



Werknemersoverzicht: fasen, knelpunten, behoeften en instrumenten

Versie 3, augustus 2005

Voorliggend werknemersoverzicht geeft het gebied van arbeid en zorg weer vanuit het perspectief van de (zieke) werknemer. Het overzicht is gebaseerd op een brede inventarisatie door het projectteam. Aanvullingen en suggesties gedaan door de leden van de Advies en Implementatiecommissie, ervaringsdeskundigen en andere geïnteresseerden zijn verwerkt t/m bovenstaande datum.

De informatie is gerangschikt op belangrijke **gebeurtenissen of situaties** voor de werknemer. Daarbij:

- worden door de werknemer ervaren **knelpunten** en **behoeften** benoemd (en in sommige gevallen ook **door andere partijen ervaren knelpunten**),
- zijn **bestaande instrumenten** en **beoogde doelgroep** (uit de aard der zaak voornamelijk de twee direct belanghebbenden: werknemer en werkgever) zoveel mogelijk geïnventariseerd
- en wordt aangegeven welke **instrumenten** er op dit moment **worden ontwikkeld** (deze staan cursief) en welke instrumenten er, voor welke **doelgroep**, mogelijk **kunnen worden ontwikkeld**.

Welke partij de ontwikkeling ter hand kan nemen staat nog open.

Onderscheiden worden vier fasen:

- 1 Preventiefase: gezond blijven
- 2 Probleemfase: uit balans
- 3a Curatiefase: herstellen
- 3b Reïntegratiefase: weer aan het werk

NB 1: Deze faseindeling is indicatief, in werkelijkheid lopen de fasen in elkaar over.

NB 2: Met name de curatiefase en de reïntegratiefase zijn niet tijdvolgend: herstel is geen voorwaarde voor werkhervatting (soms kan werkhervatting zelfs voorwaarde zijn van herstel).



Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht

Preventiefase

1 Preventiefase: gezond blijven

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Ervaren knelpunten door andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / mogelijk te ontwikkelen?	voor
---	------------------------------------	--------------------------	---	------------------------	------	--	------

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht

Preventiefase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Ervaren knelpunten door andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling/</i> mogelijk te ontwikkelen?	voor
Algemeen voor deze fase, geen specifieke gebeurtenis	Onduidelijkheid over ieders verantwoordelijkheden wat de gezondheid betreft	Goed begrip van en overeenstemming over ieders verantwoordelijkheid in het zorgen voor het behoud van gezondheid en gezonde werkomstandigheden		<p><u>Bruikbare instrumenten gedurende hele fase</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Arbowetgeving CAO Arboconvenanten Gezondheidsvoorlichting Functioneringsgesprekken, team- en werkoverleg RIE PAGO Bedrijfsmaatschappelijk werk Informatie over het voeren van gezondheidsbeleid (bv. Brochure 'Renderend gezondheidsbeleid' VNO NCW) www.EHBW.nl Checklist arbo voor de OR (FNV) Cursussen wet- en regelgeving voor OR en vakbondsleden NcvB, centrum voor beroepsziekten, www.beroepsziekten.nl produkten van NIGZ, onder meer over werk en alcohol, bewegen en voeding, www.nigz.nl site en brochures van servicepunt arbeidsmarkt MKB onderzoeken naar werknemerstevredenheid (bijv. van TNO Arbeid 'samen werken') <p>Astma</p> <ul style="list-style-type: none"> Cursus 'sterk op je werk' NIGZ <p>Rug</p> <ul style="list-style-type: none"> 'Zelf iets doen aan lage rugpijn' kenniscentrum AKB <p>Psyche / stress:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leidraad Preventie (SPP) Brochures en website Stichting Pandora (www.stichtingpandora.nl) Stress-campagne NFGV (www.nuevenniet.com) Voor MKB: www.psychischearbeidsongeschiedheid.nl Voornl. voor arboprofs: www.psvchischenwerk.nl Diverse cursussen stresshantering, zelfmanagement, assertiviteit 	<p>VB OR WG</p> <p>WN WN WG WG WN WG WN WN WN WG OR</p> <p>OR WN</p> <p>WG WN BA</p> <p>WN WG</p> <p>WG</p> <p>WG</p> <p>WN</p> <p>WN</p> <p>WG WN</p> <p>WN WG</p> <p>WN</p> <p>WG</p> <p>Arbo BA</p> <p>WN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Reisgids</i> Praktische informatie over invulling van goed werknemerschap en goed werkgeverschap Vaardigheidstraining arbeid en verzuim voor werknemers Promoten cursussen wet- en regelgeving voor werknemers Bij aanstelling overhandigen A4 met alle relevante kerninformatie op arbogebied, naar het voorbeeld van een vergelijkbare afspraak tussen NVAB en NHG. Deze informatie regelmatig onder de aandacht brengen. 	<p>WN WG</p> <p>WN WG</p>

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht

Preventiefase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Ervaren knelpunten door andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / mogelijk te ontwikkelen?	voor
Aangaan van een dienstverband	Te weinig oog voor arbeidsomstandigheden en gezondheid in arbeidsvoorwaarden	Structurele aandacht voor de factor gezondheid	WG: kostenpost WG: Hoe vind je een goede arbodienstverlener?	<ul style="list-style-type: none"> CAO / Arboconvenanten Informatie over het voeren van gezondheidsbeleid (bv. brochure 'Renderend gezondheidsbeleid' VNO NCW) Cursus 'onderhandelen over uw arbeidsvoorwaarden' (CNV) 'Sturen op resultaat. In vier stappen naar heldere afspraken met uw arbodienstverlener' BOA 2004 	WN WG WG WN WG	<ul style="list-style-type: none"> 'Keurmerk' BOA UWV (in ontwikkeling) Checklist arbo voor sollicitanten Module over de fase 'aangaan van een dienstverband' in vaardigheidstraining. 	WG OR WN WN
	Te weinig / geen rekening met individuele situatie van de werknemer (zoals werktijden, aanpassing werkplek)	Zorg voor gezonde arbeidsvoorwaarden van de individuele werknemer	WG: kostenpost WG: aanpassingen niet uitvoerbaar	<ul style="list-style-type: none"> CNV cursus 'Onderhandelen over uw arbeidsvoorwaarden' Rea-subsidies 	WN WG WN	<ul style="list-style-type: none"> Checklist Arbo voor sollicitanten Module over de fase aangaan van een dienstverband in vaardigheidstraining 	WN WN
Gebeurtenissen op het werk (reorganisaties, collega's worden ziek e.d.)	Te weinig oog voor de mogelijk negatieve effecten op de gezondheid	Beleid gericht op behoud van een gezonde arbeidssituatie	WG: kostenpost WG: aanpassingen niet te realiseren WG: hoe houd je werknemers gemotiveerd?	<ul style="list-style-type: none"> Management opleidingen Overlegsituaties (team, functioneringsgesprekken) CNV cursus 'reorganisatie' Cursussen 'Stress hanteren' 	WG WG WN WN WN	<ul style="list-style-type: none"> Tips: Hoe overleef ik een reorganisatie? 	WN
	Werknemer werkt te hard (bijv. uit angst baanverlies)		WG: WN let niet goed op eigen gezondheid	<ul style="list-style-type: none"> Zelf-management opleidingen (assertiviteit, time-management) Gezondheidsbeleid 	WN WG WG		
	Gebrek aan kennis van regelingen, procedures en mogelijkheden gezondheid te bewaren	Kennis, helderheid	WG: voorlichting kost tijd en geld WG: WN zorgt niet goed voor eigen gezondheid	<ul style="list-style-type: none"> Voorlichtingsactiviteiten WG (verplicht volgens arbo-wet) 		<ul style="list-style-type: none"> Bij aanstelling overhandigen A4 met alle relevante kerninformatie op arbobebied, naar het voorbeeld van een vergelijkbare afspraak tussen NVAB en NHG. Deze informatie regelmatig onder de aandacht brengen. 	WN
	Overbelasting van collega's door ziekte	Goede maatregelen	WG: niet te beïnvloeden, kostenpost				
Ongezonde arbeidsomstandigheden	Onbespreekbaarheid van arbo (werksfeer, manier van leidinggeven, werkdruk, veiligheid e.d.)	Bespreekbaarheid op een zorgvuldige manier van alle zaken die horen bij een gezond werkklimaat. Doeltreffende maatregelen.	WG: onvoldoende kennis op gebied van arbo en mogelijkheden tot verbetering WG: aanpassingen niet mogelijk WG: verandering is kostenpost	<ul style="list-style-type: none"> Open arbeidsomstandighedensprekuren (verdere actie aan BA) Adviesfunctie van BA Functioneringsgesprekken e.d. Afspraken in CAO / Arboconvenanten Aankaarten door OR/PVT Communicatietrainingen en bijv. workshops Stg Pandora 	WN WN WG OR WN WG WN WG WN WG WN	<ul style="list-style-type: none"> 'Rondom tien' gesprekken over uitval, na terugkeer van zieke werknemer, eventueel met vertegenwoordigers patiëntenorganisaties Promoten van ontsluiten en gebruik van ervaringsdeskundige kennis Tips voor WN over hoe deze problemen aan te kaarten 	WG WN WN WN
Gebeurtenissen in de privé-sfeer (geboorte, verhuizing, dood etc.)	Onbegrip werkgever voor invloed gebeurtenissen in de privé-sfeer op het welzijn	Aandacht en erkenning voor de impact van privé-gebeurtenissen	WG: kan niets doen aan privé-zaken, maar krijgt er wel de rekening voor	<ul style="list-style-type: none"> Aanbod van WG aan WN Stressmanagement cursussen te volgen Inzet bedrijfsmaatschappelijk 	WN WN	<ul style="list-style-type: none"> Stimuleren van het verspreiden van ervaringen door Patiëntenorganisaties (zoals in ontwikkeling bij Pandora: FAQ's en ervaringen van werknemers zelf 	

Legenda

AD arbeidsdeskundige
Arbo arbodienstverlener
BA bedrijfsarts
Beh behandelaar

HA huisarts
OR ondernemingsraad
PO patiëntenorganisatie
VB vakbond

VG verzekeringsgeneeskundige
WG werkgever
WN werknemer

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht

Preventiefase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Ervaren knelpunten door andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling/</i> mogelijk te ontwikkelen?	voor
				<ul style="list-style-type: none"> • werk • Rouwprotocol • Arbeidsvoorwaardenregelingen, zoals bijzonder verlof • Hulp bij mantelzorg www.mantelzorgmakelaar.nl 	WG WN WG WN WG	<i>betreffend dit onderwerp)</i>	
	Werkgever werkt niet mee aan, of is niet bekend met aanpassingen, zoals zorgverlof	Wel medewerking	WG: aanpassingen niet bekend / niet mogelijk			<ul style="list-style-type: none"> • Meer voorlichting 	
	Aandacht voor privé-zaken past niet in bedrijfscultuur	Bedrijfscultuur waarin wel aandacht is voor privé-omstandigheden	WG: geen financieel voordeel verandering				

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Probleemfase

2 Probleemfase: uit balans

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / mogelijk te ontwikkelen?	Voor
Algemeen voor deze fase, geen specifieke gebeurtenis	Niet weten bij wie je voor wat kunt of moet zijn			<u>Bruikbare instrumenten gedurende hele fase</u> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie van de overheid • UWV brochure over rechten en plichten van zieke werknemer • Informatie van de organisatie zelf (gezondheidsbeleid, overzicht diensten in het kader van arbo, verzuimprotocol) • Arbeidsomstandighedensprekings • Informatielijnen (zoals LMA, Stichting Pandora, NFK) • Informatieve sites, zoals EHBW, BPV&W, patiëntenorganisaties, www.weer-aan-t-werk.nl • Gezondheidsbeleid • (Dis)ability management • plan van aanpak in het kader van WVP • handleiding WVP voor WG 	iedereen WN WN WN WN WG WG WG WG	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reisgids</i> • Analysemodel situaties en handelingsmogelijkheden (mogelijk te ontwikkelen binnen Z&M?) • Promoten gebruik plan van aanpak WVP ook als er nog geen ziekmelding is • Promoten gebruik handleiding WVP voor WG ook als er nog geen ziekmelding is • Promoten LMA (mogelijk binnen Z&M?) • Promoten van het verstrekken van informatie over arbeidsgerelateerde dienstverlening en verzuimprotocollen door organisaties zelf 	WN WN WG WN WG WG WN WG
Gezondheidsklachten	In dubio: wel of niet ziekmelden?	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie, duidelijkheid over voor- en nadelen ziekmelden - overleg met betrouwbaar en deskundig persoon 	<ul style="list-style-type: none"> - WG: is het verstandig WN te stimuleren te blijven werken of juist niet? - Werknemer houdt onvoldoende rekening met beperkingen - WG, BA, privéomgeving: Werknemer erkent niet dat hij een probleem heeft/ slaat geen acht op klachten 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeidsomstandighedensprekings (liefst op de werkvloer) • Ervaringen en tips op internet (zoals Stichting Pandora) • Advies aan werkgever arbodienst • Hulplijnen patiëntenorganisatie en BPV&W • In verzuimbeleid aandacht voor alerte en adequate reacties op eerste signalen van klachten / overbelasting 	WN WN WN WN WG	<ul style="list-style-type: none"> • Hulpmiddelen voor analyse individuele situatie (mogelijk te ontwikkelen binnen Z&M?) • Promoten arbeidsomstandighedensprekings • Promoten van het toegankelijk maken en verspreiden van ervaringskennis (mogelijk te ontwikkelen binnen Z&M?) • Promoten van alertheid en snelle reactie van leidinggevende op signalen van klachten / overbelasting 	WN WN WG WN WG WG
	Niet weten welke aanpassingen er mogelijk zijn om te kunnen blijven werken	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie over regelingen - Informatie over mogelijke aanpassingen 		<ul style="list-style-type: none"> • Arbeidsomstandighedensprekings • Hulpmiddelenwijzer Kenniscentrum voor revalidatie en handicap • Informatie over zorgverlof e.d. • Informatie- en advieslijnen • Ervaringen lotgenoten (patiëntenorganisatie) • REA voorzieningen 	WN WN WG WN WG WN WG WN	<ul style="list-style-type: none"> • Promoten arbeidsomstandighedensprekings bij werkgever ('kostenbesparend') • Promoten gebruik spreekuur bij werknemer • Overzicht mogelijke aanpassingen gerelateerd aan beperking 	WG WN WN WG
	Aanpassingen zijn niet mogelijk		WG: Aanpassingen zijn niet mogelijk	?		?	
	Vraag naar aanpassingen wordt niet gehonoreerd	Aanpassingen worden wél gehonoreerd	WG: Aanpassingen zijn te duur	<ul style="list-style-type: none"> • Rea-instrumenten • Good practices (Kroon op het werk) 	WG WN WG	<ul style="list-style-type: none"> • Promoten Rea-instrumenten • Promoten verspreiding good practices 	WG WN WG
	Er wordt geen rekening gehouden met beperkingen	Begrip Wel rekening houden met beperkingen		<ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting • Voorlichting door ervaringsdeskundigen • Advies arbodienst 	WG WG WG WN OR	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht beschikbare voorlichting • Promoten voorlichting door ervaringsdeskundigen (mogelijk te ontwikkelen binnen Z&M?) 	WG WG

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht / 14-09-05

Probleemfase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / mogelijk te ontwikkelen?	Voor
	Niet open durven zijn over klachten ivm repercussies	Onafhankelijke, betrouwbare ondersteuning		<ul style="list-style-type: none"> Vertrouwenspersoon Brochures patiëntenorganisatie (bijv. 'Ooit een Haan horen zeggen dat-ie vroeger een eitje was?' Stichting Pandora of 'Verstandig spreken' van BPV&W) 	WN WN	<ul style="list-style-type: none"> Promoten vertrouwenspersoon Steuntje in de rug bij het voeren van belangrijke gesprekken 	WG WN WN
	Twijfel aan onafhankelijkheid BA en arbodienst	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbare onafhankelijke BA/ arbodienst Vertrouwensrelatie met BA bescherming privacy 		<ul style="list-style-type: none"> Mogelijkheden van de OR om invloed uit te oefenen op (keuze) arbodienst, invulling van het contract en BA Gesprek van OR met BA Uitvoering professioneel statuut bedrijfsarts door BOA-leden, d.w.z: alleen geregistreerde bedrijfsartsen als 'bedrijfsarts' werkzaam bij arbodiensten NVAB-folder "Gezond aan het werk? Je bedrijfsarts weet raad" + www.jebedrijfsarts.nl Klacht indienen via klachtenregeling arbodienst en eventueel daarna bij Geschillencommissie BOA Klacht doorgeven aan LMA 	OR OR WN WN WN	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsarts schept in eerste consult duidelijkheid over zijn rol Betaling bepaalde dienstverlening van bedrijfsarts uit brede basisverzekering of iets dergelijks en werknemer opdrachtgever bedrijfsarts maken Opleidingsinstituten OR besteden aandacht aan kwaliteitscriteria voor de bedrijfsarts vanuit werknemersperspectief en hoe daarop te selecteren Arbodiensten investeren in kwaliteit omgang met OR 	WN WG WN VB OR BA
	Wachlijsten	Snelle behandeling		<ul style="list-style-type: none"> Cure betaald door werkgever of inkomensverzekeraar (gevaar van tweedeling zorg en keuzevrijheid behandeling) Wachlijstbemiddeling 	WN WN		
Ziekmelding, ziek thuis	Niet weten wat je volgens de wet moet vertellen over ziekte aan WG, in verband met privacy	Informatie over wat je moet vertellen		<ul style="list-style-type: none"> 'De rechtspositie van de werknemer bij sociaal-medische begeleiding (Dute) 	WN	<ul style="list-style-type: none"> Vertaling rapport Dute naar praktische brochure voor WN 	WN
	Niet weten wat te doen, wat mogelijk is qua terugkeer	Informatie over aanbod behandeling, ondersteuning en aanpak reïntegratie		<ul style="list-style-type: none"> Informatiepunten patiëntenorganisatie Richlijnen NVAB, NHG (Bijv. LESA overspanning) Kennisnetwerk gezondheid en arbeid 	WN BA / HA/ beh BA / beh	<ul style="list-style-type: none"> Promoten ontsluiten en gebruik van ervaringsdeskundige kennis (mogelijk te ontwikkelen door Z&M?) 	WN
	Onzekerheid over aard en gevolgen van ziekte	Goede medische informatie met aandacht voor gevolgen voor werk	WG: idem	<ul style="list-style-type: none"> Informatiebrochures NHG Informatiepunten patiëntenorganisatie 	WN WN	<ul style="list-style-type: none"> Stimuleren patiëntenorganisatie's (meer) aandacht te besteden aan het thema 'werk' Stimuleren van aandacht voor werksituatie door behandelaar <i>arbeidsanamnese</i> 	WN Beh beh
Contact met artsen	Tegenstrijdige adviezen van verschillende partijen	Gewogen diagnose, advies of doorverwijzing, rekening houdend met alle factoren, dus ook werk Betere communicatie tussen partijen Onafhankelijk advies	Allen: Tegenstrijdige adviezen BA: betweterige houding van huisarts, lage beroepsstatus BA	<ul style="list-style-type: none"> communicatieformulier BA HA uitwisselen van ervaringskennis en informatie (bijv. Medwerk) 	BA HA beh	<ul style="list-style-type: none"> Promoten <i>communicatieformulier BA HA</i> Eigen maken werknemersperspectief Elektronisch patiëntendossier (omstreden) 	WN BA HA beh
	Bedrijfsarts neemt de klachten en de aanpak ervan niet serieus Werkwijze BA en arbodienst sluit onvoldoende aan bij de eigen oplossingskracht van de werknemer en bevordert deze ook	Erkenning van klachten Serieus nemen van de werknemer				<ul style="list-style-type: none"> Vaardigheidstraining voor WN Vaardigheidstraining voor BA Inzet ervaringsdeskundigheid bij opleiding BA 	WN BA BA

Legenda

AD arbeidsdeskundige
Arbo arbodienstverlener
BA bedrijfsarts
Beh behandelaar

HA huisarts
OR ondernemingsraad
PO patiëntenorganisatie
VB vakbond

VG verzekeringsgeneeskundige
WG werkgever
WN werknemer

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht / 14-09-05

Probleemfase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / mogelijk te ontwikkelen?	Voor
	niet of te weinig)						
Contact met WG	Werkgever sluit onvoldoende aan bij de eigen oplossingskracht van de werknemer en bevordert deze ook niet of te weinig	Serius nemen van de problemen ervaren door de werknemer en de mogelijke oplossingen die werknemer ziet				• Vaardigheidstraining voor WN	WN
	Niet weten of je WG kunt vertrouwen, want WG heeft Januskop: zakelijk / menselijk	Duidelijkheid over intenties werkgever		• WG heeft een helder verzuimbeleid en voert dit consistent uit.			
Verzuim wordt langdurig, men stelt zich in op de nieuwe situatie Of: functie vervalt / nieuwe leidinggevende bij reorganisatie	Minder betrokkenheid met / van het werk, in de steek gelaten voelen	Belangstelling van de WG en collega's, gemist worden, bij het werk betrokken blijven		• Contact WG / WN in het kader van WvP • Ziekteverzuimprotocol waarbij aandacht aan deze fase wordt besteed • Uitvoering plan van aanpak (evt. bijstelling) • Casemanager	WG WN WG WN WG WN WN		
	Vertrouwen in eigen capaciteit en terugkeer naar functie neemt af	Steun in de rug					
	Geen relatie met nieuwe leidinggevende / geen leidinggevende	Vertrouwd contactpersoon met kennis van de situatie van WN					

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

3A Curatiefase: herstellen

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / mogelijk te ontwikkelen	voor
Algemeen voor deze fase, geen specifieke gebeurtenis	Gebrekkige informatievoorziening door arts(en) en andere behandelaars over medische situatie en de gevolgen voor werk	Goede informatie over medische situatie inclusief gevolgen voor werk		<u>Bruikbare instrumenten gedurende hele fase</u> <ul style="list-style-type: none"> Richtlijnen waarin factor 'arbeid' is geïntegreerd Informatiepunten patiëntenorganisatie Coaching Laboretum Kennisnetwerk Arbeid en Gezondheid 	Beh WN WN Beh Beh BA	<ul style="list-style-type: none"> <i>Reisgids</i> Criterialijst casemanager ('waaraan voldoet een goede casemanager volgens werknemers?') (mogelijk te ontwikkelen binnen Z&M?) 'Top tien arbeidergerelateerde vragen' voor artsen training artsen in communicatie met patiënten over thema arbeid opname thema arbeid in algemene communicatietraining arts ontwikkeling en implementatie van richtlijnen voor behandelaars waarin de factor 'arbeid' is geïntegreerd <i>ontwikkeling generieke arbeidsanamnese (TNO)</i> vergroten aantal en promoten van informatiepunten patiëntenorganisatie en andere kenniscentra Vaardigheidstraining verzuim Promoten coaching 	WN WN Beh Beh Beh WN WN WN WG WN
	Niet durven opkomen voor eigen belang (gebrekkige weerbaarheid)	Ondersteuning Informatie over verantwoordelijkheden, rechten en plichten		<ul style="list-style-type: none"> Info- en advieslijnen EHBW e.a. sites Activiteiten patiëntenorganisaties Assertiviteits trainingen 	WN WN etc WN WN	<ul style="list-style-type: none"> 'eigen verantwoordelijkheid' als module in vaardigheidstraining WN cliëntondersteuners 	WN WN
Therapie/medicatie	Extra belasting door emoties, verwerking, bijwerkingen, en tijd	Afstemming tussen therapie en (terugkeer naar) werk		<ul style="list-style-type: none"> lotgenotencontact kennis en ervaringsdeskundigheid uitwisselen 	WN HA BA Beh	<ul style="list-style-type: none"> instrumenten als onder 'niet specifiek' 	
Ernst van aandoening wordt duidelijk / herstel blijft (mogelijk) uit	Geen ruimte krijgen voor verwerkingsproces Onbegrip op het werk	Ruimte voor psychosociale aspecten van ziekte (plek en begrip voor verwerkingsproces) Informatie over mogelijkheden psychosociale begeleiding	WG privéomgeving: Niet goed weten hoe steun te bieden	<ul style="list-style-type: none"> Verwijzing naar psychosociale begeleiding Lotgenotencontact Dagboek bijhouden (evt. In combinatie met logboek FNV) Aanbod patiëntenorganisaties (bijv. cursus leren leven met een chronische ziekte diabetes) Voorlichting door ervaringsdeskundigen Bibliotherapie 	WN WN WN WN WG WN WN	<ul style="list-style-type: none"> Promoten Voorlichting door patiëntenorganisatie, ervaringsdeskundigen (mogelijk binnen Z&M?) Module in vaardigheidstraining WN 	WN WN WN
Terugslag	Teleurstelling	Herkenning		<ul style="list-style-type: none"> Lotgenotencontact 	WN	<ul style="list-style-type: none"> Module in vaardigheidstraining 	WN

Legenda

AD arbeidsdeskundige
Arbo arbodienstverlener
BA bedrijfsarts
Beh behandelaar

HA huisarts
OR ondernemingsraad
PO patiëntenorganisatie
VB vakbond

VG verzekeringsgeneeskundige
WG werkgever
WN werknemer

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht / 14-09-05

Curatiefase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / mogelijk te ontwikkelen	voor
		Erkenning Ondersteuning (nieuw) perspectief		<ul style="list-style-type: none"> • Ervaringsverhalen • Bibliotheerapie • Voorlichting door behandelaar over hoe terugval te duiden 	WN WN WN		
Herstel duurt lang	Verlies van motivatie, zelfvertrouwen en energie	Ondersteuning, (h)erkenning	WG: geen (proces) informatie over hoe het staat met zorg en prognose wat werkhervatting betreft WG: werknemer mist prikkels om te herstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Assertiviteits trainingen • Coachende rol BA • Casemanager • Evt. bijstelling pva 	WN WN WN WN WG	<ul style="list-style-type: none"> • Cursus vanuit categorale patiëntenorganisatie, trajecten waarin ervaringsdeskundigheid wordt benut (zoals 'leven met diabetes' van de DVN) • Promoten Voorlichting door patiëntenorganisaties, ervaringsdeskundigen (mogelijk binnen Z&M?) 	WN WN WG
Wachlijsten	Onnodig lang verzuim door wachtlijst Geen sturing kunnen geven Vrees voor gevolgen wachttijd	Tijdige zorg Cliëntgericht organisatie van de zorg	WG: onnodig lang verzuim door wachtlijsten	<ul style="list-style-type: none"> • Wachtlijstbemiddeling • Verwijsmogelijkheid BA • Inzet curatie door WG / verzekeraar 	WN WN WN WG	<ul style="list-style-type: none"> • Gerichte aanpassing zorgverzekerspakketten op reïntegratie 	OR WN WG
Wisseling contactpersonen (BA, behandelaars)	Gebrek aan continuïteit Belemmering ontwikkelen vertrouwensband Steeds opnieuw verhaal vertellen	Vaste aanspreekpunten / casemanagers met wie men vertrouwensband heeft		<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid om casemanager aan te stellen 	WN	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Checklist casemanager (Z&M)</i> 	WN



Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht / 14-09-05

Reïntegratiefase

3B Reïntegratiefase: weer aan het werk

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling / te ontwikkelen</i>	Voor
Algemeen voor deze fase, geen specifieke gebeurtenis	<p>Algemene knelpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Onkunde met het proces, mogelijkheden en rechten op reïntegratie Ondersteuningsmogelijkheden onbekend Onbekendheid met rechten en plichten Informatie is difuus en moeilijk te vinden 			<p><u>Bruikbare instrumenten gedurende hele fase</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Stappenplan WvP Poortwachter toolkit Leidraad <i>verzuim om psychische redenen</i> Brochures overheid, arbodiensten, UWV, BPV Informatielijnen zoals LMA, Stichting Pandora, NFK, Arcon Sites als EHBW, BPV&W, Stichting Pandora, UWV, www.weer-aan-t-werk.nl Wao platforms Logboek FNV Toolbox OR en Poortwachter Casemanager Cursussen en vaardigheidstrainingen (bijv. van CNV) De rode loper (ervaringsverhalen over reïntegratie) Rea-subsidies UWV servicecentrum werkgevers en reïntegratie Maatjesproject van vakbond GMV (werkzoekende gekoppeld aan een werkend maatje) 	<p>WN WG OR WN WG WN WG WN OR WN OR WN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Reisgids</i> Aanpassing toolbox OR en Poortwachter aan het individu Uitgebreider sociale kaart in UWV folder Folder UWV eerder verstrekken Brochure met samenvatting bevindingen 'de rechtspositie van de werknemer bij sociaal-medische begeleiding' Promoten Voorlichting door patiëntenorganisaties, ervaringdeskundigen (mogelijk binnen Z&M?) Werkhervattingsadviseur Ordenen welke informatie er momenteel is 	<p>WN WN WN WN WN WN WN WN WN WN</p>
Geen specifieke gebeurtenis	Onvoldoende begeleiding voorhanden (m.n. bij kleine bedrijven)					<ul style="list-style-type: none"> Voorzelingen creëren op branche-niveau 	WG
	Niet durven opkomen voor eigen belang (subassertiviteit)	<ul style="list-style-type: none"> Ondersteuning Informatie over verantwoordelijkheden, rechten en plichten 		<ul style="list-style-type: none"> Assertiviteits trainingen Ondersteuning uit eigen omgeving 	WN WN	<ul style="list-style-type: none"> <i>Producten mbt empowerment in ontwikkeling bij Vrijbaan (www.vrijbaan.nl)</i> <i>Steuntjes in de rug</i> Promoten en beter toegankelijk maken assertiviteitstrainingen voor werknemers 	WN WN WN
Verzuim duurt lang	Collega's en leidinggevende stellen zich in op de nieuwe	Belangstelling door werkgever en collega's voor terugkeer.		<ul style="list-style-type: none"> Actief onderhouden contact 	WN WG	<ul style="list-style-type: none"> <i>Reisgids</i> 'Random tien' gesprekken over wat collega's 	WN

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht / 14-09-05

Reïntegratiefase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / te ontwikkelen	Voor
	situatie, vervanger bevalt. Drempel voor terugkeer wordt hoger "Ik ben al afgeschreven, niemand zit meer op mij te wachten"			<ul style="list-style-type: none"> Gedeeltelijke werkhervatting op arbeidstherapeutische basis Bijstelling pva Werknemer zelf aanwezig bij SMT 	WN WN WN	kunnen doen om samen met de werknemer diens terugkeer tot een succes te maken ('ritsen' werknemer en collega)	WG WN
	Niet weten of terugkeer naar dezelfde functie verstandig is	<ul style="list-style-type: none"> Helderheid over eigen kwaliteiten, voorkeuren, behoeften en mogelijkheden. Mogelijkheid om het uit te proberen. 		<ul style="list-style-type: none"> Advies BA aan WG om WN aan te melden voor loopbaantraject / outplacement 	WN	<ul style="list-style-type: none"> Selfassessment via internet 	WN
	Administratieve en financiële besommeringen belemmeren reïntegratie	Transparantie en minder papierwerk		<ul style="list-style-type: none"> Transparantie en kwaliteit procesgang bij uitvoeringsorganen PZ verstrekt WKN tijdig correcte informatie over procesgang en levert zelf correcte data aan 	WG WN WN		
Gesprekken met BA	Gebrek aan zeggenschap over de aanpak van het verzuim / de reïntegratie	Zeggenschap over de aanpak van de reïntegratie		<ul style="list-style-type: none"> Werknemer vraagt zelf probleemanalyse (WvP) Werknemer schrijft Plan van Aanpak zelf (WvP) Werknemer kiest eigen casemanager (WvP) 	WN WN WN	<ul style="list-style-type: none"> <i>Steuntje in de rug</i> Promoten zelf kiezen casemanager Bij eerste gesprek met BA wordt sociale kaart met ondersteunende organisaties verstrekt 	WN WN WN
	Artsen weten niet hoe het er op de werkvloer aan toegaat	Arts verdiept zich in organisatie		?		?	
	Onduidelijkheid over gegevensuitwisseling tussen artsen			<ul style="list-style-type: none"> Communicatieformulier HA / BA 			
	Gebrek aan begrip bij BA	Begrip, serieus genomen worden		<ul style="list-style-type: none"> Communicatietrainingen voor bedrijfsartsen Voorlichting aan artsen door ervaringsdeskundigen 	BA BA	<ul style="list-style-type: none"> Promoten van deze instrumenten 	BA
Oneens met advies / probleemanalyse bedrijfsarts	Bedrijfsarts staat niet aan kant WN	Bedrijfsarts staat aan de kant van de werknemer	Taboe met aan de orde stellen problemen in de werksfeer Onbepreekbaarheid niet somatische of eng taakgerichte aspecten die verband houden met uitval	<ul style="list-style-type: none"> Second opinion bij andere arts van arbodienst Klachtenprocedure Ophelderingscampagne NVAB <i>Instrument WG: Loonopschorting / ontslag</i> 	WN WG WN WG WN WG WG	<ul style="list-style-type: none"> Verhelderen positie BA (door BA zelf) 	WN
	Bedrijfsarts jut op	Tijd en begrip	WN ten onrechte huiverig om weer te beginnen	<ul style="list-style-type: none"> Goede uitleg door BA Actieve en snelle ondersteuning door BA Inzet van 	WN WN BA	<ul style="list-style-type: none"> Promoten goede uitleg door BA 	BA

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht / 14-09-05

Reïntegratiefase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / te ontwikkelen	Voor
				<ul style="list-style-type: none"> ervaringsdeskundigen bij scholing bedrijfsartsen Deskundigenoordeel UWV 	WN WG		
Plan van Aanpak	Er wordt onvoldoende rekening gehouden met de mogelijkheden en beperkingen van de WN						
	Onbegrip en onjuiste denkbeelden bij werkgever en collega's			<ul style="list-style-type: none"> Voorlichting door ervaringsdeskundigen 	WG	<ul style="list-style-type: none"> Promoten voorlichting door ervaringsdeskundigen (mogelijk te ontwikkelen door Z&M?) 	WG WN BA
	Niet weten of je WKG kunt vertrouwen, want WKG heeft Januskop: zakelijk / menselijk			<ul style="list-style-type: none"> WKG heeft een helder verzuimbeleid en voert dit consistent uit. 	WG WN		
	De contacten met werkgever lopen niet goed. Verstandhouding met werkgever	Vertrouwen		<ul style="list-style-type: none"> Overleg WN WG / leidinggevende / casemanager 	WN WG		
	Gevoel hebben er alleen voor te staan / onvoldoende ondersteuning			<ul style="list-style-type: none"> Casemanager Ondersteuning zoeken bij anderen Inzet (job) coach 	WN WN WN WG	<ul style="list-style-type: none"> Promoten actief op zoek te gaan naar ondersteuning 	WN
	Niet weten welke reïntegratiemogelijkheden je hebt en welke rol je hierin hebt als werknemer	Kennis, informatie		<ul style="list-style-type: none"> Zie algemene instrumenten hierboven 		<ul style="list-style-type: none"> Zie algemene instrumenten hierboven promoten van kennisontwikkeling op het gebied van arbeid bij kenniscentra en patiëntenorganisaties 	PO
	Gebrek aan kennis over wat WKN nodig heeft om weer te kunnen werken			<ul style="list-style-type: none"> assessment 	WN		
	Werkgever is niet op de hoogte van en weet de weg niet naar reïntegratiesubsidies						
	Werkgever wil niet (voldoende) investeren in reïntegratie	Kennis van rechten als werknemer (wat mag ik van mijn werkgever verwachten?)		<ul style="list-style-type: none"> Wet Rea Rekenmodel TNO (pembawijzer) Deskundigenoordeel / second opinion reïntegratie-inspanningen bij UWV 	WN WG WG WG WN	<ul style="list-style-type: none"> Promoten dat investering loont 	WG
	Werkgever kan niet investeren in reïntegratieinstrumenten		Investering buiten proportioneel, niet op te brengen	<ul style="list-style-type: none"> REA meerkostensubsidie 	WG		
	Werkgever jut op	Tijd en begrip	WN ten onrechte huiverig om weer te beginnen	<ul style="list-style-type: none"> Deskundigenoordeel / second opinion UWV Op AT basis beginnen 	WN WG WN		
Eerste keer weer op het werk	Onzekerheid, angst	Ondersteuning Communicatie met leidinggevende Terugvalmogelijkheid op BA (soort coach)		<ul style="list-style-type: none"> Cursus coaching voor BA Communicatietrainingen voor BA Werknemer informeert 	BA BA WN	<ul style="list-style-type: none"> Standaard evaluatie gesprek met BA na eerste werkweek 	WN

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht / 14-09-05

Reïntegratiefase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / te ontwikkelen	Voor
				collega's over beperkingen en mogelijkheden.			
Beter-melding	Beter melding! (geen knelpunt, wel belangrijke gebeurtenis) Melding volgens werknemer te vroeg, te laat	Beter melding door WN zelf					
Opstellen reïntegratieverslag	Ingewikkeld, niet weten welke consequenties er aan kleven, niet weten wat moet / mag	Informatie en persoonlijke ondersteuning					
Beoordeling WAO aanvraag door UWV	Ondoorzichtige wetgeving, procedures, gebruik formulieren			• Informatielijn UWV	WN	• Gebruikersvriendelijke websites	WN
	Slechte bereikbaarheid AD en VG			• Informatielijn UWV	WN	• Betere telefonische bereikbaarheid	WN
	Grote onzekerheid omtrent WAO-ontwikkelingen			• cursus stand van zaken WAO door NFK i.s.m. BPV&W			
	Niet weten wat men verwachten kan			• Checklist 'hoe bereid ik me voor op de WAO-keuring' (WAO-berichten)	WN	• Checklist aanpassen aan laatste ontwikkelingen • Promoten gebruik checklist	WN WN
	Slechte bejegening door VG en / of AD	Serius genomen worden en met respect behandeld worden		• Klachtenprocedure	WN	• Formulier gespreksvoorbereiding met VG/ AD (mogelijk te ontwikkelen binnen Z&M?)	WN
	VG neemt geen contact op met BA / behandelaar	Bevorderen communicatie tussen VG en BA / behandelaar				• Communicatieformulier BA / HA ook te gebruiken door VG (te ontwikkelen binnen Z&M?)	BEH
	Ontevredenheid over dienstverlening UWV						
Bezwaarprocedure	Slechte of onvoldoende advisering. Onbekendheid met rechten		WAO wordt als verworven recht ervaren. Nu is de samenleving veranderd en trekt de overheid zich terug. Overheid en belangenbehartigingsorganisaties kunnen visie ontwikkelen op de nieuwe situatie				
	In juridische procedure wordt onzorgvuldig gehandeld			• Logboek FNV bijhouden	WN		
	Grote verschillen in kwaliteit dienstverlening verzekeringsartsen					• Criteria formuleren • Richtlijnen binnen UWV	OR?
	Beoordeling en afwikkeling duurt te lang	Korte doorlooptijd					
	Ingewikkelde wetgeving en ingewikkeld taalgebruik in brieven UWV	Transparantie, begrijpelijke taal				• Beschikkingen in begrijpelijke taal herformuleren • Voorleggen aan de cliëntenraad	WN
Start reïntegratietraject via reïntegratiebedrijf	Niet weten wat een goed / passend reïntegratiebedrijf is	Informatie over reïntegratiebedrijven		• Reïntegratiemonitor • kwaliteitskeurmerk • www.kiesjereintegratie.nl	WN WN WN	<i>IRO handleiding</i>	WN
	Geen of onvoldoende						

Legenda

AD	arbeidsdeskundige	HA	huisarts	VG	verzekeringsgeneeskundige
Arbo	arbodienstverlener	OR	ondernemingsraad	WG	werkgever
BA	bedrijfsarts	PO	patiëntenorganisatie	WN	werknemer
Beh	behandelaar	VB	vakbond		

Ziek en Mondig / werknemersoverzicht / 14-09-05

Reïntegratiefase

Belangrijke gebeurtenissen of situaties voor werknemers	Ervaren knelpunten door werknemers	Behoeften van werknemers	Knelpunten andere partijen	Bestaande instrumenten	voor	Instrumenten <i>in ontwikkeling</i> / te ontwikkelen	Voor
	scholingsmogelijkheden						
	Gebrekkige informatievoorziening over werkwijze reïntegratiebedrijf	Transparante werkwijze reïntegratiebedrijven		<ul style="list-style-type: none"> RWI-onderzoek naar de minimale informatievereisten van reïntegratiebedrijven 	?		
	Reïntegratiebedrijf is niet specialistisch genoeg	Begeleiding op maat				Keurmerk	?
	Geen zeggenschap over keuze reïntegratiebedrijf	Zeggenschap over welk reïntegratiebedrijf		<ul style="list-style-type: none"> IRO of PRB 		Opdrachtgeverschap	WN
	Trajecten duren te lang			<ul style="list-style-type: none"> Keuze voor kortdurende trajecten 	WN		
	Vooroordelen jegens mensen met een handicap belemmert verkrijgen van werk	Realistische kennis over de arbeidsmogelijkheden van arbeidsgehandicapten en de financiële risico's van de werkgever	Nadelige positie t.o.v. andere sollicitanten vanwege groter financieel risico. WG wordt belast met financiële en organisatorische lasten van uitval. Zeker na 5 jaar.	<ul style="list-style-type: none"> Voorlichtingen / workshops door ervaringsdeskundigen (o.a. Pandora) Mogelijkheid proefperiode of –plaatsing arbeidsgehandicapte bij bedrijf Sollicitatie brochure BPV&W en brochure 'Haan' van Stg. Pandora 	WG WG WN WG WN WN	<ul style="list-style-type: none"> Publiciteit Promoten inzet van ervaringsdeskundigheid (mogelijk te ontwikkelen binnen Z&M) Werkgevers aanspreken op aannamebeleid 	WG WG WG
Ontslag							