

Wat mag je van een arbodienst verwachten bij langdurig verzuim



JOUW MEDEWERKER, JOUW VERANTWOORDELIJKHEID

Werkgevers zijn altijd eindverantwoordelijk voor het opvolgen van wetten, regels en procedures bij verzuim. Werknemers hebben overigens ook verantwoordelijkheden die zijn vastgelegd, zoals actief meewerken aan herstel. De wetgeving rondom verzuim is complex, mede daarom is het verplicht om samen te werken met een arbodienst, van wie je de juiste expertise mag verwachten.

Maar realiseer je wel: wat je arbodienst ook vertelt of adviseert, als werkgever draag je de consequenties wanneer je dit onjuist opvolgt.

- * Blijf dus altijd zelf ook nadenken. Wanneer je ergens over twijfelt, vraag dan altijd een deskundigenoordeel bij UWV of een second opinion bij een onafhankelijk bedrijfsarts.
- * Investeer in de scholing van degene die in jouw organisatie de verzuimbegeleiding doet, zodat je in elk geval de minimale basiskennis in huis hebt, en goed én kritisch kan samenwerken met de arbodienst.
- * Wees kritisch bij de keuze van je arbodienst.

Arbodiensten gaan een contract aan met de werkgever, niet met individuele leidinggevendenden. Deze bijlage is dus meer bedoeld voor de werkgever (lees: directie, bestuur, HR manager) dan voor de leidinggevendenden waar het boek 'Burn-out is als faillietgaan' op is gericht.

BASISDIENSTVERLENING

Sinds 1 juli 2017 is de samenwerking tussen werkgever en organisatie wettelijk geregeld vanuit het basiscontract arbodienstverlening. Dit basiscontract borgt een minimale standaard in de kwaliteit van de arbodienstverlening.

Minimaal is lang niet altijd genoeg of slim. Je loopt dan bijvoorbeeld makkelijk achter de feiten aan en mist kansen voor de preventie van verzuim. Straks daarom meer over uitgebreidere samenwerking, eerst uitleg over de basisdienstverlening.

DE VERPLICHTE TAKEN VAN DE ARBODIENST BIJ LANG VERZUIM

Vanuit de Wet Verbetering Poortwachter zijn er een aantal verplichte taken voor de arbodienst bij lang verzuim. Dit is om de re-integratie zo effectief mogelijk te laten verlopen en om herstel te bevorderen. Wat voor contract je ook hebt, met welke arbodienst dan ook, dit zijn hun minimale taken:

- * Ontvangst ziekmelding: binnen een week na de ziekmelding door je medewerker meld je deze medewerker ziek bij je arbodienst. Dit doe jij als werkgever, dus de arbodienst is hier de ontvanger van de melding.
- * De arbodienst schrijft de probleemanalyse: uiterlijk in de zesde week van het verzuim schrijft de arbodienst een probleemanalyse. Hierin beschrijven ze:
 - hoe de re-integratie eruit gaat zien;
of de medewerker weer volledig aan het werk kan na afronding van de
 - re-integratie;
 - hoe de herstelperiode eruit ziet; welke mogelijkheden de medewerker heeft;
 - welke activiteiten bijdragen om de re-integratie te bevorderen; wat de verwachte hersteldatum is.
- * Externe casemanager betrekken: zolang het verzuim duurt bespreek je met je medewerker minimaal elke zes weken de voortgang van de re-integratie. Het is verplicht om hier uiterlijk in week 8 van het verzuim een casemanager bij te betrekken. Dit kan een interne casemanager zijn. In de meeste organisaties wordt verwacht dat jij als leidinggevende van de betreffende medewerker deze rol (vanaf de start) op je neemt. Het kan ook (en dit is aan te raden) een externe casemanager vanuit je arbodienst zijn. Deze casemanager kent alle spelregels en helpt je om het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen. Zij

hebben dagelijks met lang verzuim te maken en weten wat er moet gebeuren op welk moment. In sommige organisaties speelt HR hier een rol in. Check jullie verzuimprotocol, waarin dit beschreven zou moeten zijn. Vergeet niet afspraken te maken wie in week 42 de ziekmelding van je medewerker doorgeeft aan het UWV. Doe je dat zelf of zorgt je arbodienst daar voor?

- * Eerstejaarsevaluatie: aan het einde van het eerste ziektejaar (rond week 45-52) evalueer je samen met je medewerker het afgelopen verzuimjaar en kijk je samen naar de verwachtingen voor het tweede jaar. Hierbij wordt ook de verwachting meegenomen of herstel in eigen werk het tweede jaar wel gaat lukken. Om dit te onderbouwen wordt vaak een arbeidsdeskundige ingezet, naast de bedrijfsarts. Jouw arbodienst heeft er één in dienst of kent anders wel een goede bij jou in de buurt.
- * Na 20 maanden verzuim: uiterlijk in week 91 van het verzuim moet de medewerker zijn of haar WIA-aanvraag bij UWV doen. Deze aanvraag is het complete Re-integratiedossier aangevuld met allerlei formulieren én het medisch dossier. De arbodienst stuurt het medisch dossier rechtstreeks naar het UWV als onderdeel van het re-integratieverslag.

HET BASISCONTRACT

Deze basisdienstverlening kun je aangaan met een basiscontract bij een arbodienst. Dat betekent dat je formeel bij een arbodienst bent aangesloten en daarmee je wettelijke verplichtingen hebt ingekocht. Vanaf het moment dat je een medewerker ziek meldt komt de arbodienst in actie voor bovengenoemde taken. Alle acties zijn op basis van nacalculatie, dus je betaalt alleen voor geleverde diensten. Dit klinkt voor veel kleinere organisaties ideaal, omdat je op deze manier de kosten laag lijkt te houden. Maar hét grote nadeel is dat je geen relatie opbouwt met je arbodienst.

Daardoor kent je arbodienst jouw organisatie niet, en kan zij je ook niet op maat adviseren. Het is zelfs de vraag of ze überhaupt voor je klaar staan. Omdat er geen regelmatig contact is (alleen naar aanleiding van een ziekmelding, waar de arbodienst geen enkel zicht op heeft) zullen ze de hulp aan jouw organisatie niet in hun planning opnemen, met als risico dat je misschien lang moet wachten op de juiste deskundige. En hoe langer je bijvoorbeeld moet wachten op de bedrijfsarts, hoe langer jouw medewerker uit de running is. De arbodienst kent je niet en zal zich dus alleen richten op de verplichtingen. Een proactieve houding, advies en tussentijdse stappen om de re-integratie te bevorderen hoeft je dan niet te verwachten. En realiseer je wat je hiervoor alsnog betaalt. Want bij deze abonnementsvorm rekent de arbodienst echt elke actie, zelfs als ze je voicemail inspreken, op basis van uurtje-factuurtje.

LET OP: Heb je geen basiscontract met een arbodienstverlener of bedrijfsarts? Dan riskeer je bij een controle van de Inspectiedienst SZW een boete van €1.500. Heb je wel een basiscontract, maar is een aantal zaken daar niet goed in vastgelegd of is het contract niet compleet, dan kan de Inspectiedienst daar ook boetes voor opleggen, variërend tussen de € 750 en € 1.500.

SAMENWERKEN MET JE ARBODIENST

De Arbowet schrijft voor dat een arbodienst vier kerntaken heeft waarmee zij de aangesloten organisaties moet kunnen ondersteunen: ziekteverzuimbegeleiding, Preventief Medisch Onderzoek (PMO, dit moet de werkgever periodiek aanbieden aan het personeel), aanstellingskeuringen en het uitvoeren en opstellen van de Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E). Daarnaast zijn er nog andere vormen van ondersteuning mogelijk waarmee een arbodienst kan helpen, zoals Duurzame inzetbaarheid en trainingen voor leidinggevenden en medewerkers.

Optimaal gebruik maken van deze diensten lukt het beste als je investeert in de relatie. Dan weet je arbodienst met welke risico's je te maken hebt, hoe je ziekteverzuim eruit ziet, hoe goed je leidinggevenden zijn toegerust voor hun taak als casemanager. Zo kunnen zij pro-actief adviseren en je helpen verzuim te voorkomen of te bekorten.

VOORBEELDEN VAN VEEL VOORKOMENDE AANVULLENDE DIENSTEN

- * Het voorkomen van ziekteverzuim: je arbodienst kan je helpen bij het analyseren van je eigen verzuimcijfers en met eventueel aanvullend onderzoek, zodat je je risico's in kaart brengt en pro-actief kan aanpakken.
- * Maken van verzuimprotocollen en beleid: je arbodienst weet hoe je in je organisatie de melding en begeleiding van verzuim het beste in goede banen kan leiden. Ze helpen je met keuzes maken over bijvoorbeeld wachtdagen, casemanagement, wel of geen Eigen Regie, providerboog en dergelijke. Met een goed en helder protocol steun je ook de leidinggevenden die het moeten uitvoeren.
- * Aanvullende ziekteverzuimbegeleiding: naast de wettelijk verplichte verzuimbegeleiding zoals hierboven is beschreven kan een arbodienst je vaak ook helpen met de inzet van verschillende aanvullende interventies, zoals een fysiotherapeut, coach, spoor-2 begeleiding, werkplekonderzoek, mediation en dergelijke. Zij hebben daar zelf professionals voor in dienst of beschikken over een goed netwerk.
- * Preventief Medisch Onderzoek (PMO): de arbodienst heeft de kennis en professionals om dergelijke onderzoeken in je organisatie uit te voeren binnen de wetgeving (vooral de privacy wetgeving speelt hier een belangrijke rol vanwege de medische informatie die wordt verzameld). Ze kunnen je ook helpen de resultaten te interpreteren en te vertalen naar actiestappen voor je organisatie.
- * Aanstellingskeuringen: wanneer je medewerkers in dienst hebt die wettelijk gekeurd moeten worden, zoals chauffeurs, kun je bij een arbodienst terecht.
- * Uitvoeren en opstellen van de Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E): wanneer je deze wettelijk verplichte inventarisatie door je arbodienst laat uitvoeren vormt dat een mooie basis voor een goede kennis van je bedrijf door de arbodienst. Samen met de analyse van je verzuimcijfers kunnen ze je dan ook goed adviseren op andere gebieden met betrekking tot de duurzame inzetbaarheid van je medewerkers.
- * Juridisch advies: de arbowetgeving is vrij complex. Vooral als er sprake

is van lang verzuim en blijvende beperkingen en wanneer je niet meer samen verder kunt of wilt loont het om de juiste wegen te bewandelen. Heel letterlijk kun je soms tienduizenden euro's besparen, maar het kan ook veel emotionele ellende besparen bij je medewerker en jezelf. Daarvoor moet je wel de kleine lettertjes kennen van bijvoorbeeld een WIA, WGA en IVA uitkering, een vaststellingsovereenkomst (VSO), of de premie Werkhervattingskas (Whk).

- * Duurzame Inzetbaarheid: de inzetbaarheid van je medewerkers wordt duurzaam wanneer ze én gezond blijven én werk doen dat past bij hun mogelijkheden in combinatie met de behoefte van jouw organisatie, nu en in de toekomst. Dat heeft dus te maken met levensstijl en werk-privé balans, maar ook met leer- en verandervermogen en pro-actief met de loopbaan omgaan. Je arbodienst kan je bijvoorbeeld helpen met het bespreekbaar maken van gezonde levensstijl, of het in kaart brengen van de toekomstige behoeften en wat je personeel nodig heeft om daar te komen.
- * Trainingen voor medewerkers en leidinggevenden. Medewerkers hebben uiteraard zelf een verantwoordelijkheid in het voorkomen van verzuim. Niet iedereen is even goed in staat die rol te pakken. Een goede arbodienst weet precies waar het wringt en kan gerichte workshops of trainingen geven op individueel of groepsniveau, bijvoorbeeld over:
 - omgaan met veiligheid bij machines of gevaarlijke stoffen
 - omgaan met pestgedrag of agressie
 - goed samenwerken
 - bewaren van de energiebalans en werk-privé balans

Leidinggevenden hebben een groot belang bij gezonde, duurzaam inzetbare medewerkers. Zij zijn zelden geschoold in het voorkomen of het begeleiden van verzuim, zoals reflectie op de eigen leiderschapstijl of het voeren van een effectief verzuimgesprek. Ze hebben gewild of ongewild wel veel invloed op het verzuimgedrag van hun medewerkers. Met het trainen van je leidinggevenden zorg je ervoor dat meteen een heel team sterker komt te staan, door hun goede voorbeeld en hun vermogen om een veilige werkomgeving te creëren en goed te begeleiden.

AANVULLENDE CONTRACTEN

De contracten die deze aanvullende diensten ondersteunen hebben een abonnement vorm, waarbij je per medewerker per jaar betaalt. Afhankelijk van hoeveel diensten je opneemt in je abonnement hoef je achteraf minder bij te betalen. Dus hoe uitgebreider je abonnement, hoe meer je standaard betaalt en hoe minder verrassingen je achteraf hebt. Als er dan niemand ziek wordt in een jaar, kan dat voelen als zonde-van-het-geld. Dat is denk ik een te beperkte kijk op de zaak. Je koopt op deze manier ook een risico af. Als er één of twee mensen langdurig ziek worden, heb je vaak je geld er al weer dik uit. Bij kleinere bedrijven kan het soms in die situaties zelfs een faillissement voorkomen. En er is nog een belangrijker argument. Wanneer je actief samenwerkt met je arbodienst wordt gezond werken en gezond gedrag een voortdurend en vanzelfsprekend aandachtspunt in je organisatie. Dat voorkomt niet alleen veel verzuim, maar verhoogt ook de productiviteit,

creativiteit en veerkracht van je medewerkers. Gezonde mensen die goed in hun vel zitten en prettig samenwerken krijgen meer gedaan op een dag, hebben betere ideeën en kunnen beter met druk omgaan. Het is moeilijk om die kant van het verhaal te kwantificeren in euro's, al zijn er onderzoeken die hebben berekend dat elke euro gestoken in preventie leidt tot 2,5 tot 4 euro meer productiviteit. Maar het zal jouw bedrijf maar zijn dat - bijvoorbeeld in een corona lockdown - de klandizie verliest en met veel creativiteit en veerkracht het hoofd boven water moet zien te houden... Het kan ook het verschil maken tussen *to be or not to be*.

Wanneer je een uitgebreider abonnement kiest (vaak zijn er meerdere smaken) bij je arbodienst mag je verwachten dat zij je een vaste contactpersoon geven die jouw bedrijf leert kennen. De arbodienst houdt in de capaciteitsplanning rekening met de diensten die je naar verwachting nodig zult hebben, zodat je ook snel geholpen kunt worden als het moment daar is. Heel aantrekkelijk is als ze een Poortwachter-proof garantie willen geven (als jij hun adviezen opvolgt) bij langlopende trajecten. Verder zijn ze in staat om je te helpen om preventief te werk te gaan, door risicogroepen op te sporen (zie GIDS 6), goede verzuimprotocollen te helpen maken toegesneden op jouw organisatie, trainingen aan te bieden en de dienstverlening en resultaten regelmatig te evalueren.

Om zoveel mogelijk uit jullie samenwerking te halen, de begeleiding bij het lang verzuim optimaal te laten verlopen en verzuim te voorkomen, is open en transparant communiceren het belangrijkste. Bespreek dus met je arbodienst wat jij van ze verwacht, hoe zij werken en of dit met elkaar overeenkomt. Maak heldere afspraken zodat jullie elkaar ook kunnen aanspreken wanneer iets niet volgens plan verloopt.

HOE VIND JE EEN GOEDE ARBODIENST?

Vooropgesteld: 'goed' is goed voor jouw situatie, dus wat dat inhoudt zal verschillen van organisatie tot organisatie, maar is ook afhankelijk van de levensfase van je organisatie. Van tijd tot tijd herijken is daarom altijd verstandig. Hieronder een paar tips:

- * Kijk opnieuw naar de arbodienst die je al hebt. Kun je er met een andere abonnementsvorm of nieuwe afspraken meer uithalen?
- * Vraag rond bij anderen naar ervaringen. Vraag wel goed door. Wanneer hun situatie veel verschilt van de jouwe, zijn hun ervaringen mogelijk minder relevant.
- * Maak gebruik van een bemiddelingsorganisatie. Na een goed gesprek met jou over je behoeften selecteren zij de beste partners voor jou, zodat je keuze makkelijker wordt. Ook kunnen zij adviseren waar je in jouw geval op moet letten. Een bekende speler in deze markt is bijvoorbeeld HR Navigator.
- * Zet een aanbesteding op. Je stelt een pakket van eisen op, laat arbodiensten hierop intekenen, waarna je één of meer voorselecties doet en een eindselectie. Dit is een bewerkelijke aanpak, die wel loont als er veel geld wordt uitgegeven aan arbodienstverlening. Dat is dus vooral interessant voor grotere organisaties. ●