch meende ik dat ik voldoende ideeën had om hem te helpen bij het verwerkingsproces. Mijn doel was Jan zover te krijgen dat hij de regie weer in

eigen hand kon nemen en nieuw evenwicht zou vinden.

Het museum liet ik voor wat het was en mijn fluit hing ik aan de wilgen. Verschillende banen en opleidingen verder mag ik mezelf arbeidsdeskundige noemen. Ik werk momenteel als arbeidsdeskundige voor een commercieel bedrijf en ben daarnaast zelfstandig arbeidsdeskundige en loopbaancoach.

Praten in metaforen Niet lang na de diagnose kwam Jan in een depressie, maar hield tegenover de buitenwereld de schijn op. Pas veel later vertelde hij mij dat hij regelmatig had overwogen er een eind aan te maken. We spraken af dat hij open kaart zou spelen en me regelmatig zou vertellen hoe hij zich voelde. Ik vertelde hem op mijn beurt over de veranderingen in de wetgeving

en over wat ik meemaakte in mijn werk. Samen leerden wij dat stilzitten en afwachten tot niets anders leidt dan achteruitgang en depressie; dat er lichtpuntjes zijn als je ze maar wilt zien en dat deze lichtpuntjes de wegwijzers zijn voor de volgende stappen in je leven. Ik merkte dat ik aan de hand van metaforen goed duidelijk kon maken wat ik bedoelde en vergeleek het leven met een routekaart met wegen en rotondes. Ik vroeg Jan om plaats te nemen op de rotonde om uit te rusten, de tijd te nemen om te 'rouwen' en de situatie te beschouwen. Het ging met vallen en opstaan, maar uiteindelijk kwam er licht in de duisternis. Alleen Jan weet wie hij is, wat hij voelt en wat hij kan. Niemand

jaren ging het niet meer over wel of geen regie nemen, het nemen van de regie was vanzelfsprekend geworden. Van onbewust onbekwaam was hij onbewust bekwaam geworden.

Heb vertrouwen Gedurende het proces hebben zowel Jan als ik veel tegenwerking ondervonden van instanties die telkens meenden te weten wat goed voor hem was, maar vergaten te luisteren. Ook onderschatten zij de ernst van de situatie omdat Jan niet 'zielig' deed. Door de opgedane ervaring werd het voor Jan mogelijk anderen te helpen. Hij voert als ervaringsdeskundige soms een gesprek met één van mijn cliënten die denkt nooit

“Ik vergeleek het leven met een routekaart met wegen en rotondes en vroeg om plaats te nemen op de rotonde om uit te rusten, de tijd te nemen om te 'rouwen' en de situatie te beschouwen”

anders. Als hij niet in staat zou zijn de regie weer in eigen hand te nemen, zou hij een prooi worden en zouden anderen letterlijk met hem aan de haal gaan. Door naast hem te staan en hem telkens een spiegel voor te houden, kreeg Jan zicht op zijn eigen gedrag en de mogelijkheid om hierin verandering aan te brengen. Langzaam hernam hij de regie over zijn eigen leven.

Praten als brugman Samen met Jan bereidde ik het gesprek met zijn werkgever over zijn werksituatie voor. Mogelijke aanpassingen, voorzieningen, wijzigingen qua werktijden en eventuele overplaatsing naar een andere afdeling met ander werk. Jan leerde denken in mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Hij stelde voor dat er bij hem thuis een werkplek werd ingericht. Hij selecteerde de benodigde aanpassingen voor zijn computer, waaronder spraakherkenning. Zijn werkgever stemde hiermee in. Jan informeerde zijn werkgever over de mogelijkheid de kosten terug te halen bij de uitkeringsinstantie. Zo behield hij zijn werk en salaris. Ook gingen wij samen naar het UWV om het chronisch ziektebeeld van MS duidelijk te maken. Het was nog een hele opgave om de verzekeringsarts ervan te doordringen dat, gezien zijn progressieve vorm van MS, Jans krachten en daarmee ook zijn arbeidsmogelijkheden gestaag afnamen. Ik moest praten als brugman, als het bij een herschatting weer eens misging. Het ging me steeds beter af om Jan te stimuleren wanneer hij in de flow zat, maar ook om te luisteren en steun te bieden wanneer het tegenzat. Na het verstrijken van

meer de regie over zijn leven te kunnen krijgen nu hij chronisch ziek is. Samen hebben we ondervonden dat elke weg zijn moeilijkheden kent, maar dat moeilijkheden je even doen stilstaan. Je kunt je rugzak steeds ontdoen van ballast en vullen met bagage voor je verdere reis. Waarheen? Heb vertrouwen in jezelf, behoud de regie en bepaal je koers!

In balans Ik beschouw het ondersteunen van Jan in zijn proces als een succesverhaal. Het heeft hem gebracht tot waar hij nu is: volledig rolstoelafhankelijk met alleen de verminderde beschikking over zijn niet dominante linkerhand, maar zonder beperkingen op cognitief gebied; iemand met regie over eigen leven, inmiddels met zijn gezin verhuisd naar een volledig volgens zijn aanwijzingen aangepaste woning. Naast zijn uitkering verwerft hij inkomen door nog enkele uren per dag voor het museum te werken, vanuit huis met een volledig aangepaste werkplek. Om zijn leven structuur te geven en het 'brandende huis' zo goed mogelijk op peil te houden, verdeelt hij zijn tijd over (vrijwilligers-)werk, therapieën en sport/ontspanning. Hij voelt zich in balans, vecht niet meer tegen zijn ziekte, maar neemt haar mee op zijn reis.

Deze gebeurtenis is ook in mijn leven een duidelijke rotonde geweest. Ik maakte nieuwe keuzes, ging weer studeren en ben hierdoor de arbeidsdeskundige en loopbaancoach geworden die ik nu ben. Wat maakt deze casus met deze cliënt zo bijzonder? Jan was en is mijn man. ←

Van Kansen Bewust

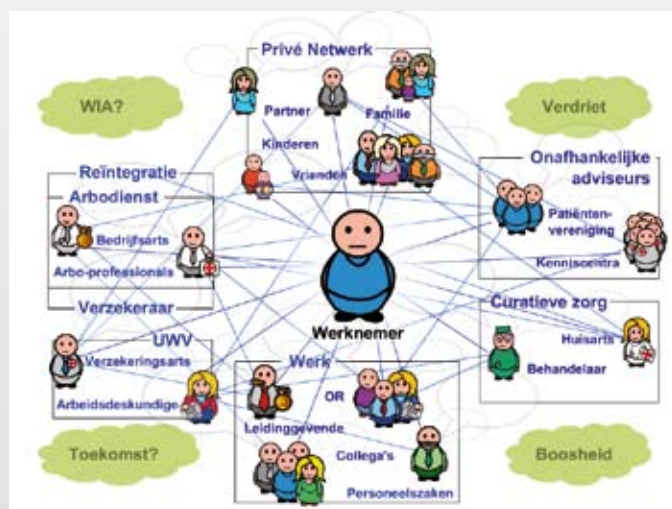
'Geen hokjesgeest s.v.p.'

TEKST Armand ten Voorde | Ravestein & Zwart

De visie op arbeid en gezondheid is aan het veranderen. Zo heerst nu de opvatting dat snellere participatie het herstel kan bevorderen. Dit staat te lezen in het projectplan Gezondheid en Participatie, een deelproject van Sterk naar Werk. Het doel van het project is de toegevoegde waarde van de arbeidsdeskundige in de eerste lijn duidelijk maken en samen met de andere dienstverleners de problematiek rond werk en gezondheid aanpakken.

"De arbeidsdeskundige in de eerstelijns gezondheidszorg is voor mij een belangrijk thema. Je brengt het vak meer voor het voetlicht en zo ver mogelijk vooraan in het verzuimtraject, waardoor je mensen met gezondheidsklachten adequater kunt ondersteunen en empoweren." Aan het woord is arbeidsdeskundige Loekie van der Schoor die de daad bij het woord heeft gevoegd en zich via dit project een plek in een gezondheidscentrum in Hardenberg heeft verworven. Van der Schoor is sinds 1992 arbeidsdeskundige en vanaf 2004 werkzaam als zelfstandige. Door haar deelname aan de NVvA-communicatiecommissie heeft zij veel ervaring opgedaan met het positioneren van de arbeidsdeskundige en het zoeken naar alternatieve dienstverlening voor deze beroepsgroep. Een kennismaking met het project Sterk naar Werk deed de vonk overspringen en vormde de basis voor het huidige project.

Betere uitgangspositie De doelstelling van het project Gezondheid en Participatie is volgens Van der Schoor drieledig: de samenwerking tussen arbeidsdeskundigen en andere professionals vergroten, de meerwaarde van de arbeidsdeskundige aangeven en niet in de laatste plaats het verbeteren van de uitgangspositie van mensen met gezondheidsklachten. Ze richt zich daarbij op mensen die geen directe toegang hebben tot arbodienstverlening, zoals MKB'ers, ZZP'ers, freelancers, mantelzorgers, vrijwilligers, mensen die vallen onder de Wet Werk en Bijstand en mensen die een onafhankelijk arbeidsdeskundig advies willen. Informatie en advies zijn belangrijke onderdelen van haar werk: "Kenniss is macht. Mensen met gezondheidsklachten zitten vaak gevangen in een wirwar van processen, dienstverleners en



instanties. Als ze niet weten wat ze moeten doen, kunnen ze überhaupt geen initiatieven voor herstel ondernemen."

Halverwege november houdt Van der Schoor haar eerste spreekuur in een gezondheidscentrum in Hardenberg. Het welslagen van dit project hangt volgens haar vooral af van een goed persoonlijk contact met de huisartsen en andere dienstverleners in de eerste lijn. Maar dat lijkt in haar geval geen probleem: "Ik woon hier al heel lang. De mensen kennen mij en waarderen mijn kennis. Verder zien ze gelukkig de toegevoegde waarde van een arbeidsdeskundige. In de eerste lijn gaat het om gezamenlijk de problematiek van gezondheidsklachten in relatie tot participatie/arbeid duurzaam aan te pakken en op de kaart te zetten. Alleen door samen te werken kun je de duur van inactief zijn bekorten en mensen de zelfregie teruggeven. Dus geen hokjesgeest s.v.p.!"

Nieuwe gedragscode SRA in aantocht

TEKST Erwin Audenaerde | voorzitter SRA

NVvA en SRA hebben tien jaar geleden het persoonscertificeringssysteem opgezet. Naast de gedragsregels, die toezien op de bejegening, was het noodzakelijk ook de inhoudelijke kant te ontwikkelen om zo de professionalisering rond te maken. NVvA en SRA werken nu aan de tweede fase in de certificering: het opzetten van het BCD en de vertaling naar PCD.

Eén van de negen competenties is ethisch en integer handelen, voor de SRA het startpunt om de gedragsregels te herzien. Gedragsregels in combinatie met tuchtrechtspraak zijn onlosmakelijk verbonden met professionalisering. Bij de herziening van de gedragsregels is voor een unieke opzet gekozen: de toevoeging van een ethische paragraaf. Daarmee bereikt SRA ook dat de (nieuwe) gedragscode in lijn is met het Beroeps Competentie Dossier (BCD). De juridische opzet is bij uitstek geschikt voor toetsing achteraf. Maar dat alleen past niet meer bij deze tijd. De SRA wil een gedragscode die ook kan dienen als leidraad waarlangs de registerarbeidsdeskundige zijn eigen handelen kan afwegen. Daarnaast hebben alle registerarbeidsdeskundigen vanaf de start de gelegenheid gehad inbreng te leveren aan de nieuwe code. De code is tot stand gekomen in ronde tafel gesprekken. Normale en veelvuldig voor-

komende situaties zijn in een viertal casus aan de hand van het 'moreel besluitvormingsmodel' ontleend. De uitkomsten hebben geleid tot de ethische paragraaf. De juridische uitgangspunten zijn daar vervolgens van afgeleid.

Tuchtrecht De methode van de morele besluitvorming zal de SRA blijven gebruiken. SRA overweegt daarvoor een commissie professionalisering in te stellen. Arbeidsdeskundigen kunnen, indien zij zich geconfronteerd zien met een ethisch vraagstuk, hun casus inbrengen en vragen om advies. De commissie zal de casus op basis van het model uiteenrafelen en terugrapporteren. Indien de casus voldoende interessant is voor de rest van de beroepsgroep, zal SRA deze publiceren. De gedragscode nadert zijn voltooiing. SRA werkt nog aan de hervorming van het tuchtrechtsysteem. Het huidige tuchtrecht wordt in ieder geval gehandhaafd. De mogelijkheid om

een klacht in meerdere instanties te behandelen, wordt onderzocht. De regels rond het indienen van een klacht brengen wij naar deze tijd. Een klacht wordt pas in procedure genomen als de klager zich eerst tot de beklaagde heeft gewend. Beklaagde moet de mogelijkheid hebben zijn handelen nader toe te lichten dan wel zijn eventuele fout te herstellen.

Aan de slag Begin volgend jaar levert SRA de gedrags-code op. Wij zien het als een 'levend' document dat voortdurend in ontwikkeling blijft. Net als de wijze waarop de code tot stand is gekomen, is het onze uitdrukkelijke bedoeling dat alle professionals ermee gaan werken en deze implementeren in hun dagelijkse praktijk. Zoals bij de ontwikkelingsreis van het Persoonlijke Competentie Dossier (PCD) geldt: SRA reikt tools aan, maar het is aan de professional om er mee aan de slag te gaan!

Nieuwjaarsreceptie NVvA

27 januari van 16.30 tot 18.30 uur

Locatie: ISVW, Leusden

Thema: De toekomst van het arbeidsdeskundige vak!

Grote Arbeidsdeskundige Competentie Spel

Wie: alle OT-groepen

Meer informatie: mét begeleiding op te vragen bij nvva@arbeidsdeskundigen.nl

Een stapje dieper met het PCD

Meer informatie:

www.arbeidsdeskundigen.nl/nieuws/bijeenkomsten. Zie het verslag Platform AOV Letsel van 24 september.

Er is een nieuwe stap gezet in de professionalisering van het arbeidsdeskundig beroep. Met de start van het onderzoeksprogramma Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen zijn de eerste thema's opgepakt, die de beroepsgroep eind 2008 op de prioriteitenlijst zette. De offerteaanbiedingen van de onderzoeksinstituten zijn binnen en het keuzeprocess is inmiddels afgerond. We kunnen van start!

Start onderzoeksprogramma Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen

TEKST Tjeerd Hulsman | programmadirecteur AKC

Met de eerste vier onderzoeksthema's is direct aangesloten bij de behoeften aan onderzoek vanuit het arbeidsdeskundig veld. De thema's luiden als volgt:

1. Het meer wetenschappelijk funderen van het vaststellen van arbeidsmogelijkheden met focus op de secundaire voorwaarden voor het verrichten van gangbare arbeid. Dit onderzoek richt zich op de inventarisatie van bijkomende aspecten die invloed hebben op de mogelijkheden van een mens om in gangbare arbeid aan de slag te gaan.
2. Het ontwerpen van een gefundeerde praktische methodiek voor het op basis van best practices opstellen van casuïstiekbeschrijvingen. Dit onderzoek moet voor alle arbeidsdeskundigen een instrument opleveren om op een gestructureerde wijze via casuïstiek van elkaar te leren.
3. Objectivering van de inzet van reïntegratiemethodieken door arbeidsdeskundigen. Dit onderzoek zet de schijnwerper op de arbeidsdeskundige als actor in het keuzeprocess voor het inzetten van een interventie of methodiek.
4. Bedrijfsadvisering, gericht op de herinrichting van het werkprocess en arbeidsdeling, afgestemd op duurzame inpassing van werknemers met beperkingen. Dit onderzoek richt zich op het aanpassen van arbeid aan de mogelijkheden van de mens.

Professionalisering Een interessante vraag is in hoeverre deze thema's op een zinvolle wijze en in balans bijdragen aan de professionalisering van het vak. Het beantwoorden van deze vraag is niet gemakkelijk. Want wat is professionalisering dan precies? En wat geeft de beroepsgroep hier voor invulling aan? Professionalisering wordt het meest gebruikt in termen van 'het proces van wording tot een serieus beroep'. Een beroep met een kwalificerende beroepsvereniging, die de toegang tot het beroep en de beroepspraktijk reguleert. Vaak ook met aanzetten tot een eigen opleiding, eigen tuchtrecht, intercollegiale toetsing en een gedeeld beroepsbeeld. Tot slot beschikt de professie veelal over een breed geaccepteerde verzameling van kennis, vaardigheden en instrumenten. En een eigen infrastructuur voor kennisdeling en kennisontwikkeling. Vanuit de NVvA en de SRA zijn de meeste van deze voorwaarden ingevuld en vanuit het AKC wordt gewerkt aan de infrastructuur voor kennisdeling. Het onderzoeksprogramma is hier een belangrijk bestandsdeel van.

Beroepsbeeld Ten aanzien van het beroepsbeeld ontstaat een steeds eenduidiger beeld van het beroep van de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige is een specialist op het gebied van mens, werk en inkomen; geeft inzicht in de belastbaarheid, beleving en mogelijkheden van mensen in disbalans en weegt die af tegen de belasting



die werk met zich meebrengt; coacht mensen bij het bereiken van reële doelstellingen op het gebied van werk en inkomen. Bij het beantwoorden van de eerder opgeworpen vraag in hoeverre de huidige invulling van het onderzoeksprogramma bijdraagt aan de professionalisering, is aansluiting gezocht bij het hierboven geformuleerde beroepsbeeld en de driehoek mens-werk-inkomen.

Rubricering De vier door de programmaraad gekozen onderzoeksthema's zijn gerubriceerd binnen het beroepsbeeld en binnen deze driehoek, met hieraan toegevoegd de dimensie van de arbeidsdeskundige als de beïnvloedende actor. Dit levert een matrix op, met in de groen gemarkeerde delen de vier gekozen onderzoeksthema's van het onderzoeksprogramma Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen.

Accent De vier gekozen onderzoeksthema's geven een mooie verdeling over de elementen mens, werk en de arbeidsdeskundige als actor. Alleen het aspect inkomen (claimbeoordeling/letselschade publiek en privaat) uit het beroepsbeeld wordt niet geraakt. Daarnaast ligt het accent vooral op reïntegratie. Dit komt deels door de wijze van invulling van de onderzoeksthema's bij de uitwerking, maar mag ook worden gezien als een directe afspiegeling van het maatschappelijke bewustzijn dat niet de claimbeoordeling het einddoel is, maar de

participatie in werk. Werk voor inkomen wordt als slogan serieus genomen. Onderbelicht in het huidige onderzoeksprogramma is het voorkomen van uitval en preventie. Het gaat hierbij met name om de werkerterreinen bij bedrijven en arbodiensten. Verder blijken de echt specifieke private verzekeringsthema's nog niet opgenomen te zijn in het huidige onderzoeksprogramma.

Oorspronkelijke thema's uit het veld Maar hoe zag deze rubricering er in de oorspronkelijke behoeftepeiling onder arbeidsdeskundigen uit? De verdeling van de 37 oorspronkelijke onderzoeksthema's die eind 2008 door arbeidsdeskundigen zijn aangedragen, is op hoofdlijnen gelijk aan de keuze van de vier onderzoeksthema's. De oorspronkelijke thema's zijn ook redelijk verspreid over de elementen mens en werk en minder op inkomen gericht. Er zit in deze thema's ook een duidelijk accent op de reïntegratie. Voorkomen van uitval en preventie ontbreekt daarnaast bijna volledig en het thema beoordelen is duidelijk onderbelicht. Bovendien zitten private verzekeringsthema's er niet echt bij.

→ **Professionaliseren is vooruitzien** Wie doet suggesties voor nieuwe thema's? Wij zien ze graag tegemoet op: akc@arbeidsdeskundigen.nl

Mediator Jos Reniers | “Je laat beide partijen stapsgewijs aan een eigen oplossing werken”

TEKST Yvonne Rengers | Axioma

Binnen een onderneming ontstaat een conflict, op werknemers-, werkgevers- of directieniveau. Onderling komen de partijen er niet uit. Ze verharden hun standpunten en graven zich in. De weg naar de rechter lijkt onontkoombaar. Of toch niet? Mediation kan in zo'n situatie uitkomst bieden, aldus Jos Reniers. Hij is arbeidsdeskundige bij de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN) en zelfstandig mediator, coach, stress- en reïntegratiemanager.

Wanneer is er sprake van een geëscaleerd conflict?

“De escalatie van het conflict begint als één van de partijen het vertrouwen in de ander opzegt. Het zal dan niet lang meer duren of de communicatie loopt vast. Het gaat dan bijvoorbeeld om verantwoordelijkheden en bevoegdheden, het functioneren in het algemeen, samenwerking tussen personen, arbeidsvoorwaarden, et cetera. Wat je vaak ziet is dat het conflict volgens een bepaald patroon verloopt. De escalatieladder – ook wel conflict-trap genoemd – van Friedrich Glasl laat zien hoe een conflict zich vervolgens kan ontwikkelen.”

Kun je uitleggen wat die escalatieladder inhoudt?

“De ladder bestaat uit tien treden en elk stapje verder omlaag heeft gevolgen voor het gedrag van mensen, hun houding en manier van denken. Je belandt niet zomaar op een lagere trede. Er is vaak een ‘trigger’ voor nodig. Voorbeelden daarvan zijn: een incidentje, een uit de hand gelopen telefoontje, een slecht gevallen briefje of email, een verkeerde toonzetting of een niet nagekomen afspraak. In conflicten zie je tegenwoordig nogal eens dat email een ‘trigger’ kan vormen tot verdere escalatie: spreektaal wordt zwart op wit gezet waarbij zaken die normaal voor nuanceren zorgen – zoals gezichtsuitdrukking, houding, stem en dergelijke – ontbreken. Bij stap vier is het tijd om een mediator in te schakelen. Dan is de zaak dusdanig geëscaleerd

dat partijen er samen niet meer uitkomen, maar nog niet zover dat er geen bemiddeling meer mogelijk is; partijen zijn nog bereid naar elkaar te luisteren en een oplossing te zoeken. Vanaf trede acht zijn partijen er alleen nog maar op uit om de andere partij koste wat kost te vernietigen.”

Hoe pak je vervolgens zo'n uit de hand gelopen conflict aan?

“Ik neem telefonisch contact op met een van de partijen, veelal de opdrachtgever. Na uitleg van het instrument mediation vraag ik om de andere partij te benaderen om te vragen contact met mij op te nemen. Als dat gebeurt, is dat een teken dat de andere partij ook wil meewerken. Tijdens het eerste telefonische contact vraag ik de betrokkenen of zij behoefte hebben aan een zogenaamde caucus. Dit is een één op één gesprek met de betrokkenen en de mediator. Doel hiervan is de emotie – boosheid, teleurstelling, verdriet en dergelijke – naar boven te krijgen. Hiermee voorkom je dat er tijdens de verdere mediation steeds wordt teruggekoppeld naar het verleden, terwijl de oplossing in de toekomst ligt. Vandaar. Vanaf dat moment kun je oplossingsgericht aan de slag. Je zet vervolgens de partijen bij elkaar en probeert de kern van het conflict boven tafel te krijgen en het gemeenschappelijke belang te achterhalen. Als mediator ben je procesbewaker; je faciliteert, stimuleert en begeleidt het proces. De partijen moeten zelf samen met een oplossing komen. Ik geef



Jos Reniers (59)

Jos Reniers werkte na zijn opleidingen – waaronder hbo PW, basisopleiding als mediator en Masteropleiding stress- en reïntegratiemanagement – aanvankelijk in een accountantachtige setting. Daarna maakte hij de overstap naar Personeel & Organisatie om vervolgens te werken in de arbodienstverleningsmarkt (onder andere de GMD en het GAK). Ondertussen startte hij zijn eigen bedrijf, JR Consult en Mediation. Sinds drie jaar werkt hij als arbeidsdeskundige bij de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN). Is mediator in het project Mediation naast Rechtspraak en is actief voor het Juridisch Loket. Zijn kennis en ervaring van het hele gebied van mens, arbeid en andersgeschiktheid komt met name in mediation bij arbeidsszaken zeer goed van pas.

de betrokkenen ook huiswerk mee. Bijvoorbeeld: wat zou een 'best case scenario' zijn en wat een 'worst case scenario'. Ik werk veel met schaalvragen. Geef op een schaal van nul tot tien aan waar je nu staat. Wat heb je gedaan om dat te bereiken, waar wil je uiteindelijk naar toe, wat moet daarvoor gebeuren, wat kan jouw rol daarin zijn et cetera. Zo laat je de partijen stapsgewijs aan een eigen oplossing werken. De ervaring leert dat er gemiddeld twee tot drie bijeenkomsten nodig zijn om tot een oplossing te komen. Dat verschilt, omdat elke mediation anders is."

Een mediation is vrijwillig, maar is het ook vrijblijvend?

"Nee, zeker niet. Bij aanvang van de procedure tekenen betrokkenen een mediationovereenkomst. Hierin staat onder andere de vertrouwelijkheid, geheimhouding en over welk onderwerp het conflict gaat. Eveneens verklaren betrokken dat zij actief meewerken aan het oplossen van het conflict. Ik verklaar dat ik onpartijdig zal zijn en geen enkel belang heb bij het oplossen ervan. En als betrokkenen vervolgens overeenstemming hebben over de oplossing van het conflict dan worden de gemaakte

afspraken vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst en door de betrokken partijen ondertekend. Dit is een juridisch bindende overeenkomst. Het schept rechten en plichten waar beide partijen zich aan moeten houden."

En wat als partijen er niet uitkomen?

"Het komt voor dat partijen tijdens de mediation gezamenlijk concluderen dat bijvoorbeeld de arbeidsrelatie zodanig is verstoord dat stoppen de beste oplossing is. In dergelijke situaties praten partijen onder begeleiding van de mediator hoe zij op een evenwichtige wijze uit elkaar gaan. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een beëindigingsdocument. Zo'n oplossing is altijd nog harmonieuzer dan het uitvechten bij de kantonrechter."

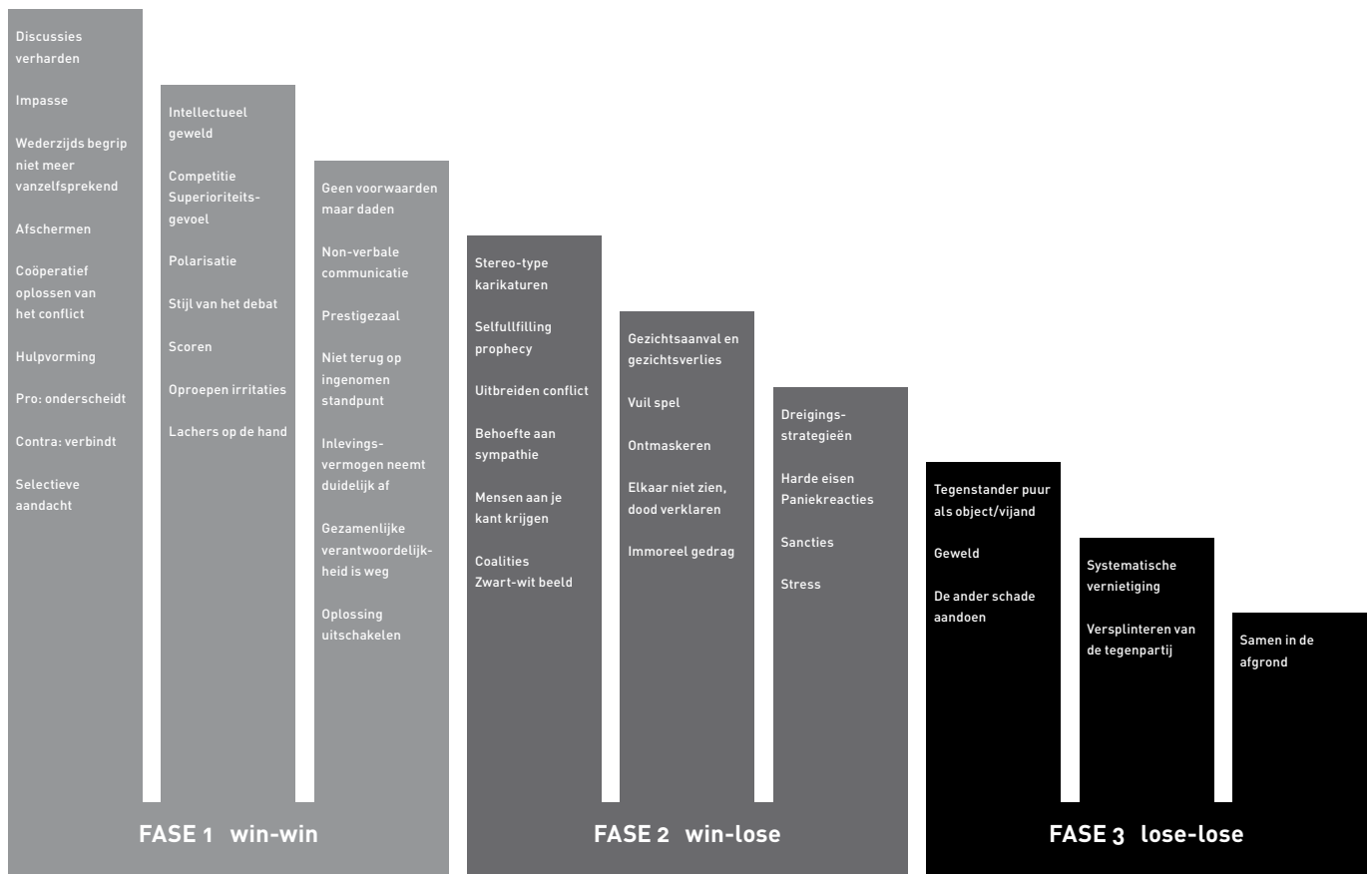
Kan een mediator ook nuttig zijn bij bijvoorbeeld een gedwongen ontslag?

"Zeker. Zo'n zogenaamde exit-mediation draait dan om de voorwaarden waaronder afscheid van elkaar wordt genomen. Je ziet vaak dat beide partijen dan toch in goede verstandhouding uit

"Als mediator ben je procesbewaker; je faciliteert, stimuleert en begeleidt het proces. De partijen moeten zelf tot een oplossing komen"



dé vacaturesite in de medische sector



BRON: NPI, ZEIST

DE ESCALATIELADDER VAN GLASL LAAT ZIEN HOE EEN CONFLICT ZICH KAN ONTWIKKELEN.

elkaar gaan; het 'gooien met modder' wordt voorkomen. En het is voordeliger, omdat je advocaat- en proceskosten uitspaart. Daarbij komt dat de reputatie van de werkgever niet wordt geschaad en het verwerkingsproces van gedwongen ontslag bij de werknemer is milder, omdat de emotionele schade beperkt is. De werknemer heeft namelijk zelf meegewerkt aan het vinden van de uiteindelijke oplossing."

Welke voordelen biedt mediation boven procederen? Hierbij ervan uitgaand dat een arbeidsconflict nogal eens bij de kantonrechter eindigt.

"Een voordeel van mediation is dat er sneller aan een oplossing kan worden gewerkt. Juridische procedures kunnen vele maanden duren. De kosten liggen beduidend lager dan in de gebruikelijke juridische procedures: betrokkenen schakelen gezamenlijk één persoon in, de mediator. Dat is anders dan in juridische procedures waarbij ieder een advocaat inschakelt. De mediation-procedure is informeel, er kan gewerkt worden aan een eigen oplossing die voor beide partijen plezierig is, waarbij er ruimte is voor creativiteit. Verder houden de partijen (de oplossing van)

het conflict zelf in de hand. Bij succes kan de communicatie tussen de partijen sterk verbeteren en er ontstaat geen verdere onnodige schade aan de relatie."

Je bent ook arbeidsdeskundige, coach en stress- en reïntegratiemanager. Pas je die kennis en vaardigheden toe tijdens een mediation?

"Het zit gewoon in het pakket als je mij inschakelt als mediator. Zie het als een rugzakje met tools en voor mij is het een soort automatisme om die tijdens mijn werk te combineren. Bovendien bijt het elkaar niet; mijn ervaring en kennis van het hele gebied van mens, arbeid en andersgeschiktheid vult elkaar juist erg goed aan. Ik ben bovendien een fanatieke aanhanger van een oplossingsgerichte aanpak. Daardoor zie je zaken positief en geef je mensen een goed gevoel. Daarbij ben ik zeker ook empathisch; kan me goed inleven in de gevoelens of de gedachtegang van anderen. Zeg maar, een combinatie van dingen zien en vragen waar heb je last van. Als je mensen hun emoties immers beter begrijpt, ben je in staat effectiever te communiceren. Ander praat je langs elkaar heen en ontstaan er conflicten." <

Benadelen fondsen

TEKST Hans van der Holst | AG Claim UWV



Werknemers ontslaan met wederzijds goedvinden is in het kader van de Werkloosheidswet geen probleem, maar kan in de Ziektewet behoorlijke gevolgen hebben voor de werknemer. Met het akkoord gaan met het ontslag bij ziekte kan aan de werknemer een maatregel worden opgelegd tot maximaal honderd procent over de duur van de ziektewetuitkering.

Per 1 oktober 2006 is in de WW bepaald dat het niet voeren van een verweer tegen of het instemmen met de beëindiging van de dienstbetrekking door of op verzoek van de werkgever niet leidt tot verwijtbare werkloosheid. Er bestaat dan, als aan alle andere voorwaarden wordt voldaan, recht op een WW-uitkering.

Bepalingen in de ZW De wetgever heeft echter niet gewild dat deze beperking van de verwijtbaarheid in de WW doorwerkt in de Ziektewet. Dit om te voorkomen dat het voor een werkgever relatief eenvoudig wordt om de verplichting tot loondoorbetaling tijdens ziekte en de reïntegratieverplichtingen die daar bij horen te ontlopen. Om die reden is in artikel 45, eerste lid onder j van de Ziektewet bepaald, dat onder een benadeling wordt verstaan de situatie dat de werknemer heeft nagelaten verweer te voeren tegen of heeft ingestemd met zijn ontslag tijdens een arbeidsongeschiktheidsperiode. Stemt de werknemer tijdens een arbeidsongeschiktheidsperiode in met zijn ontslag of voert hij geen verweer daartegen, dan moet een maatregel worden opgelegd. Onder geen verweer voeren moet ook worden begrepen de situatie, dat de werknemer alleen pro forma verweer voert in een procedure,

maar daar inhoudelijk geen argumenten naar voren brengt.

De beoordeling UWV zal de volgende onderdelen moeten toetsen:

- > Ziek op het moment van ontslag met wederzijds goedvinden.
- > Ziek uit dienst (doorlopend ziek over de periode einde dienstverband tot datum ziekmelding).
- > Is er sprake van verwijtbaarheid bij deze ontslagname/ontslagverlening. De werknemer was toerekeningsvatbaar en was wilsbekwaam.

Als deze posities aan de orde zijn, is er sprake van een benadelingshandeling naar de uitkeringsinstantie. Er is dan reden voor het opleggen van een maatregel (50 procent bij verminderd verwijtbaarheid en 100 procent bij volledige verwijtbaarheid). Deze maatregel is voor de duur van de uitkering (maximaal 104 weken) c.q. voor een kortere periode als het tijdelijk contract binnen de 104 weken zou eindigen.

Kennelijk onredelijk ontslag De werknemer, die meent dat het door de werkgever gegeven ontslag kennelijk onredelijk is, kan naar de rechter stappen, ook als hij akkoord is gegaan met het ontslag. Krijgt hij gelijk van de rechter dan kan de rechter

de werkgever veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding. Ook kan de rechter de werkgever veroordelen tot herstel van de dienstbetrekking.

Deze situatie kan aan de orde zijn, als kan worden aangetoond dat de werkgever verkeerde voorlichting heeft gegeven, moedwillig gegevens heeft achtergehouden, het ontslag onder (psychische) dwang heeft plaatsgevonden, niet heeft gewezen op de gevolgen van het akkoord gaan met het ontslag of andere redenen. Deze zaken moeten door de rechter worden getoetst en in een civiele procedure worden aangekaart. Binnen zes maanden na de ontslagmededeling kan door de werknemer actie worden ondernomen tegen het ontslag. ←



Binnen de afdeling MENSenWERK werken momenteel 3 personen en wij zoeken in verband met groei een

Geregistreeerde arbeidsdeskundige m/v

De belangrijkste taken zijn:

- Het reintegreren van zowel werknemers als zelfstandigen in zowel Personenschade opdrachten als bij AOV.
- Het vaststellen van de mate van arbeidsongeschiktheid bij met name AOV opdrachten.
- Daarnaast ook het adviseren van opdrachtgevers vanuit arbeidskundig oogpunt en het verrichten van (arbeidsmarkt)onderzoeken.
- Ook kan het aanvragen van een IRO, PGB of voorzieningen deel uitmaken van het werk.

Vanzelfsprekend zorgen wij voor een gedegen inwerkperiode onder begeleiding van een mentor.

De functie-eisen zijn:

- Een afgeronde HBO-opleiding aangevuld met een arbeidskundige opleiding.
- Enige jaren aantoonbare werkervaring als arbeidsdeskundige bij voorkeur in Personenschade.

- In staat zijn om zelfstandig, vanuit huis, resultaatgericht te werken.
- Een rijbewijs B spreekt voor zich aangezien in principe heel Nederland tot het werkgebied behoort.
- Adequaat kunnen omgaan met de diverse belangen en eisen die gesteld worden aan een persoon in dit werkveld.

Een assessment maakt onderdeel uit van de selectieprocedure.

Bent u geïnteresseerd?

U kunt voor meer informatie over de functie vanaf 4 januari a.s. bellen met Joep Hoefnagels, Hoofd afdeling MENSenWERK (privé: 046-4495040 of via gsm 06-22963941). Of schrijf / mail naar Annette van Hoogdalem, personeelsfunctionaris bij ITEB. Postbus 25, 2800 AA GOUDA, e-mail: Personeelszaken@iteb.nl.

Arbeidsre-integratie na een burn-out

Monica Kjellman en Lena Hammarbäck

- **Praktische handleiding voor de werkgever**



Paperback, 56 pagina's
ISBN 978 90 313 4653 0
Prijs € 17,00

www.bsl.nl

Arbeidsre-integratie na een burn-out geeft een helder en gestructureerd overzicht van de verschillende fasen van het re-integratieproces, waaronder de herstelfase en de zo belangrijke 'oplaadfase'. Aan de hand van een praktijkgeval rondom twee denkbeeldige werknemers wordt stap voor stap antwoord gegeven op vragen als: hoe moet ik contact opnemen met de uitgevallen werknemer? Hoe stellen we gezamenlijk een plan van aanpak op met het oog op de werkhervatting? Hoe ziet die werkhervatting er eigenlijk uit?

Dit boek biedt een pragmatische en grondige aanpak en maakt dieper gelegen oorzaken van een burn-out bespreekbaar. Het vormt een waardevolle leidraad voor het begeleiden van een individueel re-integratieproces.



Bohn Stafleu van Loghum & U
PRAKTISCH PARTNERS

Wat nu?!



WAT ZOU U ALS EERSTE DOEN?

- (A)** Zorg dat het slachtoffer zich niet beweegt
- (B)** Kalmeer het slachtoffer
- (C)** Zorg voor veiligheid
- (D)** Bel 112

Juste antwoord: © De eerste stap in het verlenen van Eerste Hulp is ervoor te zorgen dat de situatie veilig is.

WEET U ZEKER DAT U DE PARATE KENNIS
HEEFT DIE MEN VAN U VERWACHT?

Fris uw geheugen op met het boek
Eerste Hulp – weet wat je moet doen.

Bestel nu via **www.1eHulp.nu** (isbn 9789031351619)



Het Nederlandse  **Rode Kruis**