

# Model verzuimprotocol

## Informatie voor werkgevers en werknemers

### 1 Ziekmelding

Bij ziekte moet de werknemer zich op de eerste ziektedag <vóór 09.00 uur> telefonisch ziekmelden bij zijn direct leidinggevende. Wordt een werknemer tijdens werktijd ziek, dan meldt hij zich persoonlijk af bij zijn direct leidinggevende.

Bij de ziekmelding geeft de werknemer aan:

- wat hij eventueel wel en niet kan uitvoeren op het werk
- wat de vermoedelijke duur van het verzuim zal zijn
- wat de werkgever kan doen om te helpen
- op welk (verpleeg)adres en telefoonnummer de werknemer te bereiken is
- of er sprake is van een 'vangnetsituatie' (niet verplicht om te melden). Onder vangnetsituatie wordt verstaan: arbeidsongeschiktheid ten gevolge van zwangerschap, als gevolg van orgaandonatie of als gevolg van structurele, functionele beperkingen. Wanneer de werknemer de status 'arbeidshandicap' heeft, dan dient hij dit na twee maanden dienstverband te melden
- of er sprake is van arbeidsongeschiktheid waarvoor een derde aansprakelijk is

Zowel parttimers als fulltimers melden direct de eerste ziektedag hun arbeidsongeschiktheid, ongeacht of dit wel of niet hun gebruikelijke werkdag is.

De werkgever geeft de ziekmelding vervolgens door aan ArboNed. De werkgever voert via VerzuimOnline de ziekmelding binnen 24 uur in.

### 2 Bereikbaarheid

Een verzuimende werknemer moet de eerste <2> weken van het verzuim altijd tussen <10.00 uur en 12.00 uur> bereikbaar zijn op het opgegeven (verpleeg)adres voor contact met de werkgever of met ArboNed. In opdracht van de werkgever kan ArboNed de werknemer bellen of thuis bezoeken. Wanneer wij na twee pogingen telefonisch geen gehoor hebben gekregen bij de uitgevallen werknemer, dan brengen wij de kosten hiervoor in rekening. Verblijf op een ander adres, permanent of tijdelijk, moet altijd binnen 24 uur aan de leidinggevende en aan ArboNed worden doorgegeven.

### 3 Contact met ArboNed

Op uiterlijk de <vijfde> dag na de ziekmelding belt onze triagist de werknemer voor een telefonische probleemanalyse. De triagist is een (para)medische functionaris die werkt onder de directe bevoegdheid en verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts. De triagist zal dan ook vragen stellen over de reden van ziekmelding, de huidige klachten en een eventuele behandeling. Daarnaast wordt gevraagd naar de werkzaamheden van de werknemer. Tijdens deze telefonische probleemanalyse bespreekt de triagist, als de medische situatie het toestaat, de mogelijkheid van een werkhervatting (eventueel in aangepast werk) met de werknemer.

### 4 Contact tussen werknemer en de werkgever

Ook na het eerste contact tussen de werknemer en de direct leidinggevende is er regelmatig contact tussen beiden. Dezelfde onderwerpen als bij de ziekmelding worden besproken. Er kunnen afspraken worden gemaakt over (gedeeltelijke) werkhervatting, hulp bij het herstel en over hoe vaak en op welke wijze er contact zal zijn tussen werkgever en werknemer.

### 5 Spreekuur

Als het nodig is, ontvangt de werknemer uiterlijk <in week 3> een oproep voor het spreekuur van ArboNed. Bij verhindering neemt de werknemer zo snel mogelijk contact op met de werkgever. Wanneer annulering van een afspraak of consult te laat plaatsvindt (uiterlijk 24 uur van tevoren op werkdagen), dan brengen wij de uren, en eventueel gemaakte kosten bij de werkgever in rekening.

Bij volledige werkhervatting hoeft de werknemer niet op het spreekuur te verschijnen, maar laat hij dit wel zo spoedig mogelijk telefonisch weten aan ArboNed. Door middel van gesprekken evalueert ArboNed de voortgang van het verzuimtraject regelmatig. Wij informeren u periodiek over de vorderingen op het gebied van de reïntegratie van de werknemer. Als er voor de werknemer een interventie is ingezet, bewaakt ArboNed de voortgang van deze interventie. ArboNed legt alle reïntegratieactiviteiten vast in het reïntegratiedossier van de betreffende werknemer.

De werkgever ontvangt net als de werknemer een terugkoppeling van ArboNed van de afspraken die gemaakt zijn tijdens het spreekuur. Indien zinvol neemt de bedrijfsartscontact op met de werkgever, voordat hij een advies geeft. Hebt u (werkgever of werknemer) vragen naar aanleiding van het advies: bel ArboNed!

## **6 Medisch onderzoek**

Er kan tijdens een spreekuur een medisch onderzoek worden verricht om vast te stellen hoe de belastbaarheid van de werknemer is en welke mate van arbeids(on)geschiktheid daarbij hoort. Het medisch onderzoek wordt gedaan door of in opdracht van de bedrijfsarts van ArboNed.

## **7 Probleemanalyse en advies**

Binnen zes weken na de ziekmelding maakt de bedrijfsarts tijdens of na een spreekuur op basis van de beschikbare informatie een probleemanalyse. Hierin beschrijft de bedrijfsarts de beperkingen en mogelijkheden in relatie tot werk. Hij geeft een advies aan de werkgever en de werknemer over het reïntegratie-traject en geeft aan wat de verwachtingen zijn met betrekking tot terugkeer naar (eigen) werk. Deze informatie verstrekken wij aan werkgever en werknemer.

Als de werknemer een tijdelijk dienstverband heeft dat na minimaal zes verzuimweken afloopt, dan moet de werkgever het reïntegratieverslag "ziek uit dienst" verstrekken. Uiterlijk 14 dagen na uitdiensttreding moet dit in het bezit van UWV zijn. Op basis van het reïntegratieverslag beoordeelt UWV of werkgever en werknemer voldoende inspanningen hebben verricht om tot werkhervatting van de werknemer te komen. De informatie van de bedrijfsarts in het reïntegratieverslag "ziek uit dienst" bestaat uit medische informatie en een actueel oordeel.

## **8 Plan van aanpak**

Op basis van de probleemanalyse en het bijbehorende advies, stellen werkgever en werknemer uiterlijk twee weken na het opstellen van de probleemanalyse (dus uiterlijk in de achtste verzuimweek) samen een plan van aanpak op. Welk doel zal worden nagestreefd (bv hervatten in eigen werk), hoe gaan we dat doel bereiken (starten vanaf datum x met halve dagen, elke week 1 uur erbij en volledig hervatten vanaf datum y), wat er verder voor nodig is (bijvoorbeeld ondersteuning door bedrijfsmaatschappelijk werk) en wanneer er geëvalueerd wordt. Ook dient er een casemanager benoemd te worden door de werkgever en de werknemer in het Plan van aanpak.

Zodra dit plan door beide partijen is vastgesteld ontvangt ArboNed hiervan een kopie. Het plan moet minimaal eens in de zes weken geëvalueerd en eventueel bijgesteld worden. Bijstelling kan ook plaatsvinden op advies van de bedrijfsarts.

## 9 Ziekmelding UWV

Bij langdurig verzuim geeft ArboNed de ziekmelding uiterlijk op de eerste dag nadat de arbeidsongeschiktheid 42 weken heeft geduurd door aan UWV. Hiermee voldoet de werkgever aan de wettelijk verplichte 42e-weekmelding. De 42e-weekmelding geldt ook voor eigenrisicodragers voor WGA. (Let op! Voor UWV blijft de werkgever hiervoor eindverantwoordelijk.)

## 10 Eerstejaarevaluatie

Bij het ingaan van het tweede verzuimjaar moeten werkgever en werknemer de voortgang in de reïntegratie opnieuw beoordelen. Het uitvoeren van een eerstejaarsevaluatie is een verplichting tussen de werkgever en de werknemer, waarvoor de bedrijfsarts input aanlevert. Worden alle mogelijkheden benut met betrekking tot herstel (denk aan extra revalidatie) en werkhervatting? Wordt er alles aan gedaan om de werknemer te laten hervatten in een passende functie? Dit mag een aangepaste eigen functie zijn of een andere functie bij de huidige of een andere werkgever. De werkgever stelt samen met de werknemer een eerstejaarsevaluatie op en afspraken worden vastgelegd. Om bovengenoemde vragen goed te beantwoorden verwacht UWV in vrijwel alle gevallen de inzet van een arbeidsdeskundig onderzoek. Daarom adviseert de bedrijfsarts dit vaak al in het eerste ziektejaar.

## 11 Reïntegratiedossier en WIA-aanvraag

De Wet Verbetering Poortwachter verplicht werkgevers en ArboNed om alle inspanningen voor een succesvolle werkhervatting, in het reïntegratiedossier vast te leggen. Dit kunnen gespreksverslagen zijn, maar ook terugkoppelingen van (evaluatie)spreekuren en bijstellingen van het vastgestelde plan van aanpak en van de eerstejaarsevaluatie. In een zeer klein percentage van alle verzuimgevallen zijn er redenen dat (volledige) terugkeer naar eigen werk binnen twee jaar niet mogelijk is. In dat geval krijgen werkgever, werknemer en ArboNed te maken met een WIA-aanvraag. Na uiterlijk 90 weken verzuim verstuurt de werknemer de WIA aanvraag naar UWV.

Voorafgaand aan de WIA-aanvraag stelt de werkgever een reïntegratieverslag op. In dit verslag moet de visie van de werkgever over de reïntegratie zijn verwoord, de visie van de werknemer en die van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts verstrekt u hiervoor een "actueel oordeel". Aan uw werknemer verstrekt hij het "actueel oordeel", "medische informatie" en mogelijke een "Lijst Arbeidsmogelijkheden en Beperkingen (LAB)". Het reïntegratieverslag moet ruim voor de 90e week bij uw werknemer zijn.

## 12 Eigenrisicodrager (ERD) voor de WGA

Als de werkgever eigenrisicodrager is, dan gaat het stappenplan verder na de WIA-beoordeling door UWV. Komt de werknemer na de beoordeling in de WGA, dan is het verstandig contact op te nemen met een arbeidsdeskundige van ArboNed. Hij kan u adviseren in de begeleiding van de werknemers tijdens de WGA-periode, voor wie de komende 10 jaar nog reïntegratieverplichtingen gelden.

In het geval de werkgever verzekerd is voor de WGA-periode, neem dan contact op met de contactpersoon van uw verzekeraar om afspraken te maken over begeleiding van deze werknemer. ArboNed kan u bij deze afspraken adviseren.

## 13 Medewerking aan activiteiten gericht op werkhervatting

Werknemer en werkgever zijn samen verantwoordelijk voor het herstel en een zo snel mogelijke verantwoorde terugkeer naar het werk. Zij werken samen aan de begeleiding en activiteiten die hierop gericht zijn, bijvoorbeeld training, scholing, gedeeltelijke werkhervatting en werkaanpassing. De werknemer stelt zich actief op in dit proces.

#### **14 Genezing niet belemmeren**

Tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid werkt de werknemer optimaal mee aan zijn eigen herstel en houdt zich aan de gemaakte afspraken met de bedrijfsarts van ArboNed en zijn werkgever. Tijdens ziekte mag de werknemer geen arbeid verrichten, behalve wanneer dit in het belang van zijn gezondheid is voorgeschreven of wanneer hij hiervoor toestemming heeft gekregen van zijn leidinggevende.

#### **15 Herstel**

De bedrijfsarts adviseert over de mogelijke datum waarop de werknemer het werk (deels) kan hervatten. Is de werknemer niet in staat om op de afgesproken dag weer aan het werk te gaan, dan:

- licht de werknemer onmiddellijk de direct leidinggevende in
- licht de werknemer zo snel mogelijk ArboNed telefonisch in

Zodra de werknemer weer in staat is om te werken, dan meldt hij zich beter bij zijn direct leidinggevende. Bij gedeeltelijke werkhervatting blijft overleg met de bedrijfsarts gewenst. Als de werknemer weer in staat is om te werken, dan moet de werkgever ook de (gedeeltelijke) herstelmelding via VerzuimOnline invoeren.

#### **16 Open spreekuur**

Een werknemer kan op eigen initiatief contact opnemen met ArboNed over gezondheid en werk, juist als er geen sprake is van arbeidsongeschiktheid. Dit kan bijvoorbeeld door het open spreekuur te bezoeken. Ook personeelsvertegenwoordigingen kunnen van dit spreekuur gebruikmaken. De werkgever wordt niet ingelicht over deze contacten, behalve als de werknemer hier toestemming voor geeft én de bedrijfsarts het zinnig acht. (Dit valt onder het medisch geheim.)

#### **17 Vakantie**

Als een werknemer op vakantie wil tijdens arbeidsongeschiktheid, heeft hij hiervoor toestemming nodig van zijn direct leidinggevende. Hij kan zijn beslissing baseren op het advies van ArboNed.

#### **18 Ziekmelding vanuit het buitenland**

Voor een ziekmelding vanuit het buitenland gelden dezelfde regels als voor een ziekmelding vanuit Nederland. Dit houdt in dat verzuim dat ontstaat in het buitenland bij de direct leidinggevende wordt gemeld conform de eerder omschreven wijze (zie nummer 1). Daarnaast moet de werknemer zo snel mogelijk een lokale arts inschakelen voor een medische verklaring. Deze verklaring moet de volgende gegevens bevatten:

- de aard van de ziekte
- het verloop van de ziekte
- de ingestelde therapie
- een verklaring van medische ongeschiktheid tot reizen (indien van toepassing)

Na terugkomst moet de werknemer deze medische gegevens overhandigen aan ArboNed.

#### **19 Vragen over het reïntegratietraject**

Als er een geschil is tussen werkgever en werknemer over een datum van volledig herstel, of er zijn vragen omtrent passende arbeid of de reïntegratie-inspanningen, dan kan de werknemer een deskundigenoordeel aanvragen UWV. De kosten van een deskundigenoordeel zijn voor de aanvrager en op te vragen bij UWV.

## 20 Sancties

Houdt een werknemer zich niet aan de afspraken uit het protocol of werkt hij niet voldoende mee aan zijn herstel, dan kan dit leiden tot een waarschuwing van de werkgever. Als er geen verbetering optreedt, heeft de werkgever het recht om de loondoorbetaling op te schorten of te stoppen (afhankelijk van de aard van de overtreding).

## 21 Privacy

ArboNed ziet erop toe dat privacygevoelige gegevens optimaal worden beschermd tegen onbevoegden. In het privacyreglement is precies vastgelegd wie bepaalde gegevens mag inzien, hoe lang ze worden bewaard en hoe wordt voorkomen dat onbevoegde personen toegang krijgen tot deze informatie.

Medische informatie is uitsluitend toegankelijk voor werknemers van ArboNed die gehouden zijn aan het beroepsgeheim en aan degene die onder de directe verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts werken.

Vanuit de privacywetgeving ontvangt de werkgever van ons geen inhoudelijke en/of medische informatie over het gesprek tussen de werknemer en de professional. In bepaalde situaties kan de bedrijfsarts het wenselijk achten bepaalde informatie wel aan de werkgever te verstrekken, bijvoorbeeld om beperkingen aan te geven ten behoeve van werkaanpassing. In een dergelijk geval wordt de werknemer altijd eerst om toestemming gevraagd.

Kijk op [arboNed.nl/privacy](http://arboNed.nl/privacy) voor meer informatie over wie uw gegevens mag inzien, en welke de werkgever mag opvragen.

## 22 Klachten

ArboNed heeft een klachtprocedure voor wanneer de werknemer of werkgever ontevreden zijn over de dienstverlening. De klacht kan worden ingediend bij de betreffende vestiging van ArboNed en wordt in principe binnen drie weken afgehandeld. Mocht de klager zich niet in het antwoord kunnen vinden, dan kan de klacht door de landelijke directie van ArboNed worden behandeld. Komt ook daar geen bevredigende oplossing uit, dan bestaat er de mogelijkheid van een externe geschilbeslechting. Claims en klachten over het inhoudelijk handelen van de bedrijfsarts zijn uitgezonderd van de klachtbehandeling. Een claim kan onderbouwd worden ingediend bij de juridische afdeling van ArboNed. Voor klachten over de inhoudelijke advisering is het deskundigenoordeel bij UWV bedoeld (zie 19).

## Wilt u meer weten?

Voor meer informatie over het verzuimprotocol of de Wet verbetering poortwachter kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon van ArboNed. Of neem contact op via 030 299 64 44 en [info@arboNed.nl](mailto:info@arboNed.nl).

## Contact

Zwarte Woud 10  
3524 SJ Utrecht

Postbus 85091  
3508 AB Utrecht

[info@arboNed.nl](mailto:info@arboNed.nl)  
tel: 030 299 64 44  
[www.arboNed.nl](http://www.arboNed.nl)