



Balanceren op het snijvlak van integriteit, professionaliteit en zakelijkheid

Opbouw casus		Pagina
Vignet	Korte samenvatting, kennis- en leervragen en zoektermen	3
Hoofdstuk 1	Samenvatting van de oorspronkelijke cases	5
Hoofdstuk 2	Commentaar en reflectie van de arbeidsdeskundigen op de aanpak in de oorspronkelijke cases	10
Hoofdstuk 3	Antwoorden op de kennis- en leervragen door commentatoren	12
Gehanteerde bronnen		17

Kennis en leervragen

1. Is er een methodiek om bij de intake van een opdracht te verkennen of er reeds een verstoorde verhouding tussen de partijen is?
2. Hoe te handelen als er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen?
3. Welke condities zijn nodig om goed te kunnen handelen in een situatie die de onpartijdigheid ter discussie stelt?
4. Is er uit bestaande inzichten een instrument, een checklist, op te stellen waarmee de arbeidsdeskundige kan nagaan of er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen (flowchart)?

Samenstelling casusgroep	
Arnold Hoogendoorn	Spoor 1/2- Zelfstandig arbeidsdeskundige
Gert Levels	Spoor 1/2- Zelfstandig arbeidsdeskundige
Suzanne Linssen	Spoor 1/2- Zelfstandig arbeidsdeskundige
Datum afronding casus	Juni 2017





VIGNET t.b.v. ZOEKEN IN DE DATABASE

Titel casus

Balanceren op het snijvlak van integriteit, professionaliteit en zakelijkheid

Korte situatieschets

De arbeidsdeskundige wordt ingehuurd voor het uitvoeren van een arbeidsdeskundig onderzoek. Tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat er sprake is van een gebrouilleerde verhouding tussen werkgever en werknemer. De werknemer verwijt de arbeidsdeskundige partijdigheid en uit allerlei bedreigingen aan de arbeidsdeskundige. De arbeidsdeskundige geeft hierop de opdracht terug.

Trefwoorden

Arbeidsdeskundige en beroepswaarden, WVP, Mediation, Integriteit

Onderzoeksvraag in de oorspronkelijke casus

- Past, uitgaande van het thans geldende beperkingenpatroon, de maatmanfunctie nog bij de betrokken werknemer?
- Zo nee, is de maatmanfunctie passend te maken door aanpassingen en/of inzet van Voorzieningen, of zijn er andere passende functies bij de eigen werkgever voorhanden?
- Zo nee, moet er een spoor 2-traject worden gestart? In welke vormen zou dit kunnen en wat zijn hiervoor de voorwaarden?

Conclusie van arbeidsdeskundige in casus

- Eigen werk is niet passend.
- Er is geen ander passend werk bij de eigen werkgever voorhanden.
- Als de werkgever de functie op grond van voor hem moverende redenen niet kan aanpassen, dan starten met spoor 2-traject.

Bovenstaande conclusie is in het concept van het arbeidsdeskundigerapport weergegeven en besproken tijdens individuele gesprekken met werkgever en werknemer. De werknemer reageert erg fel en bedreigend op het conceptverslag, beschuldigt de arbeidsdeskundige van partijdigheid en eist bijstelling van de conclusie. De arbeidsdeskundige overlegt vervolgens met collega's en met de SRA over deze aantijgingen. De vraag die de arbeidsdeskundige zich stelt is of hij nog objectief naar deze casus kan kijken en hoe hij om moet gaan met de consequenties van het mogelijk teruggeven van de casus, zowel zakelijk als moreel. Na overleg met de SRA is besloten de casus terug te geven.

Kennis- en leervragen

1. Is er een methodiek om bij de intake van een opdracht te verkennen of er reeds een verstoorde verhouding tussen de partijen is?



2. Hoe te handelen als er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen?
3. Welke condities zijn nodig om goed te kunnen handelen in een situatie die de onpartijdigheid ter discussie stelt?
4. Is er uit bestaande inzichten een instrument, een checklist, op te stellen waarmee de arbeidsdeskundige kan nagaan of er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen (flowchart)?

Ingeschakelde commentatoren

- Bas Hagoort, arbeidsdeskundig ombudsman SRA
- Mr. Aik Kramer, bemiddelaar/ bestuursrechtjurist en beleidsbemiddelaar

Gehanteerde bronnen

- Gedragscode en leidraden SRA: www.registerarbeidsdeskundigen.nl/UserFiles/File/Gedragscode.pdf
- Ombudsjurisprudentie: www.register-arbeidsdeskundigen.nl/Jurisprudentie
- Stecr-werkwijze arbeidsconflict: www.stecr.nl
- Escalatieladder: www.quitte.nl/escalatieladder
- Beleidsbemiddeling: www.beleidsbemiddeling.nl

Domeinen waarvoor de cases relevant zijn

Werkgever, verzekerde werknemer, re-integratie bedrijven, arbeidsdeskundige bureaus en arbodienst

Fasen in levenscyclus arbeid & gezondheid waarvoor de cases relevant zijn

Uitvoering WVP, eerste spoor WVP, tweede spoor WVP



1. CASUS RAPPORTAGE

1.1 Onderzoekskader/aanleiding onderzoek

De arbeidsdeskundige krijgt een opdracht binnen van een arbodienst, met het uitdrukkelijke verzoek om binnen een week een arbeidsdeskundig onderzoek te verrichten voor een werknemer in verband met een langdurige ziekmelding. De betreffende werknemer is sinds enkele jaren werkzaam als sectiedirecteur bij een overheidsinstelling.

1.2 Onderzoeksvraag

De opdrachtgever legt de volgende vragen voor:

- Past, uitgaande van het thans geldende beperkingenpatroon, de maatmanfunctie nog bij de betrokken werknemer?
- Zo nee, is de maatmanfunctie passend te maken door aanpassingen en/of inzet van voorzieningen?
- Zo nee, moet er een spoor 2-traject worden gestart? In welke vormen zou dit kunnen en wat zijn hiervoor de voorwaarden?

1.3 Onderzoek

Gesprek met werkgever

Tijdens dit gesprek kwam naar voren dat de relatie werkgever - werknemer gespannen was. Er werd nog wel met elkaar gesproken (uiteindelijk bleek dit via de juristen te zijn). De relatie werkgever - werknemer was al gespannen vanwege functioneringsproblemen in het verleden.

Gesprek met werknemer op kantoor arbeidsdeskundige

De werknemer probeerde de arbeidsdeskundige af te leiden, ging niet tot de kern van de onderzoeksvragen, gaf ontwijkende antwoorden of draaide om zaken heen. De arbeidsdeskundige besprak passende mogelijkheden, waaronder detachering. Dit laatste was een voorstel van de werkgever. Hierop reageerde de werknemer furieus en uitte dreigementen in de richting van de arbeidsdeskundige over het benoemen van de detacheringsmogelijkheden, zoals voorgesteld door de werkgever. De werknemer dreigde met het zoeken van de publiciteit en ze zou niet schuwen de naam van de arbeidsdeskundige hierin te betrekken. Daarbij eiste ze ook een andere conclusie.

Verdere acties van de arbeidsdeskundige

Conceptrapportage gemaakt en werkgeverdeel en werknemerdeel opgestuurd. Overleg met bedrijfsarts over beperkingen.

De werknemer beschuldigt de arbeidsdeskundige van partijdigheid/vriendjespolitiek en van niet-onafhankelijke besluitvorming. De werknemer eist een andere conclusie.



De arbeidsdeskundige stelt naar aanleiding van de conceptronde een driegesprek voor met hemzelf, de werkgever en de werknemer. De werkgever wijst dit af. Hij wil niet meer om de tafel en is het eens met de conclusie zoals gegeven in de rapportage.

Vanaf dit punt heeft de arbeidsdeskundige een dilemma. Wat moet hij de opdrachtgever adviseren?

1.4 Uitgevoerde onderzoeksactiviteiten arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige heeft tijdens een bedrijfsbezoek gesproken met de werkgever en met de werknemer. Verder is er telefonisch overleg gevoerd met de bedrijfsarts. Een werkplekonderzoek was niet mogelijk omdat de werkplek niet meer bestaat.

Uit het oogpunt van zorgvuldigheid is het concept van het arbeidsdeskundige rapport bestaande uit een werkgeversdeel en een werknemersdeel opgestuurd naar beide partijen. De werknemer eist in de terugkoppeling een bijstelling van de conclusie. De arbeidsdeskundige heeft vervolgens overleg met de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) over de stelling van de werknemer. Mede op advies van de SRA besluit de arbeidsdeskundige geen advies uit te brengen en de opdracht terug te geven. De werknemer mailt hierop terug dat zij het verbiedt om de reden van het teruggeven van de casus te communiceren met de opdrachtgever. De werknemer stuurt alle mailwisselingen met de arbeidsdeskundige ook aan haar jurist. De arbeidsdeskundige heeft zich ook tot een jurist gewend om advies in te winnen.

1.5 Visie werknemer

Het voorstel van de werkgever is om door middel van detachering in passende arbeid aan de slag te gaan. Hier voelt de werknemer niets voor, gezien haar beperkingen en de eisen in deze overeenkomst (langere reistijd, geen vaste werkplek, ad hoc-werkzaamheden, onduidelijk financieel deel en de (dis)balans tussen werk en privé). Ondertussen is haar functie opgeheven en daardoor is haar werkinhoud en werkplek komen te vervallen. Zij heeft hiertegen bezwaar aangetekend, deze procedure loopt nog.

Haar visie is dat zij op een passende werkplek in haar eigen functie weer aan de slag kan. Beginnend met een aanlooperperiode in deeltaken en, indien zij dit nodig acht, de mogelijkheid om overleg te hebben met een sparringpartner. Zij is zeer volhardend in deze stelling en wil geen andere mogelijkheden benoemd hebben of bespreken. Zij ziet alleen mogelijkheden bij de eigen werkgever in haar eigen aangepaste functie. Andere opties mogen van haar niet worden aangekaart.

1.6 Visie leidinggevende/werkgever van werknemer

De werkgever wil de werknemer helpen om op een goede manier weer aan de slag te gaan. De werknemer heeft echter bekend gemaakt niet akkoord te gaan met de detacheringsoptie. De functie van de werknemer is inmiddels opgeheven omdat de projecten waar het om ging zijn afgelopen. De werkgever is volhardend in de stelling om de werknemer extern te bemiddelen.



1.7 Omschrijving van de beperkingen en de mogelijkheden

De bedrijfsarts geeft bij de laatste beoordeling in de functionele mogelijkhedenlijst (FML) de volgende beperkingen aan:

Persoonlijk functioneren

De werknemer is beperkt ten aanzien van het verdelen van haar aandacht, heeft geheugenproblemen, is aangewezen op werk waarbij zij niet wordt afgeleid door activiteiten van anderen en kan alleen functioneren in een werksituatie zonder veelvuldige storingen en onderbrekingen en in werk zonder verhoogd persoonlijk risico.

Sociaal Functioneren

De werknemer heeft een gehoorbeperking, zij heeft gehoorapparaten aan beide oren. Zij heeft moeite met het hanteren van emotionele problemen van anderen en met het uiten van haar eigen gevoelens (zij blokkeert).

Aanpassing aan fysieke omgevingseisen

Geluidsbelasting om haar heen beperken. Tevens licht en beweging in de omgeving beperken.

Werktijden

De werknemer kan zowel 's avonds (18.00 - 24.00 uur) als 's nachts (00.00 - 06.00 uur) niet werken. De uren in passende arbeid moeten worden opgebouwd.

De beperkingen zoals hierboven aangegeven zijn als blijvend te beschouwen.

Naar aanleiding van het opgestelde beperkingenpatroon heeft de arbeidsdeskundige overleg gehad met de bedrijfsarts, die vertelt dat de werknemer tijdens het spreekuur verbaal en lichamelijk agressief reageerde en dreigende taal uitte. De bedrijfsarts is bang voor een claim van de werknemer.

1.8 Resultaten overig onderzoek door arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige concludeert dat de eigen functie niet meer passend is. Bij de werkgever zijn er geen andere passende functies voorhanden, waardoor het spoor 2-traject opgestart moet worden.

Tijdens het gesprek met de werknemer wordt het de arbeidsdeskundige duidelijk dat de werknemer geen genoegen zou nemen met deze conclusie. De arbeidsdeskundige is door haar uitspraken en dreigementen in een bepaalde richting geduwd. Vooral de dreigementen over het zoeken van publiciteit en het noemen van de bedrijfsnaam van de arbeidsdeskundige zijn reden om argwanend te worden over de arbeidsverhouding. Verdere navraag bij de werkgever en bedrijfsarts wijst uit dat de medewerker ook hier dergelijk dreigend gedrag vertoonde. De communicatie verloopt via juristen en de verwachting is dat de zaak uiteindelijk bij de rechter zal belanden.



1.9 Beschouwing en visie van de arbeidsdeskundige

De afspraken voor het plannen van het werkgeversgesprek en het werknemersgesprek moesten vanuit de opdrachtgever op een zo kort mogelijke termijn, het liefst dezelfde week, nog worden ingepland. Omdat het een vaste opdrachtgever is, wordt de afspraak gemaakt voor enkele dagen later. In eerste instantie dacht de arbeidsdeskundige dat het een spoedklus was vanwege de geplande vakantie van de werkgever. Achteraf bleek dat er meer aan de hand was in de arbeidsverhouding. Hierover krijgt de arbeidsdeskundige tijdens het uitvoeren van de opdracht meer duidelijkheid.

Tijdens het gesprek met de werkgever geeft deze aan dat de werknemer in het verleden functioneringsproblemen had, dat er sessies zijn gevolgd om de mensen die onderling nauw samenwerkten weer tot een eenheid te smeden, maar dat de werknemer daar niet meer aan mee wilde werken. Daarom is er enkele jaren geleden besloten om een nieuwe functie voor haar te creëren, waarin zij veel kon netwerken. Met als onderliggend doel van de werkgever dat de werknemer zelf in haar netwerk een nieuwe baan zou vinden. Dit is niet gebeurd en de spanningen over haar functioneren zijn opnieuw opgelopen. Daarnaast heeft de werknemer zich ziek gemeld met fysieke en mentale klachten.

De arbeidsdeskundige heeft overleg met de bedrijfsarts over de FML. Deze waarschuwt de arbeidsdeskundige om voorzichtig te zijn met deze werknemer. De bedrijfsarts vertrouwt haar niet en is bang dat ze een claim zou kunnen indienen.

In eerste instantie is de opdracht toch verder uitgewerkt in een conceptrapportage en een advies. Dat is voorgelegd aan de werkgever en de werknemer. In de reactie van de werknemer op het concept beticht zij de arbeidsdeskundige van partijdigheid en eist ze een bijstelling van de uitkomst.

De arbeidsdeskundige voelt zich ondertussen dusdanig bekneeld door de uitspraken van de werknemer en de onderliggende verhoudingen, dat hij de SRA telefonisch om advies vraagt. Met de adviseur van SRA is de casus besproken, zoals de stappen die de arbeidsdeskundige heeft genomen en het voorstel dat hij heeft gedaan aan de werkgever om een driegesprek aan te gaan om zaken uit te spreken en duidelijkheid te creëren. Ook is de procedure van de gesprekken besproken en het gescheiden sturen van de concepten naar de werkgever en de werknemer. De agressieve manier waarop de werknemer reageert, de dreigementen tijdens het gesprek en de beschuldigingen van partijdigheid zijn ook aan bod gekomen. De arbeidsdeskundige heeft met SRA diverse scenario's doorgenomen, zoals doorgaan met de casus en het teruggeven van de casus. In overleg is besloten dat het teruggeven van de casus de enige optie is. Dit op basis van de eisen van de werknemer, waaraan de arbeidsdeskundige vanwege zijn neutrale positie niet kan en wil voldoen.

Het vertrouwen tussen werknemer en arbeidsdeskundige lijkt geschaad. Als er niet aan de eis van de werknemer wordt voldaan, bestaat de kans dat de arbeidsdeskundige hierop door haar wordt afgerekend. Vanwege de (privacy-)eis van de werknemer kan de arbeidsdeskundige de



opdrachtgever niet volledig informeren over de reden waarom er geen onafhankelijke adviespositie meer aanwezig is. Om het afrekenen door de werknemer te voorkomen heeft de arbeidsdeskundige besloten de opdracht terug te geven aan de opdrachtgever. De arbeidsdeskundige heeft zelf ook juridisch advies ingewonnen.

1.10 Conclusies arbeidsdeskundige

De opgestelde conceptconclusies luiden:

- Eigen werk is niet passend.
- Er is geen ander passend werk bij de eigen werkgever voorhanden.
- Als de werkgever de huidige functie op grond van hem moverende redenen niet kan aanpassen, dan starten met spoor 2-traject.

Hoewel de arbeidsdeskundige volledig achter de conclusie van het arbeidsdeskundig onderzoek staat en ook van mening is dat er integer en zorgvuldig onderzoek en weging heeft plaatsgevonden, geeft hij de opdracht terug en brengt geen definitief advies uit.

1.11 Advies en vervolgstappen arbeidsdeskundige

De casus wordt teruggeven aan de opdrachtgever.



2. ANALYSE CASUS door casusgroep ten behoeve van BEOORDELING COMMENTATOREN

2.1 Samenvatting probleemdefiniëring'/context voor de vragen aan de commentator

De arbeidsdeskundige kijkt achteraf met een ontevreden en machteloos gevoel naar de afloop van de casus. De opdrachtgever, de werkgever en de werknemer blijven met lege handen achter, omdat er geen advies en rapportage is uitgebracht en de re-integratie in passende arbeid loopt vertraging op. Facturatie voor het uitgevoerde werk voelt niet goed en verlies van een vaste opdrachtgever dreigt.

De relatie met de werkgever waar de arbeidsdeskundige via de opdrachtgever vaker kwam, is bekoeld. De opdrachtgever zal op zoek moeten gaan naar een oplossing in deze casus.

De arbeidsdeskundige vraagt zich af hoe er eerder duidelijkheid had kunnen zijn over de reeds verstoorde verhoudingen tussen de partijen en de vastgelopen terugkeer in het eigen werk. Hoe is te voorkomen dat opdrachten met conflictsituaties worden geaccepteerd, zonder dat daar vooraf duidelijke maatregelen over zijn genomen en afspraken over zijn gemaakt?

2.2 Mogelijke eerste gedachten voor oplossingsrichtingen

Het gesprek is voor de arbeidsdeskundige te persoonlijk geworden. Hij is door de dreigementen van de werknemer meegezogen in het conflict tussen werkgever en werknemer. De arbeidsdeskundige vroeg zich af: 'Ga ik met de gedachtegang van de werknemer mee en daarmee het probleem uit de weg?' Zijn conclusie is dat hij bij deze keuze in conflict zou komen met zijn eigen professionaliteit en mogelijk ook met de opdrachtgever.

De arbeidsdeskundige heeft ook overwogen de opdracht af te ronden, waarbij hij de eisen van de werknemer naast zich neer zou leggen. Voordeel hiervan is dat hij zijn professionele oordeelsvorming zou kunnen handhaven. Maar dan moet hij wel de dreigementen voor lief nemen. Die dreigementen hebben mogelijk zakelijke gevolgen (pers, negatieve publiciteit).

De arbeidsdeskundige heeft een financieel belang om de opdracht af te ronden en een advies af te geven. Kan hij het maken om toch een factuur te sturen voor de geleverde diensten, zonder dat er een definitief rapport is opgesteld?

De belangrijkste vraag die de arbeidsdeskundige zich stelt in deze casus is: hoe te balanceren op het snijvlak van integriteit, professionaliteit en zakelijkheid?

Als een soortgelijke situatie zich voordoet zou de arbeidsdeskundige, na de ervaring van deze casus:

1. Voorafgaande aan het gesprek de relaties/verhoudingen duidelijker in kaart brengen zodat er eventueel een driegesprek kan plaatsvinden ter verduidelijking.
2. Verwijzen naar bedrijfsarts/mediation voordat de vervolgstappen worden ingezet.



3. Het gesprek met de werknemer beëindigen of (tijdelijk) stopzetten als er getwijfeld wordt aan zijn onpartijdigheid en dit ter plekke bespreekbaar maken.

Tweede deel beschouwing na het lezen van de commentaren:

1. Een gerichte vragenlijst maken voor de opdrachtgever om helderheid te krijgen over de arbeidsverhoudingen, de ontwikkelingen in de bedrijfsvoering en de toekomstige ontwikkelingen. Om op die manier een betere voorbereiding en vollediger beeld te krijgen, voorafgaand aan de gesprekken. De vragenlijst zou een zelf opgestelde vragenlijst, of een toekomstige NVVA/SRA-standaardlijst kunnen zijn.
2. Aan de hand van de antwoorden uit de vragenlijst je eigen positie bepalen en het gesprek met de werkgever aangaan. Toetsing van de gegevens die in de vragenlijst zijn ingevuld. Is dit van invloed op de verstandhouding in relatie tot de ziekmelding, of niet? Zo nee, opdracht starten. Zo ja, inventariseren wat de rol van de bedrijfsarts is (geweest), of adviseren over te nemen vervolgstappen zoals mediation. Casus niet verder vervolgen of even on hold zetten.
3. Hanteren van de escalatieladder als hulpmiddel na de gesprekken, als er toch een vermoeden blijft van een mogelijk conflict.
4. Bij SRA navragen of een soortgelijke casus al bekend is in de ombudsprudentie. Zijn daarin aanknopingspunten en leerpunten te vinden?

2.3 Kennisvragen en leervragen

1. Is er een methodiek om bij de intake van een opdracht te verkennen of er reeds een verstoorde verhouding tussen de partijen is?
2. Hoe te handelen als er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen?
3. Welke condities zijn nodig om goed te kunnen handelen in een situatie die de onpartijdigheid ter discussie stelt?
4. Is er uit bestaande inzichten een instrument, een checklist, op te stellen waarmee de arbeidsdeskundige kan nagaan of er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen (flowchart)?



3. ANTWOORDEN OP KENNIS- EN LEERVragen DOOR COMMENTATOREN

1.1 Antwoorden van de commentatoren op de kennis- en leervragen

Commentator Bas Hagoort (SRA)

Vraag 1. Is er een methodiek om bij de intake van een opdracht te verkennen of er reeds een verstoorde verhouding tussen de partijen is?

Voor zover mij bekend is er geen algemene methodiek. Mogelijk hebben organisaties/bureaus zelf wel vragenlijsten ontwikkeld. Zo ook in het bureau waarvan ik mede-eigenaar en mededirecteur ben. Bij de intake van nieuwe zaken zorgen we ervoor dat we op de volgende vragen duidelijke antwoorden krijgen:

- Deden zich in het bedrijf/organisatie de afgelopen twee jaar reorganisaties of belangrijke veranderingen voor?
- Hadden die gevolgen voor het personeel, zoals gedwongen ontslagen, herplaatsing van personeel, verplichte om- of bijscholing of anderszins?
- Hadden die veranderingen impact op het ziekteverzuim?
- Was de te onderzoeken persoon bij één van de hiervoor genoemde items betrokken en zo ja, wat was de invloed daarvan op die persoon?
- Is er sprake van een open houding naar elkaar (werkgever / werknemer), of zitten er kinken in de kabel?

Bij de beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid van zelfstandigen (AOV) toetsen we meestal eerst hoe de verzekerde ten opzichte van zijn verzekeringsmaatschappij staat. Zo kunnen we nagaan of er op dat vlak problemen zijn. Lang niet altijd blijkt dat uit de opdracht, we moeten daar vanaf het begin alert op zijn.

In letselschadezaken kan het gebeuren dat partijen bepaald niet op één lijn zitten als het gaat om de beoordeling van de schadebepalende elementen. De arbeidsdeskundige is in die situaties altijd een onderdeel van het letselschadeproces. Dit betekent dat we ons moeten beperken tot waarvoor wij zijn ingehuurd: een letselschadeslachtoffer in een meer optimale positie brengen, dan wel te begeleiden naar een situatie die het meest lijkt op de situatie voor het ongeval. Dit vraagt vaak om behoedzaam optreden; partijen zijn gemakkelijk geneigd een collega 'in het eigen kamp te trekken'. Ik vermoed dat dit ook wel door werkgevers wordt gedaan. Elke collega moet zich daar terdege van bewust zijn, hoeveel opdrachten er van die 'klant' ook komen.

Uit de zeven regels van de Gedragscode blijkt dat we met elkaar veel waarde toekennen aan de algemene toetsnorm, alsook aan de te verschaffen en vergaarde informatie. Zie ook artikel 1 en 2 van de Gedragscode. In mijn uitvoeringspraktijk als ombudsman blijkt dat een aantal aspecten vaak bepalend zijn voor een klager om een klacht in te dienen:

- Er wordt niet naar mij geluisterd.



- Datgene wat ik heb verteld, zie ik niet terug in de rapportage.
- Bij hoor-/wederhoor wordt mijn deel niet in het rapport opgenomen en dat van de werkgever/opdrachtgever wel.
- De arbeidsdeskundige is niet onpartijdig. Als ik op het gesprek kom, zit hij al met de werkgever te praten. Of hij blijft na afloop met de werkgever praten.
- Het rapport is al verstuurd voordat ik er mijn goedkeuring aan heb gegeven.

In ombudszaken vraag ik aan beklaagden (de registerarbeidsdeskundigen) hoe zij behandeld willen worden, gesteld dat zij aan de andere kant van de tafel zouden zitten. Vaak hoor ik dan dat zij het dan inderdaad anders zouden willen. Dat besef lijkt mij een goede leidraad: wat jij niet wilt dat jou gebeurt, doe dat ook een ander niet aan.

Vraag 2. Hoe te handelen als er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen?

Eerder is betoogd dat het van groot belang is bij het aanvaarden van een opdracht om na te gaan of er sprake is van een verstoorde relatie. Dat is echter niet altijd vooraf te ontdekken. Maar als de arbeidsdeskundige alert is, komt dit meestal direct in het eerste gesprek met werkgever of opdrachtgever, dan wel met de werknemer / verzekerde / betrokkene naar voren. Het is dan zaak om die verstoorde houding met de partijen te bespreken. Mijns inziens moet dan altijd de vraag worden gesteld of het wel zin heeft nu met dit arbeidsdeskundig onderzoek door te gaan. Op zijn minst zal de registerarbeidsdeskundige in mijn optiek aan moeten geven dat hij over dit aspect overleg wenst met de bedrijfsarts / verzekeringsarts / medisch adviseur. Veelal is die de aangewezen professional om te bepalen of bijvoorbeeld eerst mediation aan de orde moet zijn, voordat een arbeidsdeskundig onderzoek plaatsvindt. Dat kan soms ook door de arbeidsdeskundige worden gedaan, op voorwaarde dat er eerst een zeer scherpe taakafbakening plaatsvindt; zodat iedereen weet dat de komende contacten in het kader van de mediation staan.

Bij een verstoorde verhouding tussen partijen is het niet zo dat de registerarbeidsdeskundige coûte que coûte niet aan de zaak moet beginnen. Als hij maar scherp stelt dat zijn beoordeling op feiten wordt gebaseerd. En dat duidelijk wordt benoemd en beschreven waar de verschillen van inzicht zitten. Een registerarbeidsdeskundige kan dan zelfs meerdere uitkomsten adviseren; uitgaande van wat de ene partij stelt en uitgaande van wat de andere partij stelt. Het blijft zaak om nadrukkelijk geen onderdeel van de verstoorde verhouding tussen partijen te worden.

Vraag 3. Welke condities zijn nodig om goed te kunnen handelen in een situatie die de onpartijdigheid ter discussie stelt?

Mijns inziens moeten we hier onderscheid maken tussen wat de registerarbeidsdeskundige generiek kan doen om problemen te voorkomen en hoe in een specifieke zaak te handelen.



Het generieke zit in het feit dat goed moet worden nagegaan of er voorwaarden zijn op grond waarvan wordt gehandeld. Voor een registerarbeidsdeskundige bij UWV is dat volgens mij wel duidelijk. UWV is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) dat overheidstaken uitvoert. Het personeel daarvan is zodoende gevrijwaard van eventuele aanspraken. Zij hebben als registerarbeidsdeskundigen wel te maken met het arbeidsdeskundig tuchtrecht dat formeel te zien is als verenigingstuchtrecht; vrijwillig, maar niet vrijblijvend.

Anders is het met de vele collega zelfstandige professionals (ZP-ers). Zij moeten zelf zorgdragen voor een eigen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. En dan nog is het zaak om goed na te gaan of die verzekering op de maat van ons beroep is gesneden. Nog maar recent is een collega tot aan het Gerechtshof veroordeeld tot tienduizenden euro's schadevergoeding. Aantrekkelijke premies garanderen lang niet altijd goede dekking. Vaak in tegendeel. Het is dus van belang hier goed op te oriënteren en te handelen.

In het specifieke geval van een casus is het naar mijn inzicht van belang schriftelijk (per brief of e-mail) aan te geven dat er een opdracht is voor een arbeidsdeskundig onderzoek. De collega moet dan al aangeven in welk kader de opdracht wordt uitgevoerd. Dat is bijvoorbeeld de WVP, de WIA, een AOV-polis, een would-be onderzoek of een gerechtelijk onderzoek.

Het moet gemeengoed zijn dat een opdracht altijd naar de opdrachtgever én naar de werknemer / verzekerde / betrokkene schriftelijk wordt bevestigd. Zo kan de arbeidsdeskundige daar altijd op terugvallen. In de aangedragen casus had de collega vier algemene vragen te beantwoorden die in de wet, c.q. de memorie van toelichting zijn benoemd. Dat dit niet naar de smaak van de werknemer was, doet niet ter zake. De arbeidsdeskundige is wel verplicht om een grondige uitleg te geven van wat het onderzoek omhelst. Als die uitleg niet wordt geaccepteerd, lijkt het mij raadzaam om niet verder aan te dringen maar terug te trekken en te beraden op het vervolg. Dat ondanks de impact die dit op de omzet heeft.

Met name in de private sector is het van belang met opdrachtgevers vooraf af te stemmen over de kosten van het onderzoek. Daarbij moeten scenario's worden geschetst van wat er in de procedure van een onderzoek kan gebeuren. Uiteraard horen daar ook minder gewenste mogelijkheden bij. Dit voorkomt dat er bij slecht verloopende kwesties discussies over de vergoeding ontstaan.

Het is uiterst lastig hier een leidraad in te ontwikkelen. Kennelijk is er sprake van soms scherpe concurrentie. Dat kan leiden tot tarieven die alleen kunnen worden waargemaakt als alles precies goed loopt. De waarheid is echter weerbarstiger. Wellicht hebben onze beroepsorganisaties hierin een rol te vervullen. Zo gaf in het verleden SRA een advies over een te hanteren uurtarief.



Vraag 4: Is er uit bestaande inzichten een instrument, een checklist, op te stellen waarmee de arbeidsdeskundige kan nagaan of er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen (flowchart)?

Volgens mij zijn de arbeidsdeskundigen en daarbinnen de registerarbeidsdeskundigen goed georganiseerd. Zij kunnen prachtige bronnen hanteren om hun werk verder te verbeteren en te verdiepen. Het is wel zaak dat de NVvA, SRA en AKC ook aan deze leden en/of de geregistreerden blijven uitleggen wat het belang is van de vigerende documenten, zoals Gedragscode, leidraden en kennisbank.

In dit stuk zijn een aantal handreikingen gedaan die bij het aanvaarden en het uitvoeren van een opdracht in acht genomen kunnen worden. Dat lijkt mij in een handig A5-je te vatten om het geregeld te raadplegen. Zie bijvoorbeeld ook de wijze waarop SRA de ethische uitgangspunten en de regels van de Gedragscode heeft uitgegeven. Natuurlijk ben ik bereid een dergelijke flyer zelf te maken, of te beoordelen als die door anderen wordt gemaakt.

Commentator Mr. Aik Kramer, (beleids)bemiddelaar

Vraag 1. Is er een methodiek om bij de intake van een opdracht te verkennen of er reeds een verstoorde verhouding tussen de partijen is?

Een mogelijkheid is om eerst een individueel gesprek te hebben met werkgever en werknemer. Toch kunnen de partijen de verstoorde verhouding in eerste instantie 'verborgen' willen houden, bijvoorbeeld omdat ze professioneel willen blijven.

Vraag 2. Hoe te handelen als er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen?

Bij een verstoorde verhouding is het zinvol om de (onderliggende) reden hiervoor te benoemen. Wat is er gebeurd waardoor de relatie onder druk is komen te staan? Vervolgens hangt het af van de wensen en verwachtingen, hoe je verder gaat. Als de partijen verder willen, is de volgende vraag waarom ze er niet zelf uitkomen. Wat heeft eenieder nodig om dit conflict op te lossen? Als ze niet met elkaar verder willen, dan werkt dit minder goed; dan zullen de partijen geneigd zijn het conflict te 'gebruiken' om uit elkaar te gaan en tegelijkertijd hun eigen gezicht te redden.

Vraag 3. Welke condities zijn nodig om goed te kunnen handelen in een situatie die de onpartijdigheid ter discussie stelt?

Nodig is dat de arbeidsdeskundige of begeleider het conflict bespreekbaar maakt en als op zichzelf



staand behandelt, voordat er over re-integratie of iets dergelijks wordt gesproken. Anders zal het onderliggende conflict het gesprek over de toekomst 'vergiftigen'. Inderdaad, de partijen kunnen moeite hebben met de schijn van partijdigheid. De begeleider moet in staat zijn onpartijdigheid en neutraliteit uit te stralen en dit ook te laten zien in zijn/haar interventies. In deze casus draait het om de vraag: wat heeft de werknemer nodig om zich veilig te voelen in het proces? Misschien helpt het als hijzelf een adviseur mag meenemen voor morele ondersteuning.

Vraag 4: Is er uit bestaande inzichten een instrument, een checklist, op te stellen waarmee de arbeidsdeskundige kan nagaan of er sprake is van een verstoorde verhouding tussen de partijen (flowchart)?

Eventueel is de escalatieladder van Glasl een handig instrument. Zie bijvoorbeeld:

<http://www.quitte.nl/escalatieladder.pdf>



Bijlage 1: Ingeschakelde commentator(en)

- Bas Hagoort, arbeidsdeskundig ombudsman SRA
- Mr. Aik Kramer, bemiddelaar/bestuursrechtjurist en beleidsbemiddelaar

Bijlage 2: Gehanteerde bronnen en verwijzingen naar literatuur/richtlijnen/jurisprudentie

- Gedragscode en leidraden SRA:
www.registerarbeidsdeskundigen.nl/UserFiles/File/Gedragscode.pdf
- Ombudsjurisprudentie: www.register-arbeidsdeskundigen.nl/Jurisprudentie
- Stecr-werkwijze arbeidsconflict: www.stecr.nl
- Escalatieladder: www.quitte.nl/escalatieladder
- Beleidsbemiddeling: www.beleidsbemiddeling.nl