

Verzuimbeleid

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Visie op verzuim	4
1.1 Verzuimgedrag is beïnvloedbaar	4
1.2 Wie zijn er betrokken in een verzuimtraject?	4
2. Ik ben ziek, wat nu?	5
2.1 De processtappen.....	5
2.2 Ziektewet vangnet via het UWV	7
2.3 Benut regresmogelijkheden	7
2.4 Houd contact met elkaar	7
2.5 Spreekuur bedrijfsarts	8
2.6 Wanneer vraag je de bedrijfsarts in ieder geval om advies?	8
2.7 Niet verschijnen bij spreekuur bedrijfsarts	8
2.8 Sociaal Medisch Overleg	8
2.9 Hersteld melden	8
3. Re-integratiedossier	9
3.1 Re-integratie 1 ^e en 2 ^e spoor	9
3.2 Objectief medisch ziek of een arbeidsconflict?.....	9
3.3 Second opinion	10
3.4 Deskundigenoordeel (DO) bij het UWV	10
4. Preventie - open spreekuur.....	10
4.1 Preventiemedewerker	11
5. Overige verzuim afspraken.....	11
5.1 procedure Bedrijfsongeval	11
5.2 Loon opschorten.....	11
5.3 Klachtenprocedure	11
5.4 Ziek tijdens vakantie?	11
5.5 Verlof/vakantie tijdens ziekte	11
5.6 Frequent verzuim	11
5.7 Zwangerschap.....	12

Inleiding

De aanleiding voor dit nieuwe verzuimbeleid van Ambulance Amsterdam is de samenwerking per 1 januari 2019 met een nieuwe arbodienstverlener: XX. Samen richten wij ons op de preventie en de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, waardoor we allemaal langer en optimaal gezond en veilig aan het werk kunnen blijven. De focus van dit beleid gaat verder dan het terugdringen van verzuim. Door onder andere verzuimpreventie streven we naar gezonde en inzetbare medewerkers.

Deze aanpak sluit aan bij het gedragsmodel: 'ziekte overkomt je, verzuim is gedrag en beïnvloedbaar'. Daarmee krijgen leidinggevendenden ruimte om energie te stoppen in duurzame inzetbaarheid, zoals werken aan vitaliteit en het boeien en binden van personeel*. Is er onverhoopt toch verzuim, dan zorgt de Wet Verbetering Poortwachter voor het kader welke stappen zowel de medewerker als de leidinggevende dienen te doorlopen. Beide partijen moeten precies weten wat er van hen wordt verwacht en waar ze aan toe zijn in bepaalde fases van verzuim. Zowel de medewerker als de leidinggevende dienen zich dan ook altijd te houden aan het verzuimprotocol. Een quick-reference card is als bijlage aan dit beleid toegevoegd. Daarmee is in één oogopslag te zien welke stappen je in welke fase van verzuim neemt volgens de Wet Verbetering Poortwachter. Deze Wet Verbetering Poortwachter is erop gericht om de zieke medewerker zo snel mogelijk weer (duurzaam) inzetbaar te laten zijn. Als dat niet kan, kijken medewerker en leidinggevende samen naar de mogelijkheden van aangepast werk binnen of buiten Ambulance Amsterdam; soms tijdelijk, soms structureel. De huidige wet- en regelgeving verandert voortdurend en is dermate veranderd dat de verantwoordelijkheden en eventueel daaruit voortvloeiende gevolgen voor de leidinggevende en medewerker veel groter zijn dan voorheen. Uitgangspunt is het benutten van de mogelijkheden die er nog resteren en niet het al dan niet hebben van ziekte en/of klachten. Van zowel medewerker als leidinggevende wordt verwacht dat ze initiatief en verantwoordelijkheid nemen tot werkhervatting in eigen werk, aangepaste uren of aangepaste taken. Ziekte overkomt je helaas, maar of je moet verzuimen is deels beïnvloedbaar. Ieder mens kan wel eens ziek zijn en heeft zo nu en dan last van meer of minder ernstige klachten. Niet alle mensen met vergelijkbare klachten hebben hetzelfde verzuimpatroon. Dat hangt samen met de aard en aanpasbaarheid van je werk, je betrokkenheid en verplichtingen, maar ook je eigen gedrag en de bedrijfscultuur. De één verzuimt bij de eerste grote snottebel, de ander is tussen de chemokuren door nog niet van het werk weg te slaan. Het feit is dat deze 'klacht' of ziekte er is, dat wordt niet in twijfel getrokken, maar de consequentie van verzuim willen we ter discussie kunnen stellen. Daarover willen we met elkaar in gesprek. Dat geldt ook voor dieper liggende oorzaken van verzuim, die niet direct zichtbaar of grijpbaar zijn: werkplezier, werkdruk en regelmogelijkheden. Alleen als we daarover met elkaar in gesprek komen, kunnen we dat beïnvloeden en veranderen.

* Onlangs heeft Ambulance Amsterdam in samenspraak met de ondernemingsraad een nieuw duurzaam inzetbaarheidsbeleid geschreven, dit beleid is terug te vinden in BRAIN.

1. Visie op verzuim

Zoals in de inleiding naar voren kwam is verzuim niet zelden een keuze. Hoe mensen omgaan met hun klacht varieert dus van 'werken' tot 'niet werken' en staat los van de aard en de ernst van de klacht. Voor één dezelfde klacht blijft de ene medewerker eerder thuis onder een dekentje, terwijl de andere medewerker zich blijft inzetten en toch op werk verschijnt en die soms zelfs naar huis gestuurd moet worden. Welke keuze 'juist' is, is niet van belang, het gaat om het proces, de gedragscomponent. Ambulance Amsterdam vindt het belangrijk dat medewerkers zich gewaardeerd voelen, dat er transparantie is over documenten, helderheid over taken en verantwoordelijkheden, dat prettig wordt samengewerkt, waar naar elkaar wordt geluisterd en collega's elkaar op een goede manier kunnen aanspreken. We werken vanuit goed werkgeverschap en tegelijkertijd benadrukken we de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker. Voorheen dacht men dat verzuim een privézaak is van de individuele medewerker, maar verzuim is wel degelijk een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Samen kunnen medewerkers en hun leidinggevende, met ondersteuning van de HR-afdeling en de Arbodienst, het verzuim laten dalen. Ambulance Amsterdam deelt dan ook de volgende visie:

"Ambulance Amsterdam vindt als organisatie dat een klacht of ziekte niet ter discussie staat, maar juist de beslissing om niet te komen werken een keuze is en dus een vorm van (beïnvloedbaar) gedrag. Als organisatie vinden we het belangrijk dat medewerkers niet eenzijdig de keuze maken om te verzuimen, maar in overleg met de leidinggevende bepalen hoe om te gaan met de aard van de klacht en samen onderzoeken hoe men aan het werk kan blijven of kijkt naar (creatieve) mogelijkheden om op termijn (aangepast) werk te hervatten".

1.1 Verzuimgedrag is beïnvloedbaar

Bij het optreden van een (gezondheids)klacht, zal eerder de keuze worden gemaakt om te verzuimen wanneer de balans tussen de persoon en het werk uit evenwicht is.

Werk is een groot onderdeel van iemand zijn/ haar sociale omgeving, net zoals familie en vrienden. Iedere persoon is uniek en kent een eigen persoonlijke geschiedenis, gevormd door opvoeding, opleiding, vaardigheden, competenties en heeft bepaalde verwachtingen van een baan. Eerdere ervaringen uit het verleden kunnen een rol hebben hoe jij je ontwikkeld hebt als persoon. Aan de andere kant heb je het werk, waarbij het van belang is dat je energie krijgt van de inhoud ervan, zingeving een belangrijke rol kan hebben, verhoudingen op de werkvloer bijdragen aan plezier, perspectief bieden, en juiste arbeidsomstandigheden en -voorwaarden kent. Wanneer alle bovengenoemde componenten in orde zijn, dan is er sprake van een positieve arbeidswaardering en leidt dit tot de motivatie om inzetbaar te zijn, ook wel productiemotivatie genoemd. Wanneer je dan een klacht of aandoening ervaart denk je nog een keer na of je besluit om niet naar werk te komen, gezien de hoge betrokkenheid van jou als medewerker. Kortom: sturing op bovengenoemde factoren, heeft een gunstig effect op het verzuim. Wanneer deze factoren niet goed in orde zijn, raakt men gedemotiveerd. Dit leidt veelal tot klaag- en moppergedrag en kan in geval van een (gezondheids)klacht tot de keuze voor verzuim leiden.

Het voorkomen van verzuim ligt vooral bij de medewerker die tijdig bij zijn of haar leidinggevende terecht kan en aangeeft waar hij of zij tegen aan loopt. Gezamenlijk wordt dan de situatie besproken en bekeken welke oplossingen er mogelijk zijn en deze worden ten uitvoer gebracht. Verzuim kan zo worden beperkt en voorkomen.

1.2 Wie zijn er betrokken in een verzuimtraject?

Medewerker

De medewerker beslist om wel of niet te gaan werken. Van de medewerker verwachten we dat hij of zij zich betrokken en verantwoordelijk voelt door problemen op tafel te leggen en bespreekbaar te maken en moeilijkheden niet uit de weg gaat. Dit is vaak niet makkelijk, maar zorgt vaak wel voor een bevredigender gevoel. Ambulance Amsterdam streeft ernaar om de medewerker en leidinggevende hierbij zo goed mogelijk te ondersteunen. Bij een vroege signalering van mogelijke problemen

kunnen medewerkers met hun leidinggevende tijdig zoeken naar oplossingen; waarbij er vaak passender mogelijkheden zijn dan te verzuimen.

Leidinggevende

Naast de medewerker heeft de leidinggevende een belangrijke rol in het voorkomen en 'oplossen' van verzuim. De leidinggevende draagt bij aan een goed en veilig werkklimaat. Te denken valt aan zaken als aandacht, waardering, duidelijkheid in taken, heldere communicatie en positieve sfeer. De leidinggevende signaleert overbelasting en dreigend verzuim en gaat daarover preventief in gesprek met de medewerker. Bij verzuim worden afspraken gemaakt over contactonderhoud zodat de medewerker betrokken blijft bij het werk. In overleg met de HR adviseur en de Arbodienst onderneemt de leidinggevende actie om de verzuimende medewerker te faciliteren om terug te keren naar het werk. Wat kan er ondanks de ziekte nog wel? De leidinggevende bedenkt samen met de verzuimende medewerker manieren om toch te kunnen werken, hetzij aangepast werk of minder werk. Let op: niet de ziekte, maar het verzuim staat hier ter discussie. In de eerste twaalf weken van verzuim is de leidinggevende verantwoordelijk voor de processtappen, daarna is de betreffende HR adviseur hiervoor verantwoordelijk. Gedurende de twee ziektejaren blijft de leidinggevende namens de werkgever gesprekspartner en daarmee eindverantwoordelijk voor het tijdig opstellen van alle nodige documentatie (zoals een plan van aanpak) en de contactmomenten met de medewerker.

HR

De HR adviseurs zijn betrokken bij verzuim in de vorm van procesbewakers. Zij bewaken de stappen binnen de Wet Verbetering Poortwachter. In de eerste twaalf weken ligt deze verantwoordelijk bij de leidinggevende, daarna houdt de HR adviseur het proces (mede) in de gaten. Daarnaast is de HR adviseur er ook voor om de medewerker goed te informeren over de (verplicht) te volgen stappen zoals bijvoorbeeld loonkorting en een arbeidsdeskundigonderzoek. Verder ondersteunen de HR adviseurs de leidinggevende en medewerkers bij gesprekken over bijvoorbeeld terugkeer naar eigen of ander (aangepast) werk, frequent verzuim gesprekken etc.

Arbodienst

Bij (dreigend) langdurig verzuim is de medische begeleiding in de handen van de arbodienst in de persoon van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts vertaalt de medische achtergronden naar mogelijkheden en beperkingen van de medewerker en adviseert over inzetbaarheid en re-integratiestappen. Ook monitort de bedrijfsarts het medisch beloop en adviseert indien nodig over interventies ter bevordering van herstel en re-integratie.

2. Ik ben ziek, wat nu?

Wanneer je door ziekte en/of een ongeval jezelf niet in staat acht te werken, neem dan zo snel mogelijk telefonisch contact op met je leidinggevende. Je dient dit persoonlijk te doen, alleen in uiterste noodzaak mag door iemand anders contact opgenomen worden. Dit kan in situaties waarin je met spoed opgenomen moet worden in een ziekenhuis bijvoorbeeld. Wanneer je in de gelegenheid bent, wordt er alsnog verwacht dat je telefonisch contact opneemt met je leidinggevende. Mocht de leidinggevende niet beschikbaar zijn, kun je met de waarnemend teammanager contact opnemen of de achterwacht.

2.1 De processtappen

Verzuimbespreking

De medewerker bespreekt zijn voornemen om te verzuimen zelf telefonisch bij zijn leidinggevende. Een ziekmelding per mail, app of SMS wordt niet geaccepteerd. De verzuimmelding doe je zo snel mogelijk, maar minimaal één uur voor aanvang werkzaamheden. Uiteraard neem je zo veel eerder als mogelijk contact op zodat je leidinggevende tijdig eventuele vervanging kan regelen. De medewerker neemt in de verzuimbespreking met zijn leidinggevende zelf het initiatief door aan te geven welke taken hij nog wel denkt uit te kunnen voeren. Dit gesprek hoort niet te gaan over de

medische klachten. De leidinggevende mag de medische klachten niet zelf beoordelen en/of interpreteren omdat hij niet op de stoel van de dokter mag gaan zitten. De meeste medewerkers zullen uit vrije wil vertellen wat er aan de hand is. In dergelijke gevallen mag de leidinggevende dit wel aanhoren, maar niet vastleggen in het re-integratiedossier. Ook functionele beperkingen en mogelijkheden mogen niet vast worden gelegd in het re-integratiedossier. Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zijn dit 'afgeleide gezondheidsgegevens' die onder de privacywetgeving vallen (AVG, mei 2018). Je mag het alleen opnemen in het re-integratiedossier wanneer dit afkomstig is van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts heeft de deskundigheid om functionele beperkingen en mogelijkheden van de medewerker te kunnen vaststellen. De medewerker kan aangeven wat hij zelf gaat doen ten behoeve van herstel, re-integratie en het onderhouden van contact. De centrale vraag binnen het gehele verzuimproces is om steeds te beoordelen welke werkmogelijkheden de verzuimende medewerker nog heeft. De werkgever/leidinggevende mag het medisch dossier niet inzien en (kan) dus ook geen medische informatie vastleggen in eigen systemen. Bij aanvang van verzuim mogen door de leidinggevende de volgende zaken worden nagevraagd en vastgelegd:

- Telefoonnummer en (verpleeg)adres – in geval van opname in een instelling
- E-mailadres
- Vermoedelijke duur van het verzuim
- Lopende (werk)afspraken en werkzaamheden
- Of de medewerker valt onder een vangnetbepaling van de Ziektewet (dit is bijvoorbeeld het geval bij ziekte door zwangerschap, orgaandonatie of eerder langdurig verzuim waarna een no-risk polis door het UWV is afgegeven)
- Of het verzuim verband houdt met ziekte door een arbeidsongeval
- Of er sprake is van een (verkeers)ongeval waarbij een eventueel aansprakelijke derde betrokken is (regresmogelijkheid)
- Afspraken worden gemaakt voor vervolcontact

Een medewerker is verplicht om mee te werken aan het verrichten van passende arbeid. Dit is alle arbeid die hij in redelijkheid en billijkheid nog uit kan voeren. Tijdelijk aangepast werk mag altijd worden verwacht van een verzuimende medewerker, het is daarbij van belang (voor het gevoel en herstel van de medewerker) dat het ook nuttig en zinvol werk is. Als het om structurele terugkeer in werk gaat, wordt in het eerste jaar gekeken naar eigen werk en in tweede jaar (of zoveel eerder als duidelijk is dat eigen werk niet meer mogelijk is) naar ander werk bij eigen of andere werkgever. Willen leidinggevende en medewerker bijvoorbeeld weten of werk passend is? Bij het UWV kan gevraagd worden om een deskundigenoordeel.

Wanneer het verzuimverzoek niet geaccepteerd wordt, omdat er geen sprake is van ziekte, dan wordt de medewerker binnen een afgesproken tijd weer op het werk verwacht. Als het verzuim toch aanhoudt, dan wordt aan de medewerker doorgegeven dat het verzuim als verlof wordt geregistreerd. Dit kan voorkomen in situaties wanneer je kind bijvoorbeeld ziek is of er andere privé problemen spelen. Je wordt dan in de gelegenheid gesteld om dat eerst op te lossen en kan gekeken worden naar eventuele andere vormen van verlof, bijvoorbeeld zorgverlof (zie cao ambulancezorg). Als het verzuimverzoek geaccepteerd wordt, dan zet de leidinggevende de ziekmelding meteen in HR Self Service, onderdeel van het personeels- en informatiesysteem. Het systeem maakt dan een koppeling met Verzuimmanager en het systeem van de Arbodienst. Met de registratie in het systeem wordt een automatische signalering op cruciale Wet Verbetering Poortwachter procesmomenten in werking gesteld.

De leidinggevende houdt minimaal iedere 2 weken contact met de medewerker en als iemand na zes weken nog niet aan het werk/ re-integreren is, zal er een driegesprek plaatsvinden tussen leidinggevende, medewerker en HR adviseur. De HR adviseur legt dan de (verplichte) Wet Verbetering Poortwachter stappen uit en kan meedenken over de re-integratie, bijvoorbeeld op een andere afdeling/standplaats.

2.2 Ziektewet vangnet via het UWV

In geval van ziekte betaalt Ambulance Amsterdam het loon door voor ten hoogste twee jaar. In artikel 9.2. van de cao ambulancezorg staat hoe de loondoorbetalingsregeling werkt. Bij een aantal situaties hoeft de werkgever het loon van de zieke medewerker niet te betalen. We hebben het dan over de zogenaamde Ziektewet vangnetuitkering. Deze geldt voor:

1. Medewerkers die ziek zijn als gevolg van een zwangerschap of bevalling;
2. Medewerkers die ziek zijn als gevolg van orgaandonatie;
3. Arbeidsgehandicapten / personen met structureel functionele beperkingen die vallen onder de no-riskregeling Ziektewet. Neemt de werkgever bijvoorbeeld iemand in dienst die een WAO, WAZ of WIA uitkering heeft of korter dan vijf jaar geleden nog een uitkering heeft gehad, dan hoeft werkgever de eerste vijf jaar het ziekingeld niet zelf te betalen;
4. Medewerkers die ziek zijn en ooit een Wajong uitkering hebben gehad (voor hen geldt een onbeperkte no-riskregeling);
5. Medewerkers die Ambulance Amsterdam in dienst heeft gehouden met een WIA (WGA of IVA) uitkering en die ziek worden binnen de eerste vijf jaar van het in dienst houden.

Voor deze medewerkers neemt het UWV de loondoorbetalingsplicht over tot 100% van het (gemaximeerde) loon in het eerste jaar en 70% in het tweede jaar. De HR Salarisadministratie dient de ziekmelding door te geven aan het UWV. Ambulance Amsterdam betaalt dan het salaris uit en ontvangt vanuit het UWV de uitkering.

Afkortingen:

- Wajong staat voor Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jong gehandicapten
- WAO staat voor Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (oude WIA)
- WIA staat voor Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
- WGA staat voor regeling Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
- IVA staat voor regeling Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten

2.3 Benut regresmogelijkheden

Indien de arbeidsongeschiktheid van de medewerker is ontstaan door de schuld van een ander, bijvoorbeeld door een ongeval, dan kunnen de (netto) loonkosten van de medewerker én alle re-integratiekosten verhaald worden op die ander, de 'aansprakelijke derde'. Of eigenlijk op de verzekeraar van die aansprakelijke derde. Hiervoor moet Ambulance Amsterdam de aansprakelijke derde met een aangetekende brief officieel aansprakelijk stellen voor de schade die geleden wordt. Het is dan ook belangrijk dat de medewerker dit bij de verzuimmelding doorgeeft. Vervolgens geeft de HR adviseur het door aan de Expert Klachten en Calamiteiten, zodat dit verder afgehandeld kan worden.

2.4 Houd contact met elkaar

Het is belangrijk dat de leidinggevende en medewerker frequent contact blijven houden. Er worden afspraken gemaakt over de wijze waarop contact wordt onderhouden, wie contact opneemt, hoe vaak en afspraken worden vastgelegd in het digitale re-integratiedossier en er wordt (bij verzuim langer dan 6 weken) een plan van aanpak opgesteld. De leidinggevende is als casemanager betrokken bij alle aspecten van het verzuimproces van de medewerker. Er zijn vaste consultmomenten in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter (bijvoorbeeld voor het opstellen van een probleemanalyse door de bedrijfsarts). Hoewel hier wettelijke termijnen voor gesteld zijn, kan er in bepaalde situaties van deze termijnen worden afgeweken, bijvoorbeeld op advies van de bedrijfsarts. In dat geval dient de onderbouwing hiervan duidelijk vastgelegd te worden in het digitale re-integratiedossier.

2.5 Spreekuur bedrijfsarts

Vanuit de visie van 'eigen regie' zal de bedrijfsarts lang niet altijd worden ingeschakeld. Verzuim en re-integratie zijn immers onderwerpen die door de leidinggevende en de medewerker gezamenlijk worden aangepakt. De inzet van de bedrijfsarts heeft in sommige gevallen zeker meerwaarde, maar dat is per situatie verschillend, het inzetten van de bedrijfsarts wordt steeds meer maatwerk. De leidinggevende is verantwoordelijk dat vóór iedere afspraak van de bedrijfsarts een heldere vraagstelling opgesteld wordt. Het plannen van een consult bij de bedrijfsarts wordt rechtstreeks door de leidinggevende verzorgd. Medewerkers kunnen ook zelf een afspraak maken (zonder toestemming van leidinggevende) bij de bedrijfsarts óf bij een bedrijfsmaatschappelijk hulpverlener om te spreken over niet medische zaken maar die wel (negatieve) invloed hebben op je gezondheid/vitaliteit en daarmee het werk. Je kunt hiervoor terecht bij de afdeling bedrijfsgezondheidszorg via telefoonnummer X of per e-mail naar X.

2.6 Wanneer vraag je de bedrijfsarts in ieder geval om advies?

Er zijn vier situaties waarin de bedrijfsarts in ieder geval om advies gevraagd wordt, namelijk bij:

- dreigend langdurig verzuim wanneer verzuim langer dan twee weken zal duren
- als leidinggevende en medewerker gezamenlijk niet tot afspraken kunnen komen en interventie van andere disciplines geen succes heeft
- een mogelijke beroepsziekte of een bedrijfsongeval met verzuim langer dan zes weken
- als de leidinggevende het gevoel heeft geen grip op het verzuim te hebben/ krijgen.

Als de bedrijfsarts in deze situaties geraadpleegd wordt, hoeft dat niet automatisch te betekenen dat een consult voor de medewerker wordt ingepland. Overleg tussen bedrijfsarts en leidinggevende kan ook leiden tot andere interventies. Een medewerker heeft volgens de Arbowet altijd recht om een bedrijfsarts (of andere arbo deskundige) te consulteren over vragen rondom gezondheid en werk. Dat kan zijn in geval van ziekte, maar ook preventie, zie voor meer informatie hierover de paragraaf 'Preventie - open spreekuur'.

2.7 Niet verschijnen bij spreekuur bedrijfsarts

Indien als gevolg van het feit dat de medewerker een afspraak niet tijdig heeft afgezegd bij zijn of haar leidinggevende, worden er door de arbodienst 'no-showkosten' in rekening gebracht. Wanneer de medewerker geen geldige reden heeft voor het niet verschijnen, worden de no-showkosten bij de eerstvolgende loondoorbetaling verrekend.

Reiskosten worden niet vergoed bij een bezoek aan de bedrijfsarts. Dit geldt ook voor de tijd dat je daar bent. De reiskosten kunnen alleen gedeclareerd worden, wanneer je reguliere reiskostenvergoeding stop gezet is. Dit komt voor als gedurende een volledige kalendermaand niet naar de standplaats is gereisd (zie cao ambulancezorg).

2.8 Sociaal Medisch Overleg

Iedere 6 tot 8 weken vindt er een Sociaal Medisch Overleg (SMO) plaats tussen bedrijfsarts, leidinggevende en HR adviseur. In een SMO komen bijvoorbeeld preventie van gezondheidsproblemen, knelpunten in arbeidsomstandigheden en verzuimtrends aan de orde. Ook wordt in het SMO gesproken/ geadviseerd over de begeleiding van herstellende medewerkers bij hun terugkeer op de werkvloer.

2.9 Hersteld melden

Zodra de medewerker (gedeeltelijk) hersteld is, dient de medewerker de herstelmelding direct door te geven aan zijn of haar leidinggevende, dus ook op een vrije dag. Als de medewerker weer in staat is om het werk te hervatten, kan dit zonder tussenkomst van de bedrijfsarts. Je meldt aan je leidinggevende dat je het werk weer kunt hervatten. De leidinggevende zet de hersteld melding dan meteen in HR Self Service en geeft het door aan het Roosterbureau. Wanneer een medewerker aan het opbouwen is in eigen taken en uren kan de leidinggevende de medewerker voor een deel hersteld melden in HR Self Service, afhankelijk van de loonwaarde wat de medewerker op dat

moment doet. Bij langdurige uitval kan eerst de duurzaamheid maximaal vier weken getest worden, voordat iemand 100% hersteld gemeld wordt. Vóór het hersteld melden van een langdurig verzuimende medewerker (> 42 weken), wordt de HR adviseur betrokken. Mocht een medewerker te laat hersteld gemeld worden, dan blijft de medewerker op de ambulance ziekengeld ORT en OV ontvangen (van vóór zijn ziekteperiode). Als dit meer is dan hij daadwerkelijk heeft gewerkt (sinds hij weer beter is), kan het zo zijn dat hij geld moet terug betalen, dit moet voorkomen worden door tijdige (gedeeltelijke) hersteld meldingen.

3. Re-integratiedossier

Alle acties, afspraken en contactmomenten worden schriftelijk vastgelegd in het (digitale) re-integratiedossier. Alle disciplines die betrokken zijn bij de verzuimsituatie van de medewerker zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van dossierinformatie. De leidinggevende is de houder van het dossier. Hij/zij wordt hierin ondersteund door de HR afdeling. Deze ondersteuning houdt onder meer in dat de leidinggevende vanuit Verzuimmanager automatische signalen krijgt op het moment dat er in de eerste 12 weken belangrijke acties uitgevoerd moeten worden. De HR adviseur controleert of documenten die noodzakelijk zijn voor de Wet Verbetering Poortwachter en daarmee een goede verantwoording naar het UWV in het dossier zijn opgenomen. De HR adviseur is vanaf 12 weken verzuim verantwoordelijk voor de verplichte acties vanuit de Wet Verbetering Poortwachter. De leidinggevende blijft casemanager en eerste aanspreekpunt voor de medewerker. Wanneer afspraken niet worden nagekomen, bijvoorbeeld vanuit een opgesteld Plan van Aanpak, dan dient de leidinggevende of medewerker direct de HR adviseur te informeren zodat samen gekeken kan worden naar de situatie, het plan van aanpak bijgesteld kan worden en de leidinggevende of medewerker aangesproken moet worden op het nakomen van gemaakte afspraken.

3.1 Re-integratie 1^e en 2^e spoor

Wordt een medewerker (langdurig) arbeidsongeschikt dan moet hij/zij weer zo snel mogelijk aan passende arbeid worden geholpen. Dit kan binnen de eigen organisatie of bij een andere werkgever. Conform de Wet Verbetering Poortwachter onderzoeken we eerst of er mogelijkheden voor de medewerker binnen de eigen organisatie en in eerste instantie in de eigen functie zijn. We kijken hierbij naar:

- 1) aanpassen werkplek;
- 2) aanpassen functie;
- 3) gedeeltelijke werkhervatting;
- 4) andere werktijden.

Is dit niet mogelijk, dan kijken we naar een andere functie binnen de eigen organisatie. Dit wordt ook wel het eerste spoor genoemd. Lukt het niet om de medewerker binnen de eigen organisatie aan passende arbeid te helpen dan zullen we samen met de medewerker op zoek gaan naar passende arbeid elders. Dit wordt het tweede spoor genoemd. Een arbeidsdeskundige zal hiertoe onderzoek doen en advies geven op basis van de beperkingen en mogelijkheden zoals benoemd door de bedrijfsarts.

3.2 Objectief medisch ziek of een arbeidsconflict?

Conflicten geven klachten, maar zijn daarmee nog niet altijd ziekte. De bedrijfsarts bepaalt of de medewerker, naar objectief medische maatstaven gemeten ten gevolge van een ziekte of gebrek, de in aanmerking komende arbeid niet kan of mag verrichten. Zeker waar het gaat om een combinatie van een gevoerd slecht nieuwsgesprek of situaties waarbij er conflicten zijn die ervoor zorgen dat een medewerker niet meer op het werk komt zijn uiterst complex. Onderzoeken geven aan dat ongeveer 10% van alle verzuimsituaties gerelateerd zijn aan een arbeidsconflict of disfunctioneren. Hoe logisch ook, conflicten moeten juist besproken en opgelost worden. En volgt uiteindelijk een verzuimmelding, dan is het van belang voor de bedrijfsarts om hierbij de richtlijnen (Stecr werkwijzers) juist toe te passen. Soms is (externe) mediation noodzakelijk.

3.3 Second opinion

Wanneer een medewerker twijfelt aan de juistheid van het medisch advies van de bedrijfsarts, dan kan de medewerker vragen om een second opinion van een andere bedrijfsarts. De second opinion is erop gericht om de kwaliteit van de bedrijfsgezondheidszorg te verhogen en de medewerker meer zekerheid te geven over de juistheid en onafhankelijkheid van een advies. Bedrijfsartsen moeten meewerken aan een verzoek om een second opinion, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om het niet te doen. De kosten voor de second opinion zijn voor rekening van Ambulance Amsterdam. Ambulance Amsterdam maakt gebruik van de Landelijke Pool Second Opinion Bedrijfsarts via de Arbodienst XX. De medewerker bespreekt zijn twijfels eerst met de eigen bedrijfsarts en samen doen ze de aanvraag voor een second opinion. De uitkomst van de second opinion is niet bindend, maar uiteraard wel zwaarwegend.

Een second opinion kan alleen door de medewerker en niet door de werkgever worden aangevraagd. Als de medewerker het niet eens is met de consequenties van het advies van de bedrijfsarts ten aanzien van de re-integratie kan de medewerker een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Afhankelijk van de uitkomst van het deskundigenoordeel zijn de kosten voor de medewerker of Ambulance Amsterdam. Wanneer de uitkomst van het deskundigenoordeel in lijn is met het (re-integratie) advies van de bedrijfsarts/ werkgever, worden de kosten voor het deskundigenoordeel niet vergoed.

3.4 Deskundigenoordeel (DO) bij het UWV

Het UWV kan op verzoek van de leidinggevende of de medewerker een oordeel geven over de volgende situaties:

1. Kan de medewerker zijn eigen werk doen?
2. Heeft de medewerkers genoeg gedaan voor zijn re-integratie?
3. Is het werk binnen of buiten het bedrijf dat de medewerker wil of moet doen passend voor de medewerker?
4. Heeft werkgever genoeg gedaan voor de re-integratie van de medewerker?
5. Kan het ziekteverzuim binnen 26 weken verminderen als het werk wordt aangepast? Of door de medewerker te herplaatsen in een andere passende functie, eventueel door bijscholing?

Het UWV beoordeelt maar geeft geen advies! Het oordeel is ook niet bindend. Het oordeel is bedoeld om een vastgelopen re-integratie weer vlot te trekken. Wel wordt bij de beoordeling van de re-integratie inspanning gekeken naar dit DO en wat leidinggevende of medewerker daarmee gedaan hebben.

4. Preventie - open spreekuur

Om te voorkomen dat een medewerker ziek wordt of uitvalt, streven we naar zo optimaal mogelijke arbeidsomstandigheden. Het werk wordt, indien nodig, aangepast, bijvoorbeeld door het verrichten van andere werkzaamheden op een andere afdeling, tijdelijke aanpassing van het takenpakket, aanpassing op het werkrooster, aanschaf van hulpmiddelen, maar ook (externe) coaching. Daarnaast zijn er in het kader van opleiding en ontwikkeling diverse personeelsinstrumenten beschikbaar die ingezet kunnen worden om de duurzame inzetbaarheid van de medewerker te vergroten. Veel verzuim blijkt niet medisch te zijn, allerlei factoren zoals persoonlijkheid, werkhouding, privé- en arbeidsomstandigheden kunnen gezondheidsklachten beïnvloeden. Onze visie is om in dit soort situaties niet over de beperking te praten, maar te kijken naar mogelijkheden om de medewerker toch binnen het arbeidsproces te behouden. Het is van essentieel belang dat hierover een gesprek tussen de leidinggevende en de medewerker plaatsvindt in het kader van preventie. De mogelijkheid bestaat om problemen tijdig met de leidinggevende te bespreken en op te pakken. Voor medische klachten zullen de medewerkers hun huisarts moeten raadplegen, bij werkgerelateerde klachten in ieder geval de bedrijfsarts. De medewerker kan hiervoor preventief opgeroepen worden door de bedrijfsarts of zelf een afspraak maken met de bedrijfsarts (open spreekuur). Hiervoor hoeft de medewerker niet ziek geregistreerd te staan (kan wel) en heeft geen toestemming van zijn of haar

leidinggevende nodig. De werkgever ontvangt ook geen terugkoppeling van dit spreekuur. Je kunt hiervoor een afspraak maken via de afdeling bedrijfsgezondheidszorg, telefoonnummer 020-5662083. Kosten van het preventieve spreekuur worden door de werkgever betaald, de tijdsinvestering doet de medewerker zelf.

4.1 Preventiemedewerker

Ambulance Amsterdam zal op korte termijn een preventiemedewerker aanstellen. Deze medewerker heeft als taak te adviseren aan en samen te werken met de expert kwaliteit en veiligheid en de bedrijfsarts. De benoeming van de persoon en de positie van de preventiemedewerker zal met instemming van de ondernemingsraad plaatsvinden.

5. Overige verzuim afspraken

5.1 procedure Bedrijfsongeval

Wanneer er sprake is van een bedrijfsongeval, dien je dit, nadat je leidinggevende is geïnformeerd, als incidentmelding te registreren in BRAIN.

5.2 Loon opschorten

Medewerkers zijn verplicht zich te houden aan de wettelijke regels rondom verzuim en aan de afspraken zoals vastgelegd in dit protocol. Wanneer men zich hier (herhaaldelijk) niet aan houdt, kan dit binnen wettelijke kaders gevolgen hebben voor de loondoorbetaling. Dit gebeurt nooit zomaar, hierover zijn dan eerst gesprekken gevoerd en ben je minimaal één keer schriftelijk gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen voor de loondoorbetaling.

5.3 Klachtenprocedure

De arbodienst kent een procedure voor klachten en suggesties. Mocht de medewerker ontevreden zijn over een consult kan hij dit via onderstaande link kenbaar maken:

5.4 Ziek tijdens vakantie?

Wanneer de medewerker zich ziek meldt tijdens de vakantie, moet het verpleegadres, het telefoonnummer en de gegevens van de behandelend arts doorgeven worden. Vanuit het buitenland kan dit telefonisch of schriftelijk per mail. Direct na thuiskomst moet een verklaring van de arts, die de medewerker heeft behandeld, overlegd worden aan de bedrijfsarts, waaruit de eerste ziekte dag, de aard van de ziekte en de toegepaste behandeling blijkt. Alleen op basis van deze verklaring worden de niet genoten verlofuren teruggeboekt.

5.5 Verlof/vakantie tijdens ziekte

Wanneer je gedurende je ziekteperiode met vakantie wilt gaan dien je toestemming te vragen aan je leidinggevende. Je leidinggevende kan daartoe het advies van de bedrijfsarts vragen, die beoordeelt of herstel en re-integratie daardoor niet worden belemmerd. Volgens cao ambulancezorg ziet de leidinggevende er op toe dat de medewerker ook tijdens periodes van arbeidsongeschiktheid en re-integratie in de gelegenheid wordt gesteld vakantie op te nemen. Deze vakantie-uren worden in mindering gebracht op het vakantietegoed. Tijdens ziekte bouwt de medewerker de wettelijke en bovenwettelijke vakantierechten op over het volledige tijdsvak van arbeidsongeschiktheid (zie cao ambulancezorg).

5.6 Frequent verzuim

Veelvuldig verzuimen is vaak een gedragsaspect. Voor de medewerker die niet of nauwelijks verzuimt, ligt de drempel om te verzuimen hoog: hij kiest er liever voor in overleg te treden met zijn leidinggevende hoe hij zijn werk nog wel uitvoeren, bijvoorbeeld met behulp van aangepaste taken of werktijden of door opname van (zorg-/PLB-) verlof. Frequent verzuim is een signaal dat de medewerker niet in balans is. De gemiddelde Nederlander verzuimt minder dan 1 keer per jaar. Als driemaal of vaker verzuimd wordt binnen twaalf maanden, dan is dat reden voor een gesprek tussen

medewerker, leidinggevende en de HR adviseur waarin duidelijk moet worden waarom de medewerker kiest voor verzuim in plaats van andere alternatieven. Natuurlijk kan het net de pech zijn dat je door gezondheidsklachten niet in staat was te komen werken, maar dan kan altijd het gesprek aan worden gegaan hoe dit in het vervolg kan worden voorkomen of hoe we als organisatie de medewerker hierin kunnen ondersteunen. Frequent kort verzuim, wordt vaak gevolgd door langer verzuim. Het is daarom belangrijk om in gesprek te gaan om preventief te kijken naar knelpunten en oplossingen. Eventueel kan een (preventief) consult bij de bedrijfsarts ingepland worden: niet ter controle, maar ter bespreking van oplossing van knelpunten.

5.7 Zwangerschap

Zodra een medewerker zwanger is, dient dit in HR Self Service worden doorgegeven onder het kopje zwangerschapsverlof. Op basis van een zwangerschapsverklaring (van de verloskundige) die de medewerker moet inleveren, kunnen de data worden ingevuld. Voor ambulancepersoneel zijn de verlofweken standaard voorafgaand aan de bevalling 6 weken en 10 weken erna. Dit komt omdat deze groep medewerkers al bij 20 weken zwangerschap ziek gemeld moet worden en niet meer op de ambulance mag werken vanwege de fysieke belasting van het werk. Overige medewerkers kunnen kiezen of ze 4, 5 of 6 weken voor de uiterekende bevallingsdatum met verlof gaan. In totaal heb je in ieder geval recht op 16 weken zwangerschapsverlof. In verband met de vangnetuitkering van het UWV (waarbij zij het loon betalen van de 'zieke' medewerker die vanaf 20 weken ziek is ten gevolge van zwangerschap), is het van groot belang dat e.e.a. op tijd in het systeem komt te staan zodat de HR Salarisadministratie dit ziet en de uitkering op tijd aangevraagd kan worden bij het UWV.