

Arbeidsdes- kundige moet gestructureerder werken

Zijn arbeidsdeskundigen objectief in hun keuze voor een bepaalde re-integratiemethodiek? Niet echt, zo blijkt uit het onderzoek dat de onderzoeks- en adviesbureau APE in opdracht van het AKC uitvoerde. "De bril waar de arbeidsdeskundige doorheen kijkt, is bepalend", stelt onderzoekster Nynke de Groot, die daarom pleit voor meer structuur in het arbeidsdeskundig handelen.

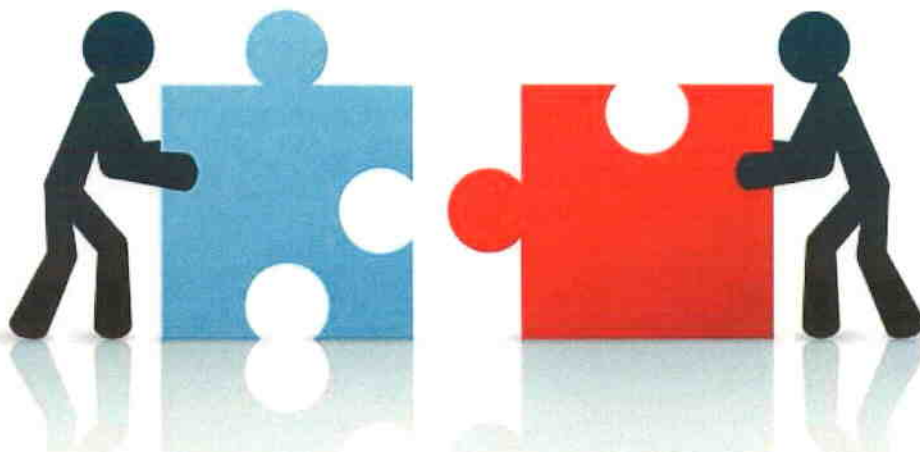
TEKST **Diederik Wieman** | **Oblomov Media**

Nynke de Groot studeerde econometrie, een combinatie van economie en wiskunde, maar zich dag in dag uit in cijfers verdiepen geeft haar geen voldoening. Daarom vond zij het onderzoek naar de 'Objectivering van de inzet van re-integratiemethodieken' zo interessant. "Het ging bij dit onderzoek niet alleen om cijfers, maar vooral ook over de mensen die erachter zitten. Die combinatie is erg leuk." Met het arbeidsdeskundig veld had Nynke tot nu toe weinig ervaring. Ze deed wel onderzoeken in de sociale zekerheid, zoals voor de gemeente Den Haag. "Daar deden we een kwantitatief onderzoek naar de re-integratiemethodes die bijstand-klantmanagers hanteerden." Een groot verschil met het onderzoek dat zij voor het AKC deed. "De groep mensen die in de bijstand zit is veel homogener. Het AKC-onderzoek gaat om mensen met een arbeidsbeperking en dat maakt het complex. Er spelen veel verschillende problemen tegelijk en ook het type cliënten waar je mee te maken hebt loopt uiteen. Het maakt nogal verschil of het om een Wajong'er gaat, of een arbeidsongeschikte ZZP'er."

Eigenwijs

Ook had ze tot nu toe in haar werk weinig ervaring met arbeidsdeskundigen zelf. Voor het onderzoek werden eerst diverse experts geïnterviewd zoals hoogleraren, onderzoekers en postdoconderzoekers. "Uit die interviews kwam eigenlijk een beetje het beeld naar voren dat arbeidsdeskundigen 'maar wat doen', eigenwijs zijn, dat er weinig structuur is en dat er daarom grote verschillen zijn in het handelen van arbeidsdeskundigen. Dat beeld werd eigenlijk door de arbeidsdeskundigen zelf bijgesteld", aldus Nynke. "Vanaf de eerste bijeenkomst viel het op dat ze enthousiast zijn en willen meedenken. Er is een bepaalde leergierigheid. Ik merkte dat ook in de loop van het onderzoek. Ik kreeg regelmatig belangstellende mailtjes en verzoeken om meer cases. Die betrokkenheid van de arbeidsdeskundigen zorgt dat het onderzoek een breed draagvlak heeft gekregen."

Ook het veronderstelde gebrek aan structuur en de mate waarin arbeidsdeskundigen vanuit hun gevoel



handelen, waren zaken waarover Nynke anders ging denken toen ze met arbeidsdeskundigen sprak. "Het klinkt alsof ze maar wat doen, maar dat is niet zo. Als je doorvraagt dan merk je wel degelijk dat er een bepaalde structuur in denken is, dat arbeidsdeskundigen toch volgens bepaalde modellen werken. Alleen gebeurt het niet altijd even bewust. Dit onderzoek brengt structuren in kaart zodat arbeidsdeskundigen er bewust gebruik van kunnen maken en wellicht beter kunnen sturen."

Geen exacte wetenschap

De grote vraag is echter: moet er wel meer structuur in handelen komen? Het werk van arbeidsdeskundigen is per slot van rekening geen exacte wetenschap. Ligt de kracht niet juist in die betrokkenheid en het persoonlijke oordeelvermogen van de arbeidsdeskundige? Nynke de Groot: "Voor een deel is dat waar, maar het is denk ik wel goed dat er iets meer structuur komt. Ik heb dat gemerkt aan de casussen uit ons onderzoek die we aan arbeidsdeskundigen voorlegden." Een van de casussen ging over een cliënt met een arbeidsbeperking die zich heel graag wil laten omscholen. Het beroep waarvoor hij koos was gezien zijn arbeidsbeperking echter niet haalbaar. "Je ziet dat de arbeidsdeskundigen op heel verschillende manieren op deze casus reageerden. Sommige hechten veel waarde aan de ambitie en de motivatie van de cliënt, en adviseren omscholing. Weer anderen keken vooral naar de haalbaarheid en adviseerden loopbaanbegeleiding om de man te re-integreren naar ander werk. De persoonlijke bril waar de arbeidsdeskundige door kijkt, heeft een groot effect." Een van de andere vooronderstellingen was dat het oordeel van de deskundigen ook sterk wordt bepaald door de instantie of het bedrijf waar hij in dienst is. Maar maakt het daadwerkelijk uit of de arbeidsdeskundigen voor een (letselschade)verzekeraar werkt, een re-in-

tegratiebedrijf of bij UWV? "Wat dat betreft waren we verrast door de uitkomsten. Het maakt duidelijk nauwelijks uit bij welke werkgever de arbeidsdeskundige werkt; het ligt met name aan de individuele arbeidsdeskundige."

Complex

Volgens Nynke hechten vooral grote bedrijven en instanties aan meer structuur van handelen. "Ik denk dat bijvoorbeeld UWV het heel belangrijk vindt dat alle mensen uit de Wajong of de VWA op dezelfde manier behandeld worden en dat dat niet afhankelijk is van de persoon die tegenover de cliënt zit." Wel benadrukt ze dat het niet de bedoeling is dat het inschattingvermogen van de arbeidsdeskundigen afvlakt, of protocollen het handelen overvleugelen. "Het is dus niet zo dat je simpel wat gegevens in de computer invoert en dat er dan een kant-en-klaar antwoord uitrolt." Volgens Nynke is het vooral belangrijk dat de arbeidsdeskundige een bepaalde structuur aangereikt krijgt waardoor hij niets vergeet en alle essentiële aspecten bij zijn oordeel betreft. "Je brengt alles in kaart en voegt daar je eigen ervaring aan toe." Maar ook als er meer structuur komt, blijft het volgens de onderzoekster ingewikkeld. "Het is nog complexer dan dat wij van tevoren dachten. Dat heeft mij misschien nog wel het meest verbaasd."

Hoe verder?

Het onderzoek heeft een rapport opgeleverd en een praktijkgids. Deze praktijkgids laat aan de hand van drie cliëntprofielen zien hoe de analyseresultaten uit het onderzoek gebruikt kunnen worden om de keuzes die arbeidsdeskundigen maken te bespreken.

Deze praktijkgids wordt ook ingezet bij een nieuw te ontwikkelen training die zich richt op meer gestructureerd handelen van de arbeidsdeskundigen. De effecten van deze training worden gemeten zodat zowel de praktijkgids als de training zich verder kunnen ontwikkelen.



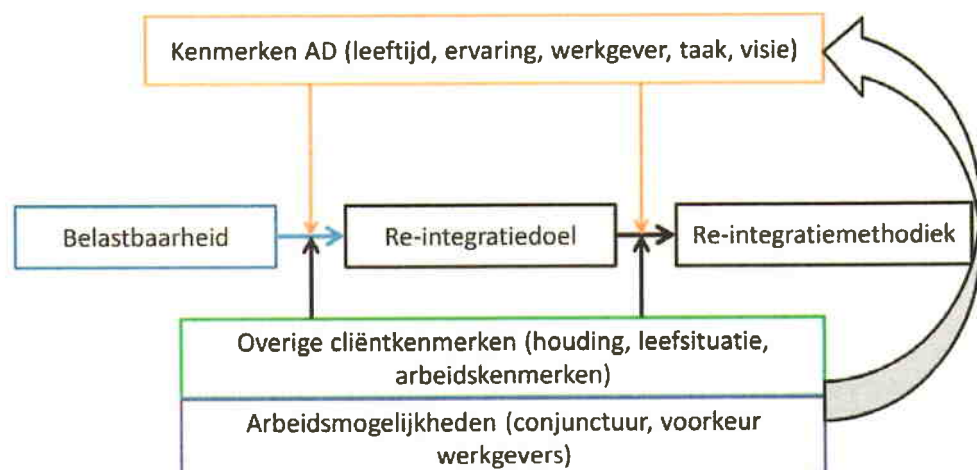
Het onderzoek en de conclusies

“Objectivering van de inzet van re-integratiemethodieken door AD'en”. Dat is de volledige titel van het onderzoek dat APE in opdracht van het AKC verrichtte. Centraal in het onderzoek staat het keuzeproces dat arbeidsdeskundigen doorlopen als zij een re-integratiemethodiek moeten kiezen voor een arbeidsgehandicapte cliënt.

Het onderzoek was opgebouwd uit interviews met experts (o.a. wetenschappers) en arbeidsdeskundigen, een analysemodel (zie illustratie elders op deze pagina's) en de empirische toets van dit model door middel van een enquête. De onderzoekers stelden met betrokken arbeidsdeskundigen zeven cliëntprofielen samen. De verschillen tussen die profielen werden zo gekozen dat ze samen een breed scala aan praktijkcases dekten, elk met zijn eigen complexe aspecten. Via de enquête zijn steeds drie willekeurig gekozen profielen van het totaal van zeven profielen voorgelegd aan de leden van de NVA. Iedere arbeidsdeskundige werd gevraagd voor elk van de drie cliëntprofielen een re-integratiedoel te stellen

De begeleidingscommissie

Volgens onderzoekster Nynke de Groot heeft de begeleidingscommissie een cruciale bijdrage aan het onderzoek geleverd. Hun geduld en gedurige bereidwilligheid mee te blijven denken over de voorgelegde analyses en tabellen was een grote stimulans voor de onderzoekers. Behalve uit een ervaren sociaalwetenschappelijk onderzoeker, Hilbrand Bruinsma, bestond de commissie uit de arbeidsdeskundigen Harry Bontenbal, Cees Janse en Monique Lammers.



Het analysemodel houdt rekening met de kerntaak van arbeidsdeskundigen: het in overeenstemming brengen van de arbeidsbelasting met de belastbaarheid. De arbeidsdeskundige kiest op basis van de belastbaarheid een re-integratiedoel, maar houdt daarbij ook rekening met overige cliëntkenmerken en de arbeidsmarkt. Hoe de arbeidsdeskundige de verschillende kenmerken weegt, hangt af van de persoonlijke kenmerken. Het gekozen re-integratiedoel bepaalt vervolgens welke re-integratiemethodiek passend is. Ook daarbij spelen de cliënt- en arbeidsmarktfactoren een rol.

en een daarbij passende methodiek. De arbeidsdeskundige werd ook gevraagd aan te geven op basis van welke cliëntkenmerken hij zijn keuzes maakte. Los daarvan werd arbeidsdeskundigen gevraagd naar hun opleiding, werkomgeving en houding ten aanzien van werk en handicap in het algemeen.

Weinig gestructureerd

De geïnterviewde experts menen dat de keuze van arbeidsdeskundigen voor een re-integratiemethodiek weinig gestructureerd is. Zij denken dat arbeidsdeskundigen vooral handelen naar eigen ervaring en gevoel. Arbeidsdeskundigen betrekken wel een aantal factoren in hun keuze, maar werken niet volgens geaccepteerde richtlijnen en hebben geen wetenschappelijke basis voor hun keuze.

In de interviews met arbeidsdeskundigen wordt bevestigd dat zij de keuze moeilijk vinden als er veel zaken tegelijkertijd spelen. Daarnaast zijn er soms tegengestelde belangen, zoals een letselschadezaak waarbij verzekeraar en de tegenpartij het tegenovergestelde willen, waardoor de keuze bemoeilijkt wordt. De arbeidsdeskundigen geven aan een theoretische onderbouwing te missen, al denken zij dit door hun ervaring te kunnen ondervangen. Verder zeggen ze inderdaad vaak op het gevoel handelen. Het keuzeproces lijkt volgens de onderzoekers inderdaad een weging van verschillende factoren te zijn. Kenmerken die vaak meegenomen worden in de keuze voor een methodiek zijn motivatie, de belastbaarheid, aard van de klachten, leeftijd en ambitie. De onderzoekers vinden het opvallend dat er weinig verschil zit tussen de arbeidsdeskundigen van verschillende werkgevers. Uitgebreide bestudering van de resultaten laat wel zien dat arbeidsdeskundigen van verschillende werkgevers (UWV en geen UWV) andere wegingen van factoren hebben: UWV'ers kijken vaak naar andere factoren dan arbeidsdeskundigen die niet bij UWV werken. Toch is het globale beeld van de ingezette methodieken grotendeels gelijk. ←

APE

Aarts de Jong Wilms Goudriaan **Public Economics B.V.** (APE) is een onderzoeks- en adviesbureau dat zich richt op de publieke sector. Opdrachtgevers zijn o.a. ministeries, gemeenten, uitvoeringsorganisaties en private opdrachtgevers in de zorg en het onderwijs.



COLUMN

Grenzeloos mooi werken?

Ik werk nu vier jaar thuis. Eigenlijk werk ik niet thuis, ik werk vanuit huis. Als letselschade arbeidsdeskundige ben ik de helft van mijn tijd buiten de deur, de andere helft heb ik nodig om verslagen te maken, mailverkeer te regelen, telefonisch te overleggen enzovoort. Eigenlijk ben ik een part-time thuiswerker.

Wanneer ik thuis ben of op pad, bepaal ik zelf. Dat is voor mij het grootste goed van het thuiswerken. Toch ging het niet meteen vanzelf. Ik kon wakker liggen van het werk dat nog gedaan moest worden: problemen die nog opgelost moesten worden, de rapporten die nog niet af waren en andere dringende taken die ook 's nachts om mijn aandacht vroegen. Om te kunnen slapen en dus gezond te blijven, heb ik mijzelf twee dingen aangeleerd. Ten eerste ben ik verantwoordelijkheden gaan scheiden (wat is mijn pakkie-aan en wat is dat van mijn cliënt) en ten tweede ben ik een inschatting gaan maken van zaken die mij 's nachts wakker zouden kunnen houden en zaken waarvan ik zeker weet dat die dat niet doen. Die eerste zaken geef ik de hoogste prioriteit en handel ik 's ochtends als eerste af. Ook gaat mij bij de computer om zes uur uit. Altijd!

Nu wil mijn werkgever, Achmea, in het nieuwe pand in Apeldoorn ook gaan doen aan Het Nieuwe Werken: er is voor circa driekwart van de medewerkers een werkplek. "Heel modern!" zeggen voorstanders, 'Bezuinigingen!' roepen tegenstanders, "Hè hè", zuchten oud-Interpolissers. Een groot deel van de interne mail gaat over het nieuwe werken, Grenzeloos Mooi Werken, wordt het genoemd. Over hoe de fysieke, virtuele én mentale omgeving aangepast moet worden. En dan voel ik mijn arbeidsdeskundige hart kloppen. Aanpassingen? Ervan uitgaande dat de meeste mensen nu geschikt zijn voor hun eigen werk, betekent deze verandering dat datzelfde deel straks in één klap ongeschikt zal zijn voor het eigen werk. Dat is nogal wat! Laat ik ze één tip meegeven: Grenzeloos werken moet begrensd worden, wil het leven mooi blijven!

Noëlle Rutgers

is letselschade arbeidsdeskundige bij Achmea. Zij schrijft deze column op persoonlijke titel.