



De term 'eigen verantwoordelijkheid' is sinds de invoering van de Wet verbetering poortwachter langzamerhand gemeengoed geworden. Omdat arboprofessionals niet altijd weten hoe ze zieke werknemers kunnen helpen bij het nemen van beslissingen, is het innovatieve project 'Ziek en Mondig' in het leven geroepen.

door: Gerard van der Veer, project-medewerker project 'Ziek en Mondig'

Noodzakelijke steuntjes in de rug

De laatste jaren wordt op het gebied van arbeid en gezondheid in toenemende mate een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer. Mooi voorbeeld in dat kader is de Wet verbetering poortwachter. Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor arboprofessionals. Deze benadrukken in dat verband de laatste tijd meer dan voorheen hun adviserende rol, een tendens die door de aanstaande liberalisering alleen maar versterkt wordt.

De andere rolverdeling biedt voor arboprofessionals echter ook andere kansen, namelijk in het ondersteunen van werkgever en werknemer in het uitoefenen van hun eigen verantwoordelijkheid. Dus: niet alleen adviseren, maar ook faciliteren en bevorderen.

■ Tegenstrijdige adviezen

Eigen verantwoordelijkheid laat zich vertalen in een reeks competenties, voor de uitoefening waarvan bepaalde randvoorwaarden vereist zijn. Competenties kunnen worden aangeleerd of versterkt, randvoorwaarden verbeterd. Het project 'Ziek en Mondig' heeft zich het afgelopen anderhalf jaar op diverse manieren beziggehouden met de toerusting van de (zieke) werknemer. Zo is er onder andere een aantal praktische schriftelijke informatieproducten ontwikkeld, 'steuntjes in de rug' genoemd, die in een belangrij-

ke basisvoorwaarde voor het nemen van eigen verantwoordelijkheid voorzien: informatie op maat. Hier ligt vanzelfsprekend ook een belangrijke taak voor arboprofessionals. Daarnaast stimuleren de steuntjes in de rug via praktische tips de eigen oplossingsvaardigheden van werknemers. Dergelijke informatie en tips zijn nodig omdat de begeleiding van werknemers bij ziekte en verzuim een complexe zaak is (zie afbeelding). Een werknemer verliest al gauw het overzicht en is bovendien afhankelijk van de bereidheid van partijen om hem al dan niet een actieve rol te geven. Tekortkomingen op dit gebied komen in kwaliteitsonderzoek vaak terug als lage scores op 'bejegening' en 'serieus genomen worden'. Be-

kend is het voorbeeld van verschillende artsen die niet met elkaar willen overleggen en de werknemer laten zitten met tegenstrijdige adviezen. Voor een aantal van deze knelpunten zijn instrumenten ontwikkeld.

■ Gesprekken

Voorbeeld van een situatie waarin de eigen verantwoordelijkheid om de hoek komt kijken is het gesprek. In gesprekken worden keuzes gemaakt. Bovendien zijn gespreksituaties de momenten waarop de werknemer kan aangeven wat eraan scheelt en hoe het probleem kan worden opgelost. Behalve een algemeen steuntje in de rug met tips over hoe de werknemer zich kan voorbereiden op gesprekken zijn

Een praktijkgeval

'Sinds twee jaar heb ik klachten verbonden met een schildklierstoornis en ben ik geregeld ziek. Met hulp van een internist is het schildklierprobleem gestabiliseerd; in beginsel kan ik goed werken met mijn schildklierstoornis. Omdat ik graag weer aan de slag wilde, heb ik, achteraf gezien, te snel mijn uren opgebouwd. Een terugval was het gevolg en mijn werkgever en de bedrijfsarts hebben geen begrip meer. Mijn klachten worden als "psychisch" gezien en ik ben doorverwezen naar het bedrijfsmaatschappelijk werk. Hier gaven ze me – net als mijn huisarts – het advies een stapje terug te doen. Ik heb me toen weer ziek gemeld. Mijn werkgever accepteert mijn ziekmelding echter niet en stelt me voor de keuze: of je neemt vakantiedagen op of je vraagt een second opinion aan. Mijn bedrijfsarts wil geen contact opnemen met de internist, hoewel ik dit meerdere keren heb gevraagd. Ik voel me niet serieus genomen door mijn werkgever en bedrijfsarts. Ik weet niet goed wat ik moet doen.'

er meer concreet steuntjes in de rug gemaakt met informatie en tips rond (1) het probleemanalysegesprek met de bedrijfsarts, (2) het aanvragen van een deskundigenoordeel en (3) casemanagement. Deze steuntjes combineren praktische informatie vanuit het perspectief van de werknemer met handelingstips.

Hieronder staat stapsgewijs een aantal 'algemene tips voor belangrijke gesprekken' genoemd:

• **Hebt u genoeg informatie?**

Zijn er nog dingen die u voor het gesprek moet uitzoeken? Moet u bijvoorbeeld nog iets weten van uw behandelaar, leidinggevende of bedrijfsarts, of moet u uw contract of CAO bekijken?

• **Wat wilt u afspreken?**

Probeer te bedenken wat voor u de ideale uitkomst zou zijn van het gesprek. Welke acties wilt u na het gesprek ondernemen? Welke acties verwacht u van uw gesprekspartner? Welke afspraken wilt u maken?

• **Oefening baart kunst**

Bedenk of het nuttig (en mogelijk) is om iemand mee te nemen naar het gesprek om u te ondersteunen. Als u iemand mee wilt nemen, bespreek dan van tevoren wat u van de ander verwacht. Als u iemand meeneemt: laat het uw gesprekspartner wel van tevoren even weten.

• **Voeren van het gesprek**

- Formuleer aan het begin samen met uw gesprekspartner het doel van het gesprek. Met andere woorden: waarom zit u nu bij elkaar?
- Vraag of er een verslagje van het gesprek wordt gemaakt en wie dat gaat doen.

- Werk rustig uw van tevoren opgestelde lijstjes af. U kunt onderwerpen die ter sprake zijn gekomen bijvoorbeeld afvinken of doorstrepen.
- Luister naar uw gesprekspartner en vraag regelmatig of hij/zij begrijpt wat u vertelt. (..)
- Check of u begrijpt wat uw gesprekspartner vertelt. Bijvoorbeeld door samen te vatten: 'Als ik het goed begrijp bedoelt u ...'
- U hoeft niet dadelijk overal een antwoord op te weten, vraag bedenktijd als u iets niet weet. Bijvoorbeeld: 'Ik vind het moeilijk om daar zo snel een antwoord op te geven. Ik wil daar later graag op terugkomen.' (...)
- Vraag eventueel een time-out als het gesprek niet goed gaat. U kunt ook even naar het toilet gaan om uw gedachten op een rijtje te zetten. Soms is het het beste het gesprek te onderbreken en een vervolfgafspraak te maken.
- Probeer samen tot concrete en realistische afspraken en/of oplossingen te komen. (..)

■ **Individueel advies**

Er is geïnvesteerd in een grotere naamsbekendheid van de twee helpdesks Landelijk Meldpunt Arbodienstverlening en de Pandora Advies- en Informatielijn. Deze zijn opgezet vanuit het perspectief van de werknemer en actief op het terrein van gezondheid en werk. Beide verstrekken informatie over rechten, plichten, taken en verantwoordelijkheden van diverse partijen en bieden de werknemer de gelegenheid de eigen situatie voor te leggen en handelingsopties te verkennen (klankbordfunctie). Tot slot is het be-

Meer informatie?

Het project 'Ziek en Mondig' is een project van de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntorganisaties (NFK), Stichting Pandora en het Breed Platform Verzekerden en Werk (BPV&W). Meer informatie is te vinden op www.ziekenmondig.nl. Daar zijn de hier besproken instrumenten ook te downloaden. Het Landelijk Meldpunt Arbodienstverlening is te bereiken via 020 480 03 00 (van 12.00 tot 20.00 uur op werkdagen) of helpdesk@bpv.nl. Het nummer van de Pandora Advies- en Informatielijn voor vragen over psychische problemen, solliciteren of werk en inkomen is 0900 726 36 72 (ma. t/m do. van 10.00 tot 16.30 uur).

staande NVAB/LHV-communicatieformulier vertaald in een werknemer vriendelijker versie. Hiermee kan de werknemer actief proberen de afstemming tussen dienstverleners te bevorderen.

Uiteindelijk worden alle instrumenten gebundeld aangeboden in een 'reisgids' die de werknemer begeleidt door het land van ziekte en arbeid. De reisgids is ingericht op basis van veelvoorkomende situaties, ervaren door werknemers. Bij elke situatie zijn mogelijke handelingsopties aangegeven. Ook bevat de reisgids praktische informatie.

■ **Arboprofessionals**

Arboprofessionals kunnen werknemers op verschillende manieren helpen bij het nemen van de eigen verantwoordelijkheid. Wenken hiervoor zijn opgenomen in de STECR-Assist 'De werknemer als regisseur', die in september 2005 wordt opgeleverd. Het projectteam van Ziek en Mondig is nauw bij de ontwikkeling van deze Assist betrokken geweest. Een tweede handelingsmogelijkheid voor arboprofessionals is het uitreiken van de Ziek en Mondig-instrumenten aan hun klanten (werkgevers) of aan werknemers die bij hen op consult komen.

Ook liggen er kansen om in de opleiding van arboprofessionals het patiënten/werknemerperspectief meer te benadrukken. Vaststaat dat door het project is geïnventariseerd hoe patiëntenorganisaties ervaringskennis inzetten op het gebied van werk. De mogelijkheden om deze ervaringskennis te benutten in scholingmodules van arboprofessionals of richtlijnontwikkeling zullen verder worden verkend. 

