

Verzuimprotocol

(afspraken rondom verzuim)

Samen op weg naar herstel en terugkeer naar werk

1. Inleiding

Als je ziek bent, heeft dat gevolgen voor jou en voor de gemeente. Bij een ziekmelding zullen wij je vragen wat je nodig hebt om te herstellen en voor welke taken je eventueel nog inzetbaar bent. Ook spreken we met je af wanneer we weer contact hebben. Wij zien het als onze taak om je te helpen zo snel mogelijk te herstellen en weer aan het werk te gaan. Dit is ook onze wettelijke verantwoordelijkheid. Om jou te kunnen helpen is het nodig dat je ons laat weten wat wij voor jou kunnen betekenen. In dit protocol staat wat wij van jou verwachten bij een ziekmelding. Dit protocol is gebaseerd op de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) en de CAO Gemeenten. Deze versie is gebaseerd op de CAO 2024-2025. indien de CAO wijzigt, gelden nieuwe afspraken direct onverkort voor dit protocol.

2. Algemene begripsbepaling

Hieronder vind je een korte uitleg van de meest voorkomende begrippen die in dit verzuimprotocol worden gebruikt.

- **Werkgever (WG):** de gemeente Heerlen
- **Werknemer (WN):** iedereen met een arbeidsovereenkomst bij de gemeente Heerlen (zie ook CAO Gemeenten)
- **Leidinggevende (LG):** de direct leidinggevende van de werknemer. De leidinggevende zorgt voor de begeleiding bij ziekte en onderhoudt het contact. Ook volgt hij¹ actief het verloop van het verzuim- en herstelproces en is hij verantwoordelijk voor de tijdige en correcte uitvoering van de ontvangen adviezen.
- **Eerste ziekte dag:** de eerste werkdag waarop je ziek bent.
- **Werkdag:** een dag waarop je normaal zou werken en betaald krijgt. Ook op een verlofdag (vakantiedag of ADV/compensatiedag) moet je ziekte doorgegeven, omdat er recht op salaris is en de ziekte mogelijk gevolgen heeft voor opgenomen verlof.
- **Afas InSite:** is het HR-systeem van de gemeente Heerlen. Is er sprake van verzuim dan wordt in Afas Insite een digitaal re-integratiedossier bijgehouden door leidinggevende en werknemer. Het dossier bevat de verplichte documenten op grond van de Wet Verbetering Poortwachter, terugkoppelingen van de bedrijfsarts en notities en gespreksverslagen.
- **Afas Pocketapp:** Via de Afas app kun je eenvoudig je ziek- of herstelmelding invoeren via je telefoon
- **Arbodienst:** een organisatie die de werkgever ondersteunt bij het naleven van de Arbowet, gericht op het bevorderen van gezondheid, veiligheid en welzijn van werknemers. Ze bieden diensten zoals ziekteverzuimbegeleiding, preventief medisch onderzoek, risico-inventarisatie en advies over veilige werkplekken.
- **Bedrijfsarts (BA):** een bedrijfsarts is een geneeskundig specialist die zich richt op de gezondheid van werknemers in relatie tot hun werk. Hij houdt zich bezig met arbeidsgerelateerde gezondheidskwesties, zoals werkgerelateerde ziekten, arbeidsomstandigheden, preventie van ziekteverzuim, en re-integratie van zieke werknemers. De bedrijfsarts zet zich zowel preventief (gericht op voorkomen van ziekte) en curatief (gericht op genezing) in. Hij beoordeelt in het kader van het verzuimproces de mogelijkheden en beperkingen, de mate van arbeidsongeschiktheid, verbetermogelijkheden en geeft een prognose. Tevens

¹ Waar in deze tekst de mannelijke voornaamwoorden 'hij', 'hem' of 'zijn' worden gebruikt, kun je deze ook in voorkomende situaties als 'zij' of 'haar', 'hen' of 'hun' of 'die' of 'diens' lezen.

kan de bedrijfsarts aanbevelingen doen voor werk(plek)aanpassingen. De bedrijfsarts werkt voor de Arbodienst. Hij is verantwoordelijk voor de taakuitvoering van de praktijkondersteuner bedrijfsarts.

- **Praktijkondersteuner Bedrijfsarts (POB):** de praktijkondersteuner bedrijfsarts werkt onder supervisie en verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts. Er is sprake van een beperkte zelfstandigheid in de taakuitoefening (taakdelegatie).
- **Inzetbaarheidsadviseur:** de inzetbaarheidsadviseur is het aanspreekpunt voor leidinggevend en werknemers als het gaat om de inzetbaarheid van medewerkers. De inzetbaarheidsadviseur is adviseur en procesbegeleider en zorgt in samenwerking met de werkgever en de werknemer dat alle stappen volgens Wet Verbetering Poortwachter worden uitgevoerd en stuurt hier actief op. Hij ziet erop toe dat de re-integratie goed verloopt, houdt dossiers bij en houdt contact met alle betrokken partijen.
- **Preventiemedewerker:** de gemeente heeft de wettelijke verplichting om een preventiemedewerker aan te stellen. Zijn taken zijn: het (mede)opstellen en uitvoeren van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), het adviseren en nauw samenwerken met ondernemingsraad (OR) over de te nemen maatregelen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid en deze maatregelen (mede) uitvoeren.
- **Overige partijen:** tijdens het verzuimproces kunnen ook nog andere partijen in beeld komen zoals de bedrijfsmaatschappelijk werker, arbeidsdeskundige of een re-integratiebureau.

3. Ziekmelding

Hieronder vind je informatie over hoe je je moet ziekmelden, wat je moet doen als je ziek wordt op vakantie, als er sprake is van ongeval tijdens het werk of een arbeidsconflict. Ook vind je hier informatie over arbeidsongeschiktheid die veroorzaakt is door een ander en ziekte als gevolg van zwangerschap of bevalling. Tenslotte lees je wat we van je verwachten met betrekking tot je bereikbaarheid.

3.1 ZIEKMELDING OP DE EERSTE WERKDAG

Als je ziek bent, meld je je op de eerste werkdag ziek in Afas InSite of via de Afas Pocket app. Daarna neem je telefonisch contact op met je direct leidinggevende. Als je geen direct contact hebt gehad, belt de leidinggevende je zo snel mogelijk terug.

Bij een ziekmelding mag de werkgever vragen om:

- Je privételefoonnummer, e-mailadres en het adres waar je verblijft.
- Hoe lang je denkt ziek te zijn.
- Welke afspraken en taken moeten worden overgenomen.
- Of je onder een vangnetbepaling² van de Ziektewet valt, (maar niet onder welke vangnetbepaling).
- Of je ziekte te maken heeft met een bedrijfsongeval.
- Of er een verkeersongeval was met een derde partij (voor ³regresmogelijkheden).

De werkgever mag niet vragen naar de aard of oorzaak van je ziekte, de Arbodienst mag dit wel. Je hoeft je leidinggevende dus niet te vertellen wat er precies aan de hand is maar je kunt dit wel vrijwillig delen. Wat je vertelt, zal nergens vastgelegd worden. De werkgever mag namelijk geen gegevens over je gezondheid in zijn

² Dit is het geval bij ziekte door zwangerschap/bevalling, no-risk, Wajong en orgaandonatie.

³ Regres is het recht om gemaakte kosten te verhalen op de partij die aansprakelijk is. De gemeente kan bijvoorbeeld loonkosten terugvorderen bij de persoon die de arbeidsongeschiktheid bij een medewerker veroorzaakte.

eigen administratie registreren en/of doorgeven aan de bedrijfsarts/arbodienst. Meer informatie is te vinden in de privacywijzer 'De zieke werknemer' in bijlage 1.

Een uitzondering hiervoor geldt als de werknemer in ernstige mate last heeft van een aandoening (bijvoorbeeld: suikerziekte of epilepsie) en hij dit zelf (of via de bedrijfsarts) bij de werkgever heeft aangegeven. Het kan immers noodzakelijk zijn dat de directe collega's van de werknemer op de hoogte zijn van wat zij in geval van nood moeten doen. Op het moment dat er sprake is van een besmettelijke ziekte, mag de werknemer dit melden maar dit kan hem niet verplicht worden.

Overigens is de werknemer wel verplicht om de bedrijfsarts/POB volledig te informeren omtrent de reden van het verzuim. De bedrijfsarts mag deze informatie niet delen met de werkgever. De leidinggevende mag geen medische informatie delen over je situatie met anderen bijvoorbeeld collega's. Alleen als je zelf aangeeft dat de collega's geïnformeerd mogen worden over je ziekte, is dat toegestaan.

3.2 ZIEK TIJDENS HET WERK

Word je ziek tijdens je werk? Meld dit dan aan je leidinggevende voordat je naar huis gaat.

3.3 ONGEVAL TIJDENS HET WERK

Is er sprake van een ongeval tijdens je werk? Meld dit dan duidelijk bij je ziekmelding. De leidinggevende vult een ongevallenregistratieformulier in. Dit formulier is op te vragen bij de preventiemedewerker van de gemeente. Bij ziekenhuisopname meldt Team Mens & Organisatie (M&O) het ongeval bij de Inspectie SZW.

3.4 ZIEKTEVERZUIM IN VERBAND MET ZWANGERSCHAP

Ben je ziek door je zwangerschap of de bevalling? Meld dit dan bij je ziekmelding. De werkgever kan dan een ziektewetuitkering aanvragen via het UWV.

3.5 ZIEKTE EN ONGEVAL VEROORZAAKT DOOR DERDEN

Is je ziekte veroorzaakt door iemand anders? Meld dit dan bij je ziekmelding. De schade kan dan verhaald worden op de andere partij (regres).

3.6 ZIEKTE TIJDENS VAKANTIE

Word je ziek tijdens je vakantie? Doe dan het volgende:

- Bel je leidinggevende.
- Geef je vakantie- en/of verpleegadres door.
- Neem bij thuiskomst contact op met je leidinggevende.

Je hebt recht op teruggave van je verlofdagen als je je ziekmelding meteen doorgeeft en je niet van je vakantie hebt kunnen genieten. Het is belangrijk dat je een bewijs hebt, zoals een medische verklaring of bewijs van zorgkosten, zodat de bedrijfsarts dit later kan controleren als dat nodig is. Wat te doen bij verlof opnemen tijdens ziekte is te lezen onder punt 5; ziekte en het opnemen van verlof.

3.7 ARBEIDSCONFLICT

Kun je door een conflict je werk niet doen? Dan ben je niet ziek. Is er naast het conflict ook sprake van ziekte, dan meld je je ziek. De leidinggevende laat de Arbodienst vervolgens beoordelen of er inderdaad ook sprake is van ziekte naast het conflict.

Wanneer er sprake is van een arbeidsconflict, zal de bedrijfsarts conform de werkwijzer van de Stichting Expertisecentrum Participatie (STECR) handelen. Een toelichting hierop wordt gegeven in bijlage 2.

3.8 BEREIKBAARHEID

Zowel de werkgever als de Arbodienst moeten je tijdens je ziekte kunnen bereiken. Vul je prive-gegevens zo volledig mogelijk in in Afas InSite. Mis je een oproep? Bel dan zo snel mogelijk terug. Maak samen met je leidinggevende afspraken over contactmomenten.

4. Verloop van het ziekteproces

Als je ziek bent, moeten werkgever en werknemer een aantal stappen en acties volgen die beschreven staan in de Wet verbetering poortwachter (WVP). We hebben de stappen hieronder op een rijtje gezet. Verder vind je in dit hoofdstuk informatie over hoe je meewerkt aan je re-integratie en herstel en wat er gebeurt als je je niet aan afspraken houdt of je herstel belemmert.

4.1 STAPPEN EN ACTIES TIJDENS ZIEKTEPROCES

- **Dag 1:** bespreek met je leidinggevende hoe lang je verwacht ziek te zijn en welke afspraken en werkzaamheden overgenomen moeten worden.
- **Dag 5:** De praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB) belt je om mogelijkheden, beperkingen en een eventuele hervattingsdatum te bespreken. Hij stelt op basis van dit gesprek, na overleg met de bedrijfsarts, een terugkoppeling op. De terugkoppeling kun je inzien via je digitale dossier in Afas InSite.
- **Dag 6:** De leidinggevende bespreekt de verzuimsituatie en maakt afspraken over werkhervatting en contactmomenten.
- **Dag 7:** De inzetbaarheidsadviseur controleert of de juiste stappen zijn gezet.
- **Na week 1 en voor week 6:** afhankelijk van het advies dat naar aanleiding van het intakegesprek is opgesteld, kan er tussen week 1 en week 6 een afspraak bij de bedrijfsarts ingepland worden. Is er in deze periode een afspraak tot hervatting gemaakt maar lukt het toch niet om op de afgesproken dag te hervatten dan neem je contact op met je leidinggevende. De leidinggevende koppelt dit terug aan de inzetbaarheidsadviseur. Is er sprake van een (gedeeltelijke) hersteldmelding dan meldt de werknemer dit bij zijn leidinggevende die dit verwerkt in het verzuimsysteem. Zie ook kopje '*7. Hersteldmelding*'.
- In **week 6** stelt de bedrijfsarts een probleemanalyse op en geeft hij een re-integratieadvies. Dat advies is gericht op je herstel en werkhervatting, bij voorkeur in de eigen functie. De probleem-analyse wordt in je digitale dossier in Afas InSite geplaatst.
- Uiterlijk in **week 8** van het verzuim bespreekt de leidinggevende het re-integratieadvies met jou en en maken jullie samen een plan van aanpak voor herstel en terugkeer naar werk.
- Eén keer in de **drie weken** is er contact tussen jou en je leidinggevende en evalueren jullie het Plan van Aanpak om te kijken of het plan moet worden bijgesteld.
- Na **42 weken** meldt de werkgever je ziek bij het UWV.

- **Tussen week 46 en 52** is de eerstejaarsvaluatie. Jij en je leidinggevende kijken samen terug op het afgelopen jaar en blikken vooruit naar het volgende jaar. Zijn de afgesproken doelen gehaald? En zo nee, is de huidige aanpak dan nog wel reëel?
Als er bij de eigen werkgever (nog) geen re-integratiemogelijkheden zijn, moet gekeken worden of er bij een andere werkgever wel mogelijkheden zijn (spoor 2).
- In **week 93** moet het re-integratieverslag worden ingeleverd bij het UWV. Hierin staan alle acties vermeld die zijn ingezet om jou weer aan het werk te helpen. Dit re-integratieverslag is nodig voor de aanvraag van een WIA-uitkering (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen).
Ook controleert het UWV aan de hand van dit verslag of jij en je werkgever er alles aan gedaan hebben om te voorkomen dat je de WIA instroomt.

In bijlage 3 worden de stappen in een infographic overzichtelijk weergegeven.

4.2 MEEWERKEN AAN HERSTEL EN TERUGKEER NAAR WERK

Je werkt samen met de werkgever actief aan je herstel en terugkeer naar werk. Dit kan zijn door het volgen van behandeling, training, scholing of het uitvoeren van aangepaste werkzaamheden.

Nakomen van afspraken met je werkgever of arbodienst

Als je onverwachts verhinderd bent voor een afspraak bij de bedrijfsarts of werkgever dan bespreek je dit met je werkgever. Bij de arbodienst moet je je tijdig (minimaal 24 uur van tevoren) afmelden. Het is belangrijk dat je zoveel mogelijk meewerkt aan het nakomen van afspraken bij de Arbodienst. Alleen op deze manier kan een goede inschatting gemaakt worden van jouw mogelijkheden. Afspraken met de Arbodienst kunnen ook plaatsvinden op dagen waarop je normaal niet werkt. We vragen je dan om toch te komen.

Genezing niet belemmeren

Tijdens ziekte werk je actief aan je herstel en ben jij verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken met de houd je je aan de afspraken met de bedrijfsarts en werkgever.

Verrichten van aangepaste werkzaamheden

Als de bedrijfsarts aangeeft dat je aangepast werk kunt doen, bespreek je dit met je werkgever. Samen bekijken jullie welke werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Dit kunnen alternatieve werkzaamheden of werk op aangepaste tijden zijn. Kun je geen passend werk doen bij de werkgever? Dan zoeken jullie samen naar re-integratiemogelijkheden bij een andere werkgever (spoor 2). Volgens de Wet verbetering poortwachter is de werkgever vanaf de 53e week na de ziekmelding verplicht om werknemer te laten begeleiden in een tweede spoortraject.

Kosten

Heb je kosten gemaakt in het kader van herstel en re-integratie die niet vergoed worden door je zorgverzekeraar of die ten koste gaan van je eigen risico, dan kun je dit deel mogelijk vergoed krijgen van je werkgever. Neem hier altijd eerst contact over op met één van de inzetbaarheidsadviseurs.

4.3 SANCTIES

Houd je je niet aan de afspraken of werk je niet mee aan je herstel? Dan kan dit leiden tot een waarschuwing. Als er geen verbetering is, kan de werkgever je loon opschorten of stoppen:

- Het loon opschorten kan gebeuren als je je niet houdt aan je informatieplicht, bijvoorbeeld door niet naar de bedrijfsarts te gaan.

- Het loon stopzetten kan gebeuren als je niet meewerkt aan re-integratie, je genezing belemmert of passend werk weigert of niet meewerkt aan het opstellen van het plan van aanpak.

Als je vindt dat je werkgever niet genoeg doet om je te helpen, kun je een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV (zie punt 9).

5. Ziekte en het opnemen van verlof en vakantie

Wil je tijdens je ziekte op vakantie? Vraag dan toestemming aan je leidinggevende. De leidinggevende kan met de bedrijfsarts overleggen of de vakantie je herstel belemmert. Tijdens je vakantie ben je vrijgesteld van re-integratieverplichtingen. Werk je niet of maar deels, dan moet je verlof opnemen voor activiteiten waarvoor je normaal ook verlof zou nemen. Je moet je leidinggevende van tevoren laten weten dat je verlof opneemt. Dan kan het verlof worden geregistreerd en ben je vrijgesteld van de re-integratie-activiteit. De activiteit mag natuurlijk je herstel niet in de weg staan.

Bij het opnemen van vakantiedagen, inclusief verlofdagen, dien je altijd volledige dagen op te nemen. Dit geldt ook wanneer je gedeeltelijk ziek bent. Tijdens ziekte bouw je namelijk nog steeds vakantiedagen op. Let op: bij ziekte bouw je geen ADV-uren op. ADV-uren worden toegekend wanneer je extra werkt, en bij ziekte is dat niet het geval. Dit geldt ook als je gedeeltelijk ziek bent; je bouwt dan geen ADV-uren op voor de uren die je nog wel werkt. Alleen als je daadwerkelijk meer uren werkt dan je betaalde uren, kunnen er ADV-uren ontstaan, die gecompenseerd worden met vrije tijd. Bij (gedeeltelijke) ziekte is dat niet aan de orde.

Als je geen ADV-uren opbouwt, hoef je bij het opnemen van verlof alleen je betaalde uren in te leveren. Voor een fulltimer betekent dit 36 uur in plaats van 40 uur.

Heb je hier vragen over? Neem dan gerust contact op met een van de medewerkers van M&O.

6. Salaris bij arbeidsongeschiktheid

De werkgever betaalt twee jaar loon door als je ziek bent. De eerste 52 weken ontvang je 100% van je salaris. Tussen 53 en 104 weken ziekte ontvang je 70% van je salaris.

Je krijgt je volledige salaris over de uren waarin je:

- Je werk doet;
- Passend werk doet;
- Re-integratiewerkzaamheden doet;
- Scholing volgt in het kader van re-integratie.

De werkzaamheden en scholing in het kader van de re-integratie zijn gericht op de terugkeer in de eigen functie of terugkeer in de passende functie.

Als je arbeidsongeschikt bent door een bedrijfsongeval, blijf je na 52 weken recht houden op het volledige salaris en de salaristoelage(n).

Je wordt ook persoonlijk geïnformeerd over de ingangsdatum van de korting op het salaris bij ziekte (middels een brief via Afas).

7. Hersteldmelding

Voel je je weer in staat om te werken? Meld dit dan bij je leidinggevende. Als je gedeeltelijk hersteld bent, moet je leidinggevende dit noteren in Afas InSite. Ben je 100% hersteld, dan kun je jezelf beter melden in Afas InSite of via de Afas Pocket app. Je bent weer helemaal hersteld als je als je uren werkt en al je taken uitvoert. Als het nodig is, wordt de (gedeeltelijke) hersteldmelding ter beoordeling aan de bedrijfsarts voorgelegd. Val je opnieuw uit binnen 28 dagen nadat je je volledig hersteld hebt gemeld dan is er sprake van samengesteld verzuim, ook als de reden van uitval niet hetzelfde is, en worden de verzuimperiodes bij elkaar opgeteld. Deze tellen dan als 1 ziekteperiode.

8. Verzuimregistratie/privacy

De werkgever voert een betrouwbare verzuimadministratie. Conform de AVG-richtlijnen worden geen medische gegevens geregistreerd. Van elk verzuimgesprek wordt een verslag gemaakt, waarvan je een kopie krijgt. Dit is nodig voor het re-integratieverslag.

9. Klachten

Heb je een meningsverschil over de verzuimbegeleiding of medische beoordeling? Dan heb je twee opties:

- **Second opinion**

Als je het oneens bent met het advies van de bedrijfsarts kun je een second opinion aanvragen bij een andere bedrijfsarts van een andere arbodienst. Voor meer informatie kun je terecht bij de bedrijfsarts.

- **Deskundigenoordeel**

Als je van mening verschilt met zowel de bedrijfsarts als de leidinggevende over de re-integratiemogelijkheden of de mate van inspanning de werkgever, kun je een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. De werkgever kan dit ook doen.

Er zijn slechts vier vragen waar het UWV een deskundigenoordeel over geeft, namelijk:

- Is er wel of geen sprake van arbeidsongeschiktheid?
- Is er sprake van passend werk binnen de organisatie?
- Zijn de re-integratie-inspanningen van de werkgever voldoende?
- Zijn de re-integratie-inspanningen van de werknemer voldoende?

De kosten van een deskundigenoordeel zijn voor degene die het deskundigenoordeel aanvraagt. De kosten bedragen € 100 voor de werknemer en € 400 voor de werkgever.

10. Preventie

‘Voorkomen is beter dan genezen’. Zie je uitval aankomen of wil je de werkomstandigheden bespreken? Dan lees je hieronder hoe je intern of extern advies kunt inwinnen.

10.1 INTERN

Binnen de Gemeente Heerlen kun je terecht bij de volgende personen:

- Bedrijfsmaatschappelijk werker
- Loopbaanadviseurs
- Preventiemedewerker
- Vertrouwenspersonen

NB: Je leidinggevende wordt niet ingelicht over deze contacten behalve als je dit zelf wil.

10.2 EXTERN

Je kunt ook zelf contact opnemen met de arbodienst over gezondheid en werk. Als je een gesprek wilt met de **bedrijfsarts** zijn er twee mogelijkheden:

- Aanvraag preventief spreekuur:

Via je leidinggevende of inzetbaarheidsadviseur kan een preventief spreekuur worden aangevraagd. Je leidinggevende krijgt geen verslag van dit spreekuur.

- Aanvraag anoniem spreekuur:

Indien de werknemer een volledig anoniem spreekuur wil aanvragen, kan dit rechtstreeks bij de Arbodienst via gemeenteheerlen@dpo2.nl

10.3 FREQUENT VERZUIMGESPREK

Bij een derde ziekmelding binnen 12 maanden heb je een gesprek met je leidinggevende. Het doel is om samen te kijken of er problemen zijn, deze te bespreken en ervoor te zorgen dat jij je beter voelt en minder vaak afwezig bent.

11. Tot slot

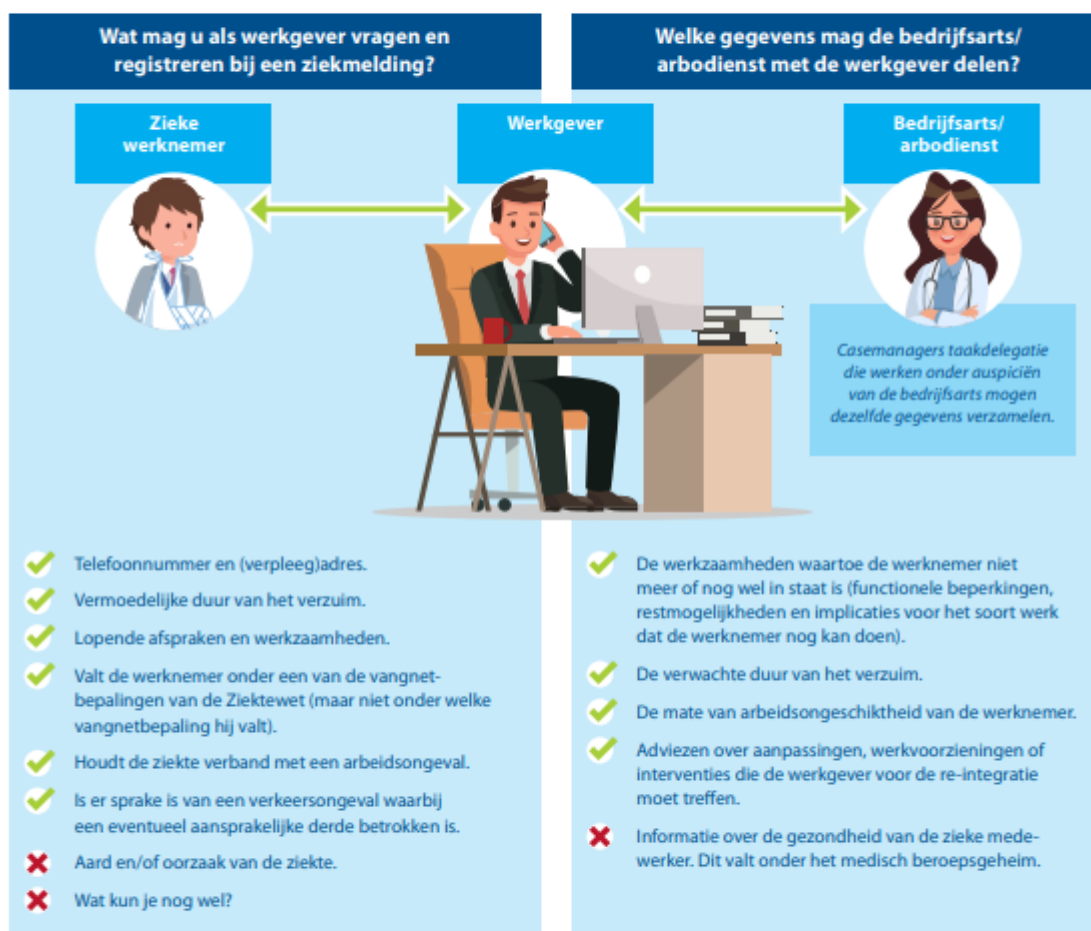
Voor meer informatie over het verzuimprotocol of over een specifieke situatie rondom verzuim kun je opnemen met je leidinggevende of één van de inzetbaarheidsadviseurs. Je vindt de contactgegevens van de inzetbaarheidsadviseur op intranet.

Bijlage 1: Privacywijzer 'De zieke medewerker'

Privacywijzer

'De zieke werknemer'

In deze privacywijzer ziet u welke gegevens werkgevers, casemanagers, bedrijfsartsen en re-integratiebedrijven over de gezondheid van (zieke) werknemers mogen verwerken. Deze wijzer is gebaseerd op de beleidsregels 'De zieke werknemer' van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).





Bijlage 2: Samenvatting Stecr Werkwijzer Arbeidsconflicten⁴

De beoordelingsroute ziekmelding met arbeidsconflicten

Definitie arbeidsconflict

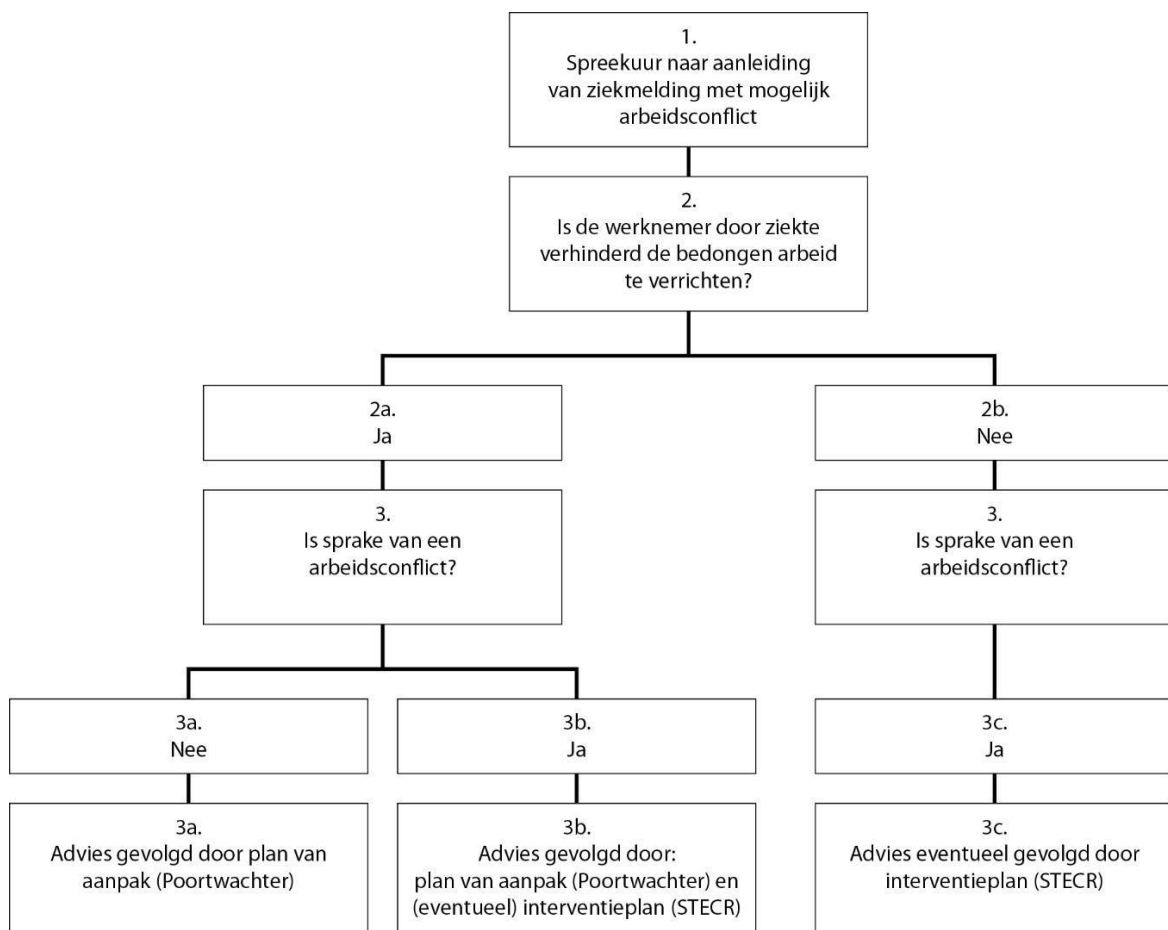
De STECR kenniskring hanteert de volgende definitie van ‘arbeidsconflict’:

Van een arbeidsconflict is sprake in de volgende situatie:

“Twee individuen, één individu en een groep of twee groepen, binnen de grenzen van een arbeidsorganisatie, hebben een arbeidsconflict als tenminste één van de partijen vindt dat de andere partij haar dwarsboomt of ergert. Dit kan betrekking hebben op arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden of arbeidsvoorwaarden.”

Deze definitie houdt in dat één van de partijen bij een arbeidsverhouding – min of meer eenzijdig – een probleem de status van ‘arbeidsconflict’ kan geven.

Spreekuurcontact naar aanleiding van ziekmelding met (mogelijk) arbeidsconflict



⁴ Opgesteld door CS Opleidingen

Het stroomschema kent drie stappen:

Stap 1: Werknemer verschijnt op het spreekuur bedrijfsarts

Het schema begint met het spreekuur van de bedrijfsarts. De eerste vraag is dan of de werknemer door ziekte verhinderd is de bedongen arbeid te verrichten.

Stap 2: Beoordeling of de werknemer al dan niet door ziekte niet kan werken

De bedrijfsarts beoordeelt of sprake is van ziekte waardoor de werknemer verhinderd is de bedongen arbeid te verrichten. Deze medische beoordeling leidt tot een van de volgende resultaten:

- Stap 2a: de werknemer is ziek en daardoor verhinderd de bedongen arbeid te verrichten, of:
- Stap 2b: de werknemer is niet ziek en is niet – althans niet daardoor - verhinderd de bedongen arbeid te verrichten.

Stap 3: Is sprake van een arbeidsconflict?

Drie varianten zijn mogelijk:

Variant a: de werknemer kan door ziekte niet werken en er is geen sprake van een arbeidsconflict. De bedrijfsarts adviseert conform de WVP en neemt specifieke omstandigheden en/of beperkingen mee in zijn advies over re-integratie en/of werkhervatting. De werkwijzer is niet van toepassing.

Variant b: de werknemer kan door ziekte niet werken en er is sprake van een arbeidsconflict.

De bedrijfsarts past naast zijn advies conform de WVP de werkwijzer toe en adviseert eventueel over te gaan tot een interventieperiode en/of enige andere interventie.

Variant c: de werknemer is niet ziek, maar er is sprake van een arbeidsconflict.

De bedrijfsarts past de werkwijzer toe en adviseert eventueel over te gaan tot een interventieperiode en/of bemiddeling.

Advies van de bedrijfsarts

Zoals we gezien hebben, moet de bedrijfsarts nadat hij zijn medisch oordeel heeft gegeven, ook advies geven in de vorm van een re-integratieadvies en/of werkhervattingsadvies en/of interventieplan.

Feitelijk gaat het daarbij om het inzetten van activiteiten die gericht zijn op het weer geschikt maken van de werknemer voor de bedongen arbeid en/of het uitvoeren van andere passende arbeid door de werknemer.

‘Hoor en wederhoor’

Het is van belang dat de bedrijfsarts de werkgever tijdig informeert over hetgeen de werknemer over het conflict naar voren heeft gebracht. De bedrijfsarts zal de door de werknemer of door de werkgever geschetste feiten bij de andere partij moeten checken voordat hij een advies geeft. Hij past dus hoor en wederhoor toe.

De bedrijfsarts kan met toestemming van de werknemer de werkgever informeren over diens standpunt over het arbeidsconflict; daarbij mogen uiteraard medische gegevens slechts aan de orde komen in de vorm van beperkingen en mogelijkheden van de werknemer.

Het komt in de praktijk ook voor dat de bedrijfsarts de werkgever en/of leidinggevende niet (tijdig) kan bereiken en/of geen reactie krijgt op verzoeken contact op te nemen. In dat geval kan de bedrijfsarts niet anders dan advies geven zonder beide partijen te hebben gehoord.

Het toepassen van 'hoor en wederhoor' is bedoeld om een zo groot mogelijk draagvlak voor het advies te krijgen. Dat is met name van belang bij variant c, omdat het advies arbeidsrechtelijke gevolgen kan hebben in de sfeer van de loonbetalingsverplichting van de werkgever. Mocht het voorgenomen advies een interventieperiode bevatten met de vooronderstelling dat de werkgever de werknemer loon blijft betalen, dan dient bij het advies uitdrukkelijk te worden vermeld dat de werkgever hierover niet is geconsulteerd. Het alternatief is de werkgever te berichten dat advisering pas mogelijk is na contact.

Ook kan het zijn dat de werkgever in het contact met de bedrijfsarts uitdrukkelijk te kennen geeft niet in te stemmen met een interventieperiode. In dat geval kan de bedrijfsarts alleen nog een anderadvies geven.

In dit proces is het ook van belang dat de bedrijfsarts zorgvuldig communiceert en ervoor zorgt dat zowel de werkgever als de werknemer zich serieus genomen voelen. Dit aspect komt ook naar boven bij de tuchtrechtspraak. Daarom beveelt de kenniskring aan voor het proces van 'hoor en wederhoor' de nodige tijd te nemen. Een zorgvuldige benadering past ook bij de manier waarop de bedrijfsarts invulling geeft aan zijn zorgplicht.

In een gezamenlijke verklaring van de NVAB en Stecr is later benadrukt dat de werkwijzer de bedrijfsarts alle ruimte laat om hierin een eigen professionele afweging te maken. De bedrijfsarts hoeft niet vooraf van de werkgever toestemming voor zijn advies te verkrijgen.

De interventieperiode

Een interventieperiode is een korte periode waarin de werknemer met behoud van loon en overige arbeidsvoorwaarden wegblijft van het werk, zonder dat dit als ziekte, vakantie of verlof wordt aangemerkt. Doel hiervan is dat de werknemer zo snel mogelijk met de werkgever en/of de leidinggevende in gesprek gaat en zijn werk weer gaat hervatten, zonder belast te worden met de vraag welke consequenties in financiële zin aan de orde (kunnen) zijn.

Wanneer de bedrijfsarts tot het oordeel komt dat de werknemer geen medische beperkingen heeft, lijkt het voor de hand te liggen dat de werknemer zijn werk hervat. In geval van beoordelingsvariant b of c kan de bedrijfsarts echter een interventieperiode adviseren. Dit kan van belang zijn als bijvoorbeeld heftige emoties spelen. De bedoeling van de interventieperiode is beide partijen enige ruimte voor bezinning te geven en hen te stimuleren afspraken te maken om de situatie op te lossen.

Een interventieperiode vraagt wel commitment van de werkgever; de consequentie is immers dat hij de werknemer gedurende die periode loon blijft betalen. Het verdient daarom de voorkeur dat de bedrijfsarts tijdens het spreekuur tegenover de werknemer niet de verwachting wekt dat er een interventieperiode komt, zonder overleg met de werkgever. Dit lijkt in strijd met de onafhankelijke positie van de bedrijfsarts, maar is dit niet, omdat de bevoegdheid van de bedrijfsarts beperkt is tot het geven van een medisch oordeel en het advies arbeidsrechtelijke consequenties kan hebben die zich buiten de expertise van de bedrijfsarts bevinden.

De geadviseerde duur van de interventieperiode hangt samen met de looptijd en intensiteit van het conflict en met de duur van het verzuim tot dat moment, maar is altijd zo kort mogelijk en maximaal één week, in uitzonderlijke situaties maximaal twee weken.

Binnen de interventieperiode dient in ieder geval een eerste gesprek tussen werkgever en werknemer, al dan niet met een derde erbij, te hebben plaatsgevonden, of tenminste een concrete afspraak daarvoor te zijn gemaakt.

De kenniskring vindt dat de bedrijfsarts terughoudend moet zijn bij het adviseren van een Interventieperiode. Hij zou dat alleen moeten adviseren als hij hiervoor niet alleen een noodzaak ziet, maar ook perspectieven ziet voor een oplossing. In feite houdt zo'n advies aan de werkgever immers in dat hij zonder dat de wet (art. 7:629 BW) hem daartoe verplicht, loonbetaalt aan de werknemer terwijl deze geen werk verricht.

Advies zonder interventieperiode

De interventieperiode kan een nuttig instrument zijn om de oplossing van een arbeidsconflict binnen de (emotionele) mogelijkheden van partijen te brengen. Lang niet in alle gevallen is echter mediation nodig of gewenst. Soms ziet ofwel de werkgever ofwel de werknemer geen heil in mediation. In zulke gevallen vraagt het Professioneel Statuut van de bedrijfsarts (zorgplicht) dat hij aan werkgever en werknemer een andere suggestie doet om een oplossing van het conflict dichterbij te brengen. Te denken valt aan gespreksinterventies, mediation en andere interventies, waarop hierna wordt ingegaan. Al met al heeft de bedrijfsarts voldoende mogelijkheden om ook zonder interventieperiode tot een goed advies te komen. De bedrijfsarts wijst partijen erop dat zij een eigen verantwoordelijkheid hebben om het conflict op te lossen.

Gespreksinterventies

Hoe langer een conflict duurt, hoe moeilijker het is om een conflict op te lossen. Soms is een bemiddelende of gespreksbegeleidende interventie nodig om het arbeidsconflict op te lossen. Hieronder wordt verstaan: iedere activiteit waarmee een bedrijfsarts de re-integratie van een werknemer in het arbeidsproces bevordert zodanig dat partijen weer constructief met elkaar kunnen communiceren met behulp van interne derde (bijvoorbeeld iemand van HRM of een vertrouwenspersoon) of, indien dat geen oplossing (meer) biedt, het starten van mediation. Het is in het belang van alle betrokken partijen om zo spoedig mogelijk een interventie toe te passen.

Mediation

Mediation is een interventie via bemiddelingsgesprekken waarbij partijen zelf hun conflict oplossen onder begeleiding van een professionele en onafhankelijke, in het MfN-register ingeschreven mediator. Een arbeidsmediator is gespecialiseerd in het begeleiden van partijen bij een conflict in de werksituatie. Bij mediation spreken partijen in een mediationovereenkomst ondermeer vertrouwelijkheid af zodat ze vrijuit kunnen spreken. Ook afspraken over de kosten maken onderdeel uit van de mediationovereenkomst. De bedrijfsarts wijst ook hier partijen erop dat zij een eigen verantwoordelijkheid hebben om het conflict op te lossen.

Arbeidsmediation kan zinvol zijn in bijvoorbeeld de volgende situaties:

- het conflict speelt al enige tijd;
- het lukt partijen niet meer om er zelf uit te komen;
- er zijn derden, bijvoorbeeld collega's of juristen, bij het conflict betrokken;
- het conflict is geëscaleerd of escalatie dreigt;
- door het conflict zal de duur van de arbeidsongeschiktheid toenemen;
- het conflict is ontstaan door pesten of naar aanleiding van (seksuele) intimidatie;
- partijen willen spreken over een beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

De mediator kan conflictpartijen begeleiden bij het maken van (werk)afspraken en, indien zij tot de conclusie komen dat de arbeidsovereenkomst moet worden beëindigd, bij het maken van afspraken over de beëindiging. Mediation kan ook tot deelafspraken leiden waardoor het partijen mogelijk wordt gemaakt de re-integratie te starten of hervatten. Zelfs indien mediation niet tot afspraken leidt, kan het partijen weer in gesprek brengen en tot inzichten leiden over de achtergrond van het conflict.

Zo nodig kunnen op verzoek van partijen of op advies van de mediator juristen en/of andere deskundigen betrokken worden in de mediation. De mediator heeft een onafhankelijke, procesbegeleidende functie en het betrekken van deskundigen kan de snelheid en kwaliteit van de oplossing bevorderen.

Elke situatie is verschillend. De bedrijfsarts zal moeten beoordelen en vervolgens concreet adviseren wat de beste interventie is. Als hij mediation adviseert, zal hij in zijn advies duidelijktoelichten en motiveren waarom en op welke termijn de mediation kan worden gestart.

Overige interventies

Een interventie kan door verschillende disciplines worden ingezet. Dit hoeft niet een bedrijfsarts te zijn. Vaak is deze wel degene met het eerste professionele contact in geval van een arbeidsconflict. Belangrijk is dat een interventie moet passen bij de actuele problematiek en bij het streven naar eigen verantwoordelijkheid en zelfwerkzaamheid van de partijen.

Ruwweg vallen interventies bij arbeidsconflicten onder te verdelen in medische interventies (het domein van de curatieve sector), juridische interventies (het domein van juristen) en interventies specifiek gericht op oplossing van het conflict.

De voornaamste van deze niet-medische en niet-juridische interventies zijn:

- individu-gerichte interventies, bijvoorbeeld herstel- en psychosociale interventies met behulp van bedrijfsmaatschappelijke hulp of bedrijfspsycholoog;
- bemiddelende interventies;
- loopbaaninterventies, bijvoorbeeld door heroriëntering op mogelijkheden van de werknemer door beroepskeuze, psychologisch of assessmentonderzoek;
- organisatiekundige interventies, bijvoorbeeld taakstructurering, rolcommunicatie, advisering managementstijlen.

Invulling van de rollen rondom arbeidsconflicten

Rol werkgever/leidinggevende

- is de primaire verantwoordelijke bij inzetbaarheid en verzuim, dus ook bij een arbeidsconflict. De werkgever blijft eindverantwoordelijk voor verzuimaanpak conform de WVP; heeft gelijke verantwoordelijkheid als werknemer bij het oplossen van het arbeidsconflict;
- beoordeelt de claim: het verzoek van de werknemer op loondoorbetaling bij het als gevolg van ziekte niet kunnen werken;
- kan zich bij de verzuimaanpak laten ondersteunen/begeleiden door een interne/externe deskundige partij: verzuimbegeleider of een arbodienst;
- dient een preventiemedewerker te benoemen;
- heeft wettelijke verplichtingen ten aanzien van het bieden van (ander passend) werk e.d.

Rol werknemer

- verricht de bedongen arbeid;
- werkt mee aan het oplossen van een eventueel arbeidsconflict; heeft hierbij gelijke verantwoordelijkheid als werkgever;
- is medeverantwoordelijk voor het eigen re-integratietraject binnen de verzuimaanpak;
- is actief bij het bevorderen van het eigen herstel en inzetbaarheid;
- heeft een aantal wettelijke verplichtingen, zoals aanvaarden van passend werk, meewerken aan beoordeling van ziekte in relatie tot werk.

Rol bedrijfsarts

- geeft een oordeel inzake de eventuele ziekte van de werknemer in relatie tot de bedongen arbeid;
- adviseert en ondersteunt de werkgever bij het ziekteverzuim en adviseert een zieke werknemer bij de terugkeer naar het werk (re-integratie): beperkingen/mogelijkheden voor werk, gewenste interventies en een eventuele prognose;
- adviseert in het kader van en conform deze Werkwijzer Arbeidsconflicten;
- adviseert bij de preventie van ziekteverzuim;
- wordt op verzoek van de werkgever ingezet bij:
 - aanstellingskeuringen
 - een arbeidsgezondheidkundig onderzoek
- adviseert o.a. inzake:
 - de mogelijkheden ten aanzien van terugkeer naar werk
 - de inspanningen tijdens de re-integratie.

Rol HR-/P&O-adviseur

- adviseert de werkgever en de werknemer op het gebied van arbeidsrechtelijke en arbeidsvoorwaardelijke aspecten binnen de arbeidsrelatie en op het gebied van inzetbaarheid, verzuim en arbeidsomstandigheden;
- adviseert de werkgever in het kader van arbeidsconflicten bij de toepassing van de werkwijzer;
- begeleidt de werknemer en de werkgever in ontslagzaken en mogelijk naar een uitkeringssituatie;
- ondersteunt de werknemer bij het vragen van uitkeringen aan het UWV;
- verstrekt financiële informatie inzake loondoorbetaling en WIA.

Rol Inzetbaarheidsadviseur

- adviseert de werkgever en de werknemer bij een arbeidsconflict over het toepassen van de werkwijzer;
- begeleidt verzuimgevallen; volgt en begeleidt individuele gevallen en rapporteert hierover;
- bewaakt als adviseur de naleving van de regelgeving en voorschriften met betrekking tot verzuim en eventueel een arbeidsconflict;
- zet (re-integratie)trajecten in gang, coördineert het terugkeerproces, maakt rapportages en koppelt de acties naar de werkgever terug;
- communiceert met de werkgever, de werknemer, ingezette providers en eventueel UWV, verzekeraar/volmacht binnen de kaders van de WBP;
- initieert en regisseert de begeleiding naar werk binnen en buiten de eigen onderneming (indien noodzakelijk);
- adviseert de werkgever, de werknemer en overige betrokkenen inzake verzuim en re-integratie;
- verzorgt WVP-bewaking en naleving; dient claims in bij het UWV en andere partijen, bewaakt het verzuimproces, is spin in het web met betrekking tot o.a. bedrijfsarts en andere interveniërenden;
- ondersteunt eventueel bezwaarprocedure tegen het UWV;
- begeleidt de werkgever en de werknemer bij een WIA-aanvraag.

Rol arbeidsdeskundige

- beoordeelt en geeft advies over de belasting en belastbaarheid van werknemers voor eigen en passend werk;
- doet onderzoek naar mogelijkheden voor werkhervatting en re-integratie in het kader van eerste en tweede spoor;
- adviseert in het kader van werkaanpassingen en -voorzieningen.

Rol huisarts en andere (para)medische specialisten in de curatieve sector

- doen al het mogelijke om de werknemer weer beter te maken. Zij spelen dan ook een heel belangrijke rol voor de werknemer als persoon. Zij zijn betrokken bij de curatie, het herstel van de mens/werknemer van de ziekte of aandoening;
- beoordelen of sprake is van ziekte en hebben een signalerende taak ten aanzien van arbeidsgerelateerde gezondheidsproblemen, maar het oordeel van de huisarts en andere specialisten is daarmee ondergeschikt aan het oordeel van de bedrijfsarts tenaanzien van de relatie met werk;
- spelen een beperkte rol in het kader van een arbeidsconflict.

Rol mediator

- herstelt en bestendigt constructieve communicatie tussen partijen;
- faciliteert op een neutrale wijze oplossingsgerichte, vertrouwelijke gesprekken;
- creëert een veilige omgeving voor beide partijen;
- bewaakt de voortgang van een oplossingsgericht proces;
- draagt er zorg voor dat partijen deugdelijk geïnformeerd worden over de bij het conflictrelevante regelgeving;
- begeleidt de gesprekken naar een door beide partijen geaccepteerd resultaat.

Rol advocaat (als probleemoplosser)

- ondersteunt werkgever en/of werknemer bij het oplossen van het conflict;
- draagt er zorg voor dat partijen deugdelijk geïnformeerd worden over de bij het conflictrelevante regelgeving en draagt voorstellen aan ter bespreking en oplossing.

Bijlage 3

STAPPENPLAN WET VERBETERING POORTWACHTER GEMEENTE HEERLEN

