



VERZUIMBEGELEIDING: EEN CORRUPT SYSTEEM

Rapport FNV Meldpunt



INHOUDSOPGAVE

Breng de menselijke maat terug	3
De wereld van verzuimbegeleiding	4
Opzet van het onderzoek	6
Bevindingen	7
1. De casemanager	7
2. De bedrijfsarts/arboarts	9
3. De menselijke maat ontbreekt, werknemers worden onder druk gezet	11
4. Administratieve ziekmelding, met ontslag als gevolg	12
5. Verschillen tussen bedrijven die verzuim begeleiden	12
Nog meer misstanden boven water	14

Colofon

Dit rapport is een uitgave van de projectgroep Verzuimbegeleiding bestaande uit: FNV, FNV Bondgenoten, FNV Bouw en Abvakabo FNV. Het onderzoek is uitgevoerd door Basis en Beleid, Utrecht.

Auteurs Paul van den Boom, *adviseur Sociale Zekerheid FNV Bondgenoten*
Hester Konijnenberg, *adviseur Veilig en Gezond Werken FNV Bondgenoten*
Gea Lotterman, *bestuurder handel FNV Bondgenoten*

Vormgeving Zippa grafische vormgeving, Bussum

Oplage 500 exemplaren

Utrecht, 28 oktober 2013

BRENG DE MENSELIJKE MAAT TERUG

Erger u niet, verwonder u slechts. Na anderhalf jaar onderzoek moeten wij constateren dat verzuimbegeleiding niet meer gaat over duurzaam re-integreren, maar een factor is geworden om mee te concurreren op arbeidsvoorwaarden. Hoe zijn wij zo ver verwijderd geraakt van de intentie van de Wet Verbetering Poortwachter?

Sinds de misstanden bij VerzuimReductie begin 2012 aan het licht kwamen, is er veel gebeurd. We hebben een meldpunt ingesteld, waar we in een maand tijd ruim 1.500 klachten kregen over de werkwijze van VerzuimReductie. Dit grootste verzuimbedrijf van Nederland verzamelt ongeoorloofd medische gegevens en zet werknemers onder druk om ziek weer aan het werk te gaan.

De kick off van het meldpunt Verzuimreductie tijdens de uitzending van Zembla was feitelijk de start van het huidige onderzoek naar alle verzuim- en arbodiensten. Want bij het meldpunt kwamen ook tientallen reacties van werknemers die iets te melden hadden over andere verzuim- en arbodiensten. Daar konden we op dat moment niet veel mee, maar zorgwekkend was het wel.

Na de uitzending van Zembla zijn er in de Tweede Kamer vragen gesteld en de Inspectie SZW heeft in opdracht van toenmalig staatssecretaris Paul de Krom onderzoek gedaan naar de handelswijze van VerzuimReductie. Daar hebben we onze volledige medewerking aan verleend, maar we moesten al snel constateren dat de Inspectie te weinig bevoegdheden had om de omstreden werkwijze aan te pakken. De tweede uitzending van Zembla had betrekking op het opslaan van medische gegevens. Dat mag niet en in deze uitzending bleek bovendien dat het systeem zo lek was als een mandje. Niet alleen de werkgever kan ongeoorloofd beschikken over de medische gegevens, maar iedere handige jongen kan in het systeem komen.

Wij hebben onze bezorgdheid geuit bij de minister en staatssecretaris, maar de brief van de FNV werd terzijde gelegd. Met het argument: als één verzuimbedrijf de wet blijkbaar overtreedt, wil dit niet zeggen dat de hele branche niet deugt. De politiek vond ingrijpen niet noodzakelijk en vindt dat het toetsingskader van het UWV werknemers voldoende bescherming biedt. Voor de FNV was dit alles voldoende aanleiding om een groter onderzoek op te zetten naar de werkwijze van alle verzuim- en arbodiensten.

AANBEVELINGEN FNV

De FNV wil dat er op een normale, fatsoenlijke manier wordt gewerkt aan een laag ziekteverzuim. Daarvoor moet in veel bedrijven een cultuuromslag plaatsvinden. Nu is er vaak sprake van een korte termijn kostengerichte, repressieve aanpak van ziekteverzuim: zo snel mogelijk weer aan het werk of zo snel mogelijk richting einde dienstverband. Dit moet veranderen in een beleid waarin - door goede preventie maatregelen en op basis van fatsoen en vertrouwen - wordt gewerkt aan gedegen, duurzame re-integratie. Hiertoe moeten de volgende uitgangspunten voor alle arbeidscontracten - vast, uitzend, detachering of arbeidsmigranten - van toepassing zijn:

- Voor alle werknemers altijd toegang tot een volledig onafhankelijke deskundige bedrijfsarts. Een onafhankelijke financiering van de bedrijfsarts is daar onlosmakelijk mee verbonden.
- Respecteren van de privacyregels en streng controleren op de schending hiervan door werkgevers, bedrijfsartsen en andere medici, casemanagers en verzekeraars.
- Scherpere wettelijke regelingen en sanctiebeleid: alleen de bedrijfsarts kan een oordeel vellen of iemand ziek is. De tijd van doktertje spelen door derden moet nu echt voorbij zijn.
- Meer macht en mogelijkheden voor de inspectie SZW om te controleren en te sanctioneren.
- Meer wettelijke mogelijkheden voor werknemers om administratief verzuim aan te pakken.

De FNV roept alle betrokken partijen op om gezamenlijk bovenstaande te realiseren. Ook gedegen, duurzame re-integratie van zieke werknemers hoort bij Gewoon Goed Werk. Werk met genoeg zekerheid, respect en groei voor iedereen, ongeacht contractvorm en/of land van herkomst.

Gea Lotterman, bestuurder FNV Bondgenoten

DE WERELD VAN VERZUIMBEGELEIDING

De ideeën over hoe je met zieke werknemers om moet gaan, zijn de afgelopen twee decennia radicaal veranderd. En daarmee is ook de regelgeving op de schop gegaan. Tot begin jaren negentig was de gangbare opvatting dat het risico op ziekte en arbeidsongeschiktheid nauwelijks te beïnvloeden was. Het verzuimrisico was daarom zowel voor de werkgever als voor de werknemers grotendeels afgedekt, door sociale verzekeringswetten als de Ziektewet en de WAO.

Sindsdien heeft het idee steeds meer postgevat dat het verzuim te beïnvloeden is, met financiële prikkels, met maatregelen op het gebied van preventie en met inzet op re-integratie. Terecht, maar de slinger is doorgeslagen.

De verschuiving in de manier van denken heeft geleid tot grote veranderingen in de sociale zekerheid en in cao-afspraken. Vergaande versobering van de WAO en later de WIA zijn hier de duidelijkste voorbeelden van. Maar ook de invoering van de Wet Verbetering Poortwachter, de verlenging van de loondoorbetaling bij ziekte, veranderingen in de arbowetgeving enzovoorts. De rode draad is dat de risico's van ziekte en arbeidsongeschiktheid steeds meer bij individuele werkgevers en werknemers komen te liggen.

De nieuwe regelingen hebben er aanvankelijk toe geleid dat de ziekteverzuimpercentages en instroom in de WAO en WIA zijn gedaald. In eerste instantie leek het erop dat men vooral aan de slag ging met maatregelen op het gebied van preventie en re-integratie, maar inmiddels signaleert de FNV een ongebreidelde afwenteling op werknemers. Visies als 'verzuim is een keuze' lijken gemeengoed te worden. Het streven naar duurzame, fatsoenlijke re-integratie heeft veelal plaatsgemaakt voor een keihard beleid om kosten te drukken. Daarbij worden fatsoensnormen overschreden en wettelijke verplichtingen ontduken. Verzuimbegeleidingsbedrijven helpen hierbij.

KOSTEN VOOR WERKGEVERS

Als een vaste werknemer ziek is, moet de werkgever (een gedeelte van) het loon twee jaar lang doorbetalen en mag hij de werknemer gedurende deze periode niet ontslaan. Samen moeten ze zich inspannen om de werknemer te laten re-integreren, op kosten van de werkgever. Als een werkgever niet aan zijn verplichtingen voldoet moet ook in het derde ziektejaar loon worden doorbetaald. Deze regels gelden overigens beperkt of niet voor uitzendkrachten en andere werknemers met tijdelijke contracten.

PLICHTEN VAN WERKGEVERS

De Arbowet verplicht elke werkgever om zich deskundig te laten ondersteunen bij het arbo- en verzuimbeleid. Werkgevers kunnen kiezen voor de zogeheten vangnetregeling of een maatwerkregeling.

VANGNETREGELING

Bij de vangnetregeling sluit de werkgever een contract af met een gecertificeerde arbodienst. Daar moet minimaal één als zodanig in een specialistenregister ingeschreven (hierna: 'gecertificeerde') bedrijfsarts werkzaam zijn. De ondernemingsraad moet goedkeuring geven aan de keuze van de arbodienst en de vorm van het contract.

MAATWERKREGELING

De maatwerkregeling geeft bedrijven de mogelijkheid om de integrale aanpak van het arbo- en verzuimbeleid op een andere wijze te regelen dan via de ondersteuning door een gecertificeerde arbodienst: via een regeling op maat. Wel moet het bedrijf daarbij een contractuele afspraak hebben met ten minste één gecertificeerde bedrijfsarts en zich aan de wettelijke richtlijnen voor preventie en verzuim houden. Een werkgever kan hier alleen voor kiezen als dit is overeengekomen in de cao of als hierover uitdrukkelijk

overeenstemming is bereikt met de ondernemingsraad of met de personeelsvertegenwoordiging, die beide dus een vetorecht hebben. Is die overeenstemming er niet, dan geldt automatisch de vangnet-regeling.

VERPLICHTE ONDERSTEUNING

Bij zowel de maatwerk- als de vangnetregeling moet een bedrijf zich altijd laten ondersteunen bij:

- toetsing en advies van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) inclusief het Plan van Aanpak;
- ziekteverzuimbegeleiding;
- periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO);
- en aanstellingskeuringen.

(Bron: www.arboportaal.nl)

EEN CORRUPT SYSTEEM: RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Meer dan zesduizend werknemers uit het hele land hebben hun stem laten horen via het Meldpunt Verzuimbegeleiding. Zij hebben in 2012 en 2013 te maken gehad met verzuimbegeleiding door allerlei verschillende verzuimbedrijven en arbodiensten. En de cijfers liegen er niet om: arbodiensten en verzuimbedrijven scoren onvoldoende - een 5,0.

Het onderzoek laat duidelijk de tekortkomingen zien en toont een corrupt systeem aan:

- De privacy van werknemers wordt geschonden.
- Zogenoemde casemanagers gaan op de stoel van de arts zitten.
- Bedrijfsartsen zijn niet toegankelijk, niet onafhankelijk en arboartsen zijn geen bedrijfsartsen en vaak niet deskundig.
- De menselijke maat ontbreekt en zieke werknemers staan onder druk om snel weer aan het werk te gaan.
- De regels worden misbruikt, zoals bij het administratief ziek houden.

OPZET VAN HET ONDERZOEK

Het Meldpunt Verzuimbegeleiding was een meldpunt op internet, waarop werknemers uit elke sector hun ervaring met verzuimbegeleiding konden melden. Het ging om ervaringen met ieder mogelijk verzuimbeprij of arbodienst, al dan niet intern. Zowel positieve als negatieve ervaringen konden worden gedeeld.

We hebben gevraagd naar recente ervaringen van na 1 januari 2012, omdat verzuimbegeleidingsbedrijven hun beleid in de loop van de tijd kunnen aanpassen. Bij meldingen over VerzuimReductie/Pre:cent hebben we juni 2012 als grens aangehouden, omdat dit bedrijf de aanpak heeft aangepast naar aanleiding van de uitkomsten van ons eerste meldpunt. Melden gebeurde anoniem. Wel konden melders hun e-mailadres achterlaten, maar alleen om de resultaten van het onderzoek te kunnen ontvangen.

KENMERKEN VAN DE RESPONS

KENMERKEN VAN WERKNEMERS

Op het meldpunt hebben 6.161 werknemers gereageerd, uit het hele land en uit alle sectoren. De meest genoemde categorieën waren detailhandel, industrie, metaal en overige sectoren, die elk goed waren voor meer dan 10 procent van de meldingen. De grootste groep werknemers heeft een mbo-opleiding gevolgd (37%), gevolgd door vmbo/lbo/mavo (32%) en hbo/universitair onderwijs (18%). De gemiddelde leeftijd van respondenten is 50 jaar. De meerderheid van de respondenten (92%) is lid van de FNV of een andere vakbond.

KENMERKEN VAN VERZUIMBEGELEIDINGSBEDRIJVEN

Bij de vraag over welk verzuimbegeleidingsbedrijf medewerkers hun ervaringen wilden melden, was een aantal bedrijven als mogelijkheid genoemd, plus de mogelijkheid om via de optie 'anders, namelijk' een ander bedrijf door te geven.

De meeste mensen (42%) gebruikten de laatste optie en vulden kleinere of regionale verzuimbeprijen in, of zelfstandige bedrijfsartsen of interne arbodiensten. Ook gaven sommigen aan niet te weten welk bedrijf bij hun verzuimbegeleiding was betrokken. Een enkeling noemde de eigen werkgever, of meldde dat er nooit een verzuimbeprij of bedrijfsarts contact heeft opgenomen.

Van de verzuimbegeleidingsbedrijven die als mogelijkheid bij deze vraag werden genoemd, stond 365/ArboNed bovenaan (19%). Gevolgd door ArboUnie (18%), ArboVitale (8%), MaetisArdyn (5%) en VerzuimReductie/Pre:cent (3%). Dit zijn de grotere verzuimbegeleidingsbedrijven.

KENMERKEN VAN HET VERZUIM

Bij de meerderheid van de melders (59%) waren lichamelijke klachten de oorzaak van het verzuim, gevolgd door een combinatie van lichamelijk en psychische klachten (29%). De duur van het verzuim is divers, maar bij de grootste groep ging het om verzuim tot 42 weken (73%). De meerderheid van de respondenten is alweer volledig (56%) of gedeeltelijk (20%) aan het werk.

BEVINDINGEN

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er forse knelpunten zijn rond een aantal thema's: de functie-uitoefening van casemanagers; de onafhankelijkheid, deskundigheid en toegankelijkheid van de bedrijfsarts/arboarts; de menselijke maat in verzuimbegeleiding; en het misbruik van de regels door administratieve ziekmelding. Ze komen aan de orde in dit hoofdstuk, met tot slot een overzicht van de meest opvallende verschillen tussen de diverse verzuimbedrijven.

1. DE CASEMANAGER

Hoe slechter de casemanager, hoe slechter het bedrijf wordt beoordeeld dat het verzuim heeft begeleid. De casemanager is dus heel belangrijk. Toch geeft maar liefst 16 procent van de respondenten zijn case-manager het cijfer 1! Waar gaat het mis bij de casemanager?

WAT IS EEN CASEMANAGER?

Casemanagers doen vaak de verzuimregistratie en onderhouden de contacten met medewerkers en werkgevers. Ze begeleiden het re-integratieproces van de zieke medewerker. Maar de casemanager hoeft geen medicus te zijn, er zijn geen wettelijke eisen voor casemanagers en deze persoon hoeft dus niet te beschikken over medische kennis. Volgens de wet mag de case-manager daarom niet zomaar alles weten en vragen, of medische gegevens inzien of opslaan. Het medisch oordeel of een werknemer wel of niet kan werken, is dan ook aan de bedrijfsarts/arboarts.

Er wordt echter steeds vaker gewerkt met een zogeheten verlengde-armconstructie, waarbij een ander het werk van de arts onder diens verantwoordelijkheid uitvoert. Dit om de vaak dure bedrijfsarts/arboarts te ontlasten.

Onder strikte voorwaarden is dit toegestaan. Zo moet de bedrijfsarts/arboarts zelf de beslissing nemen over diagnose, therapie en indicatiestelling, toezicht houden op de uitvoering, en beschikbaar zijn voor overleg en bijstand. Ook moet de arts zich ervan overtuigen dat deze persoon voldoende ervaring en opleiding heeft om de handelingen uit te kunnen voeren. De werknemer moet liefst schriftelijk en in begrijpelijke taal van de situatie op de hoogte worden gebracht en moet de mogelijkheid houden om de bedrijfsarts /arboarts zelf te spreken.

De verlengde-armconstructie was aanvankelijk bedoeld om bijvoorbeeld bedrijfsverpleegkundigen in te kunnen zetten. Dat zijn professionals met een post-hbo-opleiding. In de praktijk blijkt echter steeds vaker dat casemanagers en callcentermedewerkers bij verzuimbedrijven via deze regeling werken. Zij zijn vaak niet medisch geschoold en hebben slechts sporadisch contact met de bedrijfsarts/arboarts, dus de voorwaarden op het gebied van toezicht worden met voeten getreden. Eén bedrijfsarts maakt het wel erg bont, door via deze constructie een callcenter met dertig ongeschoolde medewerkers aan te sturen.

Zoals te lezen in het rapport over verzuimbedrijven van 12 september 2012 van de Inspectie SZW: 'Daarnaast signaleert de inspectie dat verzuimbureaus zodanig afspraken maken met bedrijfsartsen dat het verzuimbedrijf de verlengde-armconstructie niet mag toepassen. Onder andere omdat er geen sprake is van een behandelteam. Medewerkers van een verzuimbureau die niet werken onder een verlengde-armconstructie, mogen geen medische gegevens inwinnen of registreren.'

Het onderzoek toont aan dat casemanagers, ondanks deze duidelijke regels, op de stoel van de arts gaan zitten én dat zij niet vertrouwelijk omgaan met de gevoelige gegevens van werknemers.

EEN CASEMANAGER IS GEEN ARTS

Bij maar liefst 73 procent van de melders heeft de contactpersoon van het verzuimbegeleidingsbedrijf gevraagd naar medische informatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om: 'wat heb je, ben je bij een arts geweest en gebruik je medicijnen'. Werknemers weten niet altijd dat zij de casemanager hierop geen antwoord

hoeven te geven. Zoals een respondent aangeeft: 'Het gebruik van functienamen die niet algemeen bekend zijn, maakt het extra lastig om in te schatten of je wel of niet info moet geven.'

Bij 39 procent heeft de casemanager zelfs medisch advies gegeven over ziekte en herstel. Van het vrij onschuldige 'kruip maar lekker onder de wol' tot het volstrekt onacceptabele 'neem twee ibuprofen en ga aan het werk'. Anderen kregen te horen dat ze bij griep drie dagen ziek mochten zijn. Ze worden alvast beter gemeld en als ze toch nog ziek zijn, moeten ze maar bellen. Ook zijn er werknemers bij wie direct of indirect wordt verteld dat zij ontslagen worden als ze zich ziek melden.

OPVALLENDE EN KENMERKENDE CITATEN:

- Of ik niet een pilletje in wilde nemen en dan misschien die middag gewoon weer kon komen werken.
- Meerdere keren hebben ze geprobeerd mij advies te geven over wat goed voor mij was in mijn situatie. Alsof zij deskundigen waren. Dit tegen het advies van de bedrijfsarts in.
- De persoon is niet eens medisch geschoold, maar kon mij via een programma op de computer wel even vertellen hoe lang ik ziek mocht zijn.

PRIVACYSCHENDING

Ruim een vijfde van de respondenten geeft aan dat de casemanager niet vertrouwelijk met zijn gegevens is omgegaan en nog eens ruim de helft (52%) twijfelt hierover. Het gaat dan vooral om het doorspelen van gegevens naar de werkgever, waaronder ook medische gegevens:

- Mijn werkgever wist ineens dingen die ik hem niet verteld had.
- In latere gesprekken met mijn baas heeft hij dingen gezegd die mij sterk het gevoel gaven dat er vertrouwelijke informatie aan hem doorgegeven was. Hij versprak zich een paar keer en benoemde zaken die ik bijna in gelijke bewoording had genoemd bij het arbobedrijf. Terwijl de arboarts en de assistente me hadden verzekerd dat alles wat besproken werd vertrouwelijk was.
- De contactpersoon wekte de indruk dat hij een arboarts is, terwijl hij geen gecertificeerd arts is, maar een casemanager. Het gesprek werd in het bijzijn van de werkgever gehouden, dus van vertrouwelijkheid was totaal geen sprake.

Veel mensen weten niet of er vertrouwelijk is omgegaan met hun gegevens. Ze hebben geen zicht op de werking van de arbodienst of het verzuimbureau:

- Je wordt gebeld, je weet niet of deze medewerker echt van de arbodienst was.
- Het interne contact binnen het bureau zat niet goed. Je maakt een afspraak met iemand van het verzuimbureau en vervolgens word je de volgende dag door een ander gebeld dat je op het spreekuur moet verschijnen (en krijgt een grote mond van haar toe op de koop toe). De betreffende arts gaf aan dat dit in opdracht was van de werkgever, persoonlijk vind ik dit absoluut niet netjes.
- Het zou zomaar kunnen dat mijn ziektegeval met meerdere mensen besproken is.
- Het was een janboel, dan kun je nooit vertrouwelijk omgaan met gegevens.

Een van de sectoren waar de problemen op het gebied van ziekteverzuim erg groot zijn, is de schoonmaak. In de sector waar werknemers continu onder druk worden gezet om arbeidsvoorwaarden in te leveren, staan werknemers ook onder grote druk om snel weer aan de slag te gaan. Een respondent moest drie keer per week voor 10.00 uur het verzuimbureau bellen om zich weer ziek te melden, terwijl al duidelijk was dat zij door haar operatie een lange tijd van revalidatie nodig had. Een collega met hoge koorts die even na 10.00 uur belde, werd direct gestraft met een dag salarisinhouding. Bij dit schoonmaakbedrijf worden de wettelijke regels rond privacy stelselmatig overtreden. Een extern verzuimbureau noteerde standaard de medische gegevens. Ook was er een melding van een lid van FNV Bondgenoten in een leidinggevende functie: zij werd geacht ongeoorloofd medische gegevens te noteren. Het verzamelen van medische gegevens is voorbehouden aan bedrijfs- en arboartsen.

2. DE BEDRIJFSARTS/ARBOARTS

Onafhankelijkheid, deskundigheid en toegankelijkheid zijn de kernwoorden voor de bedrijfsarts/arboarts. Maar helaas: op alle drie de punten scoren zij ronduit slecht.

BEDRIJFSARTS EN ARBOARTS

Het is velen niet bekend dat arboarts geen synoniem is voor bedrijfsarts. Bedrijfsarts is een beschermde titel voor sociaal geneeskundige specialisten, die een vierjarige specialisatie hebben gevolgd na hun artsexamen. Ze moeten zich elke vijf jaar opnieuw registreren als ze hebben voldaan aan verplichtingen in nascholing, visitatie en kwaliteitsborging.

De arboarts is een basisarts, zonder verdere opleiding en zeker geen specialist. Wel zijn er arbodiensten die de arboarts inzetten als bedrijfsarts, wat feitelijk misleidend is.

Het is nauwelijks bekend dat de titel arboarts niet beschermd is en zelfs de overheid verslikt zich nog wel eens in de terminologie. Omdat werknemers het verschil waarschijnlijk ook niet goed kennen, is in de vragen van het onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen de bedrijfsarts en de arboarts. Daarom hanteren we ook in dit rapport de term bedrijfsarts/arboarts.

(bron: <http://nvab.artsennet.nl/>)

ONAFHANKELIJKHEID STAAT ONDER DRUK

Maar liefst 41 procent van de medewerkers ervaart de bedrijfsarts/arboarts niet als onafhankelijk. Schokkend, want dit zou een van de belangrijkste eigenschappen van een bedrijfsarts/arboarts moeten zijn. Enkele quotes:

- De bedrijfsarts is er alleen voor de baas. Mijn ziekte laat haar koud. Na een jaar blijf ik brieven krijgen over korten of stopzetten van het loon.
- Er waren gesprekken tussen de bedrijfsarts en de hr-manager over mij, waar ik geen informatie over kreeg. Maar in brieven van de hr-manager kwamen zaken naar voren die alleen de bedrijfsarts wist.
- Ik had het gevoel dat de arboarts vanwege het hoge ziekteverzuim op onze afdeling geen ziekmeldingen meer accepteerde, in opdracht van de werkgever.

Er blijken regelmatig meerdere bedrijfsartsen betrokken te zijn bij één verzuimmelding. Zij worden soms verschillend beoordeeld als het gaat om onafhankelijkheid. Bijvoorbeeld:

- Hr belde met de arboarts, hr probeerde zo invloed uit te oefenen op mijn situatie. Een eerdere arboarts was prima, bij de laatste had ik grote twijfels.
- De eerste arboarts wilde overduidelijk scoren en de werkgever behagen, de tweede arboarts zag gelukkig wel in dat ik reële problemen had en de derde negeerde de klachten.

Een schrijnend voorbeeld is die van de zaak van een openbaar vervoer werknemer, die te maken kreeg met vier bedrijfsartsen. Ze hebben allemaal grote steken laten vallen. De eerste bedrijfsarts en alle andere bedrijfsartsen namen weinig notie van de stukken van medisch specialisten en negeerde de harde diagnose dat de werknemer ziek was. De tweede bedrijfsarts had dagelijks contact met de manager waar de respondent ook een arbeidsconflict mee had, zodat de sterke indruk bestond dat er medische gegevens werden overgedragen. De derde bedrijfsarts was op grote reisafstand gestationeerd van de werknemer en keek een jaar niet naar hem om. Nummer vier was daar boos over en verklaarde de zieke beter, maar vergat daarbij de diagnoses van externe medisch specialisten. Ten slotte probeerde de manager een onafhankelijk psychologisch adviseur onder druk te zetten. En pas na twee jaar werd gestart met de Wet Verbetering Poortwachter. Inmiddels is de werknemer ontslagen en zit hij al 3 jaar ziek thuis.

Wie betaalt, bepaalt. Dat wordt pijnlijk duidelijk. Werkgevers zetten artsen stevig onder druk, via de arbodienst of het verzuimbedrijf waar zij voor werken. Werknemers signaleren dit:

- De werkgever heeft het bedrijf ingeschakeld, nadat een andere arboarts aan de kant is gezet, omdat hij volgens de werkgever te veel aan de gezondheid en het belang van de chauffeurs dacht. Ook welwillende en menselijke arboartsen worden dus de dupe van corrupte bedrijven.

Als bedrijfsarts heb je de taak je rug recht te houden, al is dat soms lastig. Zeker als je van medisch adviseurs binnen je eigen organisatie mails krijgt waarin staat:

‘In deze casus geeft de werkgever duidelijk aan, dat zij niet volwaardig functioneert. Dit gegeven is volgens mij net zo hard en noopt tot meer bedrijfsgeneeskundig handelen dan U nu biedt. Volgens mij moet U nu de beperkingen formuleren, zodat bekeken kan worden (door een arbeidsdeskundige) waar de waarheid hier ligt. Op basis daarvan is verder handelen mogelijk en noodzakelijk.’

KAN DE ARTS WEL GOED ADVISEREN?

Voordeel van een bedrijfsarts/arboarts boven een reguliere arts is dat deze uitstekend op de hoogte is van de werksituatie. Of: zou moeten zijn, want een derde van de werknemers geeft aan dat de arts onvoldoende zicht heeft op het werk om de werkgever en de werknemer goed te kunnen adviseren. Verschillende werknemers geven aan dat de bedrijfsarts/arboarts ook nog nooit op de werkvloer is geweest.

Opvallende quotes:

- Wist nog niet eens welke functie ik had in het bedrijf en wat wij überhaupt maken.
- Hij heeft nooit de moeite genomen om te kijken wat daadwerkelijk mijn taken zijn en hoe ik ontlast kan worden.
- Wij werken onregelmatige uren. De arboarts heeft mijns inziens geen benul van hoe de uren dan worden ingedeeld en doet hier ook niets aan.
- Hij wist helemaal niks van schoonmaken. Ik moest met één arm aan de slag gaan.

ONTOEGANKELIJKHEID

Bijna 10 procent van de werknemers heeft geen contact gehad met een bedrijfsarts/arboarts, terwijl ze dit wel wilden. Voor nog eens 10 procent kwam het contact er later dan gewenst. Schokkend is dat sommige werknemers na zes weken ziekte nog geen contact hadden gehad met een bedrijfsarts/arboarts. Dit is in strijd met de Wet Verbetering Poortwachter.

Waarom is de bedrijfsarts/arboarts ontoegankelijk? De werkgever is nogal eens een belangrijke drempel, zo blijkt uit de antwoorden. Bij de antwoordmogelijkheden scoort ‘mijn werkgever gaf geen toestemming’ bijna 12 procent en bij de antwoordmogelijkheid ‘anders, namelijk’ komen veel verhalen over de werkgever naar boven.

Enkele quotes:

- Ik mocht pas na aandringen van mijn jurist naar de bedrijfsarts.
- Ik had wel aangegeven dat ik naar de bedrijfsarts wilde, zelfs voordat ik mij ziek meldde. Je kan pas naar de bedrijfsarts als je ziek bent en je een oproep krijgt - dit vind ik een slechte zaak!
- Er moest voor dit consult betaald worden en dit werd door mijn werkgever kennelijk geweigerd.
- Het kost hen geld, dus in plaats van een arboarts in te schakelen, sturen ze teamleiders naar zieke medewerkers thuis. Dit gebeurt iedere keer als iemand ziek is.
- Casemanager en werkgever vonden dit niet nodig.

Dat de werkgever apart moet betalen voor de bedrijfsarts/arboarts, werpt duidelijk een drempel op. Het blijkt dat werknemers hun leidinggevende, de personeelsfunctionaris, of de casemanager nogal eens moeten overtuigen, voor ze contact mogen hebben met een bedrijfsarts/arboarts. Een enkele keer zegt de werkgever geen contract meer te hebben met een verzuimbedrijf.

Soms weten werknemers niet wie de arts is. Dat is het geval bij maar liefst 19 procent van de werknemers die geen contact konden krijgen met een arts. Ze hebben nogal eens de indruk dat het verzuimbedrijf of de arbodienst helemaal geen arts heeft. Voor nog eens 16 procent is er geen contact geweest omdat de casemanager dit niet nodig vond.

Opvallende quotes:

- De arbodienst bepaalt of je bij een arts terecht kan en die vond het niet nodig. De medewerkers schijnen alles aan de telefoon te kunnen beoordelen.
- Een 're-integratiebureau' was ingehuurd om intimidatiegesprekken te houden en daar moest ik maar heen vanuit Den Helder. Ik zat aan de morfine en mocht niet rijden. Kwam ik niet op gesprek, dan kreeg ik geen salaris.

3. DE MENSELIJKE MAAT ONTBREEKT, WERKNEMERS WORDEN ONDER DRUK GEZET

Menselijk behandeld worden tijdens de vervelende periode van verzuim is helaas niet de standaard: ruim 20 procent van de werknemers voelt zich niet serieus genomen door de casemanager en de bedrijfsarts/ arboarts. Bijna 15 procent vindt dat de arts onvoldoende tijd had.

Mensen ergeren zich er bijvoorbeeld aan als ze verschillende artsen moeten zien en dat ze tegenstrijdige adviezen krijgen. Bovendien gaat de advisering vaak per mail of telefoon:

- Iedere keer een nieuw gezicht.
- Hij bagatelliseerde mijn klachten. Daarnaast stelde hij een diagnose, zonder enig onderzoek. Terwijl onderzoeken in het ziekenhuis nog liepen en daar nog geen uitslagen waren.
- Ze was zeer onprofessioneel. Vergeleek mij met haarzelf en nam mijn klachten niet serieus. We hebben alleen telefonisch contact gehad en ik heb dit contact als zeer onprettig ervaren. Ze heeft mijn ziekmelding niet geaccepteerd en ik heb via een deskundigenoordeel mijn erkenning moeten halen. En gekregen!
- Ik heb diverse arboartsen gehad en elke keer spraken ze elkaar tegen.

Van de werknemers zegt 43 procent onder druk te worden gezet door de casemanager om (te) snel weer aan het werk te gaan. Sommige sectoren springen er wat dit betreft uit, zoals de bouw (50%), de facilitaire dienstverlening, waaronder schoonmaak (66%) en de overheid (58%). Ook artsen zetten in een derde van de gevallen druk op werknemers om snel weer aan het werk te gaan.

Enkele quotes:

- Op het randje van burnout werd ik door mijn werkgever en bedrijfsarts onder druk gezet om zelf ontslag te nemen. Want langdurig ziek blijven, dan revalideren en re-integreren was geen optie. De bedrijfsarts en mijn werkgever hebben me helemaal niet begeleid om terug te keren naar mijn werk.
- Werknemers worden gedwongen het werk te hervatten door ze te bedreigen met loonbevrozing. De verzuimbegeleider begrijpt niet dat werknemer daardoor een enorme druk voelt.
- Ik werd onder druk gezet met opmerkingen als: het kost ons elke dag dat jij niet werkt 250 euro!
- Ik vind het echt vervelend als je om de twee dagen gebeld wordt als je met een griep thuis bent. Ik voelde mij behoorlijk onder druk gezet.

Bij het meldpunt kwamen meerdere meldingen binnen over een woonwarenhuis. Het algemene beeld is dat de arbodiensten van dit bedrijf werknemers stelselmatig onder druk zetten om weer snel aan de slag te gaan. Bovendien wordt vaak een vaste herstelperiode ingepland die bij het ziektebeeld zou horen, terwijl geen enkele arts kan weten of een werknemer na afloop van deze periode inderdaad hersteld is. Volgens een lid van FNV Bondgenoten, werd de ondernemingsraad ervan op de hoogte gebracht dat de arboarts werd vervangen, omdat deze bij ziekte en re-integratie onvoldoende in het belang van het bedrijf handelde.

4. ADMINISTRATIEVE ZIEKMELDING, MET ONTSLAG ALS GEVOLG

Van de mensen die inmiddels weer volledig aan het werk zijn, heeft bij 14 procent de casemanager de betermelding niet geaccepteerd. Ze worden nog voor bijvoorbeeld 1 of 5 procent als ziek geregistreerd. Een administratieve ziekmelding, bedoeld om van de werknemer af te kunnen: als deze twee jaar ziek is, kan de werkgever bij het UWV immers een ontslag aanvraag indienen. Het is misbruik van de regels, want de gedeeltelijke ziekmelding is uiteraard niet reëel.

Sommige groepen werknemers lopen een extra risico op een dergelijke behandeling. Werknemers waarvan de betermelding niet is geaccepteerd:

- zijn vaak langere tijd ziek geweest;
- hebben vaker meegemaakt dat ook de ziekmelding niet is geaccepteerd;
- hebben vaker het idee dat hun casemanager niet betrouwbaar is omgegaan met hun medische gegevens;
- en voelen zich minder serieus genomen door de casemanager.

Een zieke werknemer van een groot energiebedrijf voerde ruim een jaar strijd, omdat de arboarts en de leidinggevende de medische diagnoses van specialisten niet serieus namen. Toen ze nauwelijks in staat was om naar haar werkplek te reizen en te werken, werd ze daartoe wel onder druk gezet. Ook is er geen actie ondernomen om tot re-integratie te komen. Toen ze na verloop van tijd weer volledig aan de slag kon, hield de werkgever haar voor 1 procent ziek en voelde zij zich enorm in de steek gelaten.

Een werknemer van een landelijke detailhandelketen was niet helemaal fit, maar wel blij dat hij grotendeels weer arbeidsgeschikt was bevonden en dat hij zijn werkzaamheden weer goed kon uitvoeren. Maar de werkgever wrong zich in allerlei bochten om de man als onproductief en ziek te bestempelen en uit het arbeidsproces te houden. Het UWV heeft de werkgever hier zelfs voor op de vingers getikt, want die zag wel mogelijkheden voor werknemer om volledig aan de slag te gaan.

5. VERSCHILLEN TUSSEN BEDRIJVEN DIE VERZUIM BEGELEIDEN

ArboNed (voormalig 365, en daarvoor ArboNed), ArboUnie, ArboVitale, MaetisArdyn en Pre:cent (voormalig VerzuimReductie, en nu onderdeel van VerzuimVitaal) zijn in het onderzoek de bedrijven waarover de meeste respondenten hun ervaringen deelden.

Eerste opvallende punt is al dat bedrijven met regelmaat hun naam veranderen. De indruk is dat dit gedaan wordt omdat het imago van dergelijke bedrijven zo slecht geworden is dat ze besluiten om het onder een andere naam te gaan proberen. Een advies van FNV aan deze bedrijven: verander je naam niet steeds maar probeer door zorgvuldig werk met oog voor de menselijke maat een ijzersterke reputatie op te bouwen. Dat werkt beter.

De opvallende verschillen tussen de bedrijven staan hier op een rijtje.

CASEMANAGEMENT

	Arbo Ned	Arbo Unie	Arbo Vitale	Maetis Ardyn	Pre:cent
Is er contact geweest met een casemanager (% ja)	48	44	46	45	84
Casemanager heeft gevraagd naar medische informatie (% ja)	72	73	63	61	60
Casemanager heeft medisch advies gegeven (% ja)	40	42	39	40	36
Casemanager is vertrouwelijk omgegaan met medische gegevens (% nee)	17	20	20	23	21

DE BEDRIJFSARTS/ARBOARTS

	Arbo Ned	Arbo Unie	Arbo Vitale	Maetis Ardyn	Pre:cent
De bedrijfsarts/arboarts is onafhankelijk (% nee)	34	40	43	47	28
De bedrijfsarts/arboarts kon de werknemer en werkgever goed adviseren (% nee)	26	25	26	32	23
Toegankelijkheid van de bedrijfsarts/arboarts (% werknemers die wel contact wilden maar dat niet hebben gehad)	8	6	3	7	18

DE MENSELIJKE MAAT

	Arbo Ned	Arbo Unie	Arbo Vitale	Maetis Ardyn	Pre:cent
Serius genomen door de casemanager (% nee)	22	21	25	34	17
Serius genomen door de bedrijfsarts/arboarts (% nee)	17	18	19	21	13
De bedrijfsarts/arboarts had voldoende tijd (% nee)	12	12	14	19	9
Onder druk gezet door casemanager om (te) snel weer aan het werk te gaan (% ja)	32	38	38	45	36
Onder druk gezet door bedrijfsarts/arboarts om (te) snel weer aan het werk te gaan (% ja)	27	31	32	31	25

ADMINISTRATIEF ZIEK HOUDEN

	Arbo Ned	Arbo Unie	Arbo Vitale	Maetis Ardyn	Pre:cent
Casemanager heeft de betermelding geaccepteerd (% nee)	36	26	41	34	22

NOG MEER MISSTANDEN BOVEN WATER

In de periode dat het meldpunt rond verzuimbegeleiding was opengesteld, kwamen er nog veel meer knelpunten op dit gebied aan het licht.

DE WERKGEVER

Via het meldpunt kwamen ook veel opmerkingen binnen over de handelswijze van de werkgever, maar daar was het meldpunt eigenlijk niet voor ingericht. De werkgever of leidinggevende spreekt de werknemer niet alleen rechtstreeks aan over het verzuim, maar ook via de arbodienst of het verzuimbedrijf dat het verzuim begeleidt.

ZIEK EN TOCH ONTSLAG

Werknemers mogen niet ontslagen worden vanwege ziekte. Veel werknemers meldden echter dat werkgevers proberen om het ziekteverzuim om te buigen naar een arbeidsconflict, zodat beëindiging van het contract toch mogelijk is. Vaak vermoeden ze dat de werkgever of de casemanager de bedrijfsarts/arboarts onder druk zet om aan te geven dat de arbeidsrelatie duurzaam verstoord is. Ze creëren een conflict rond de re-integratieverplichting of laten dit escaleren, zodat het dienstverband via een omweg toch kan eindigen. Voorbeelden hier vanuit het meldpunt zijn:

- re-integratie op voor werknemers onmogelijke tijden;
- werknemer opzadelen met extra reistijd;
- roddelen over het ziektebeeld;
- terugkeer op oude werkplek belemmeren, vaak door de ziektevervanging of zelfs zwangerschapsverlofvervanging op de bestaande plek te laten zitten;
- gezondheidsklachten in twijfel trekken;

Vaak vindt het proces van ombuigen van ziekte naar arbeidsconflict zeer onopvallend en vilein plaats. Onder het mom van demedicaliseren en 'verzuim is een keuze' worden werknemers langzaam naar de uitgang begeleid. Heel vaak volgt ontslag voordat de twee jaar loondoorbetaling bij ziekte zijn verstreken. Een in het algemeen onderbelicht probleem is dat werknemers in zo'n geval in de Ziektewet terechtkomen. Doordat werkgevers dit steeds vaker doen, stijgt de instroom in de Ziektewet. Ze wentelen hun probleem af op de collectieve middelen. Uit recent onderzoek (ASTri, Ziek bij einde dienstverband, oktober 2012) blijkt dat meer dan 30 procent van werknemers die op deze manier ziek uit dienst gaan, een vast contract hadden. Als antwoord op dit in de Ziektewet lozen van werknemers, heeft de overheid generieke verslechtingen in de Ziektewet doorgevoerd. Een voorbeeld dus van waar misbruik toe kan leiden.

UITZENDKRACHTEN

Voor een grote groep werknemers bestaat geen verzuimbegeleiding, omdat ze niet mogen verzuimen: de uitzendkrachten, die bij ziekte ontslagen worden. Ook dat kwam uit het meldpunt naar voren. Zo stelde een respondent: 'Voor uitzendwerk ben je alleen maar belangrijk als je geen ziekteverzuim hebt. Ben je ziek, dan heeft het uitzendbureau jou niet meer nodig en wordt de toegang ontzegd tot de bedrijfsarts of de arboarts. Jij moet opdraaien voor jouw ziekte en de financiële consequenties.' Een ander stelde: 'De bedrijfsarts is er alleen voor vast personeel'. Verder werd opgemerkt dat de ziektebegeleiding van werklazen ook te wensen over laat en dit thema verdieping verdient.

ARBEIDSMIGRANTEN

Voor wie het Nederlands niet goed beheerst, is het extra lastig om de rechten en plichten bij ziekte te kennen en een juiste behandeling te eisen. Arbeidsmigranten blijven vaak ten onrechte in de eerste fase van een uitzendcontract hangen en worden bij ziekte aan de kant gezet. Ze gaan liever ziek aan het werk dan dat ze zich ziek melden. Ook worden werknemers regelmatig gedwongen om bij ziekte vakantiedagen op te nemen.

Mochten arbeidsmigranten toch met een verzuimbedrijf te maken krijgen, dan gaat er in plaats van een onafhankelijke vertaler vaak een leidinggevende mee naar de gesprekken met een arts. Een schending van de privacy en het is de vraag of de vertaling correct gebeurt. De medewerker verliest de controle over het gesprek.

Arbeidsmigranten weten inmiddels dat je in Nederland beter niet ziek kunt zijn. De stelling: Polen werken hard en zijn nooit ziek, krijgt hierdoor een heel nare bijmaak. Dit thema verdient dan ook de volle aandacht van werkgevers, uitzendbureaus en van iedereen die met arbeidsmigranten werkt. De FNV blijft deze knelpunten voor het voetlicht brengen en helpt medewerkers individueel en collectief.

Voorbeelden zijn:

- Een schoonmaker kan haar rechterarm niet gebruiken en is door de bedrijfsarts arbeidsongeschikt verklaard, maar het uitzendbureau roept haar op voor werk.
- Een echtpaar wordt na zeven jaar werken voor een uitzendbureau wegens ziekte ontslagen.
- Een man die van de arboarts drie weken niet mag werken, moet van zijn werkgever maar vakantie opnemen. Onbetaald, want betaalde vakantiedagen heeft hij niet dit jaar.

INBREUK OP JE PRIVÉLEVEN

Slik je antidepressiva? Hoe vaak vrij jij met je partner? Drink je een glaasje te veel? Bespreek het met je manager! Dit is de onderliggende boodschap van zogeheten vitaliteitsbureautjes, die een gat in de markt zien. Deze bureaus stimuleren werkgevers in gesprek te gaan met hun werknemers over onderwerpen die privé zijn. Hoogst ongepast en het levert grote problemen op rond de privacy, zoals ook bedrijfsartsen aangeven. Maar werkgevers hebben veel interesse voor de leefstijl van werknemers. Vitaliteit is een hip woord en de bureaus met testen en adviezen schieten als paddenstoelen uit de grond.

Ook via het meldpunt kwam het naar voren:

- De contactpersoon vroeg wat ik voor klachten had en stelde vragen over mijn privéleven.
- De arbodienst en mijn werkgever wilden mij door een onafhankelijk psychologisch instituut laten testen. Ik bleek psychisch gezond, maar wel depressief. Het instituut wilde zaken over mijn privéleven met de school delen. Ik heb gezegd dat dit niet mocht, maar dat ze wel mochten zeggen dat ik psychisch gezond ben. Ik kreeg te horen dat het zo niet werkt.
- Een medewerker van het verzuimbedrijf kwam op huisbezoek en stelde allerlei medische vragen, over welke medicijnen ik gebruikte en over mijn privéleven. Ik hoorde pas achteraf dat hij helemaal geen arts was.

