

TNO-rapport

1010007

Arbodienstenpanel:
rapportage vierde peiling

Ervaringen met de dienstverlening

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93

F 023 554 93 94

Datum	juli 2002
Auteurs	R. van Amstel D. van Putten

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2002 TNO

Uitgave van TNO Arbeid
ISBN-nummer 90-6743-927-4

Deze publicatie is tot stand gekomen in het kader van een onderzoeksprogramma onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en TNO Arbeid met betrekking tot de arbeidsdeelname van arbeidsgehandicapten.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	5
Leeswijzer	7
1 Onderzoeksopzet en uitvoering	9
1.1 Inleiding	9
1.2 Doel en opzet van het panel kort samengevat	9
1.3 Uitvoering van de vierde peiling	10
1.4 Samenstelling van het panel en generaliseerbaarheid	12
2 De ervaringen met de RI&E	15
2.1 Inleiding	15
2.2 Ervaringen met de uitvoering van de RI&E	15
2.3 Ervaringen met het toetsen	18
2.4 Ervaringen met het plan van aanpak	19
2.5 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?	22
3 De ervaringen met arbeidsgezondheidskundige onderzoeken	25
3.1 Inleiding	25
3.2 Ervaringen met de uitvoering van het PAGO	25
3.3 Ervaringen met de uitvoering van het GPO	29
3.4 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?	32
4 De ervaringen met verzuimbegeleiding	37
4.1 Inleiding	37
4.2 Inhoud van de verzuimbegeleiding: wat doet men?	38
4.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?	43
5 De ervaringen met het arbeidsomstandighedenspreekuur	47
5.1 Inleiding	47
5.2 Wie houdt het spreekuur?	47
5.3 Ervaringen met ‘op eigen initiatief’ naar het spreekuur gaan	48
6 De ervaringen met keuringen	51
6.1 Inleiding	51
6.2 Werkwijze bij keuringen: wat houdt die in?	51
6.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?	56
7 De ervaringen met de arboconvenanten	59
7.1 Inleiding	59
7.2 Betrokkenheid tot nu toe met de arboconvenanten	60
7.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?	61
8 De ervaringen met preventie	65
8.1 Inleiding	65
8.2 Inhoud van de preventieactiviteiten: wat doet men?	65
8.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?	68

9	De ervaringen met samenwerken met de OR	71
9.1	Inleiding	71
9.2	Werkwijze richting de OR: wat houdt die in?	71
9.3	Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?	74
10	De ervaringen met de dienstverlening kort samengevat	77
11	Terugkoppelen van de ervaringen	81
11.1	Inleiding	81
11.2	Hoe wordt intern teruggekoppeld?	81
11.3	Hoe wordt naar de werkgever teruggekoppeld?	82
11.4	Ervaringen met de terugkoppeling naar de werkgever	84
12	Samenwerken met externen	89
12.1	Inleiding	89
12.2	Overzicht met wie wordt samengewerkt	89
12.3	Ervaringen met de samenwerking met de uvi's	93
12.4	Ervaringen met het samenwerken met externen	97
12.4.1	Met psychologen of psychiaters	97
12.4.2	Met fysiotherapeuten	98
12.4.3	Met maatschappelijk werkers	100
12.4.4	Met ziekenhuizen of specialistenpoli's	101
12.4.5	Met rugadviescentra	101
12.4.6	Met huisartsen	102
12.4.7	Met reïntegratiebedrijven	102
12.4.8	Met verzekeraars)	104
12.5	Resumé	105
13	De ervaringen met de vergoedingsregeling voor informatie	107
13.1	Inleiding	107
13.2	Ervaringen van bedrijfsartsen	107
13.3	Ervaringen en oordeel van de diensten	110
13.4	Resumé	113
14	Samenvatting	115
14.1	Hoe en wat is gemeten in de vierde peiling	115
14.2	Resultaten	116
15	Nabeschouwing	121
	Literatuurlijst	127
A	Bijlagen	129
A.1	Hoofdenquête en begeleidende brieven	
A.2	Weegprocedure en weegfactoren	
A.3	Tabellenbijlage	

Woord vooraf

In dit rapport worden de uitkomsten weergegeven van de vierde peiling bij het arbodienstenpanel waarin deze keer de ervaringen met de dienstverlening centraal hebben gestaan. Welke activiteiten ontplooiën de arbodiensten in de praktijk van alledag, wat zijn de knelpunten die zij daarbij ondervinden en op welke onderdelen zouden zij hun dienstverlening willen verbeteren? Daarnaast is in deze vierde peiling uitgebreid stilgestaan bij het samenwerken met externen. Met wie hebben de arbodiensten inmiddels samenwerkingsafspraken en wanneer en hoe vaak doen de diensten een beroep op deze externe deskundigen?

In totaal hebben 68 arbodiensten aan deze vierde peiling meegedaan via een schriftelijke enquêteronde die in april 2001 is gestart en begin maart 2002 is afgesloten. Dankzij hen kunnen we in dit rapport een beeld schetsen van de praktijkervaringen van ongeveer tweederde van de arbodiensten in Nederland met hun dienstverlening.

Alle personen die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, in het bijzonder degenen bij de 68 arbodiensten die de tijd en moeite namen om de (zeer) uitgebreide vragenlijst voor deze peiling in te vullen, willen wij op deze plaats nogmaals bedanken voor hun medewerking.

Renée van Amstel
Dick van Putten

Leeswijzer

In deze leeswijzer wordt aangegeven hoe deze rapportage is opgebouwd.

- In **hoofdstuk 1** worden kort het doel en de opzet van het arbodienstenpanel toegelicht en de uitvoering van deze vierde peiling. Tevens wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de generaliseerbaarheid van de door de diensten verstrekte gegevens.
- De hoofdstukken 2 tot en met 10 geven de ervaringen weer met de dienstverlening, waarbij in de hoofdstukken 2 tot en met 9 steeds een onderdeel van die dienstverlening centraal staat. Zo geeft **hoofdstuk 2** een overzicht van de ervaringen van de arbodiensten met de Risico Inventarisatie en Evaluatie (de RI&E). In **hoofdstuk 3** wordt stilgestaan bij de ervaringen met arbeidsgezondheidskundige onderzoeken. **Hoofdstuk 4** gaat in op de ervaringen van de diensten met de verzuimbegeleiding en **hoofdstuk 5** op het arbeidsomstandighedenpreekuur. In **hoofdstuk 6** worden vervolgens de ervaringen met keuringen weergegeven. De activiteiten van de diensten richting de arboconvenanten komen in **hoofdstuk 7** aan de orde, en de activiteiten van de diensten ten behoeve van de preventie in **hoofdstuk 8**. Daarna wordt in **hoofdstuk 9** nog stilgestaan bij het omgaan van de diensten met de OR of de personeelsvertegenwoordiging. Dit blok over de dienstverlening wordt afgesloten met een samenvattend **hoofdstuk 10** waarin de belangrijkste inzichten op een rij worden gezet die uit de hoofdstukken 2 tot en met 9 naar voren zijn gekomen.
- In **hoofdstuk 11** wordt daarna weergegeven hoe de diensten de opgedane ervaringen intern terugkoppelen en hoe naar de werkgever.
- **Hoofdstuk 12** gaat vervolgens uitgebreid in op de samenwerking met externen ten behoeve van de reïntegratie. Met wie hebben de diensten samenwerkingsafspraken gemaakt en wat houdt die samenwerking in de praktijk in? Onder meer komen in dit hoofdstuk aan bod de huidige samenwerking met de uvi's, met externe zorgverleners en met instanties zoals bijvoorbeeld reïntegratiebedrijven.
- **Hoofdstuk 13** behandelt vervolgens nog de vergoedingsregeling voor behandelend artsen voor het verstrekken van informatie over een patiënt. Naast een samenvatting van de resultaten van een enquête onder bedrijfsartsen naar hun ervaringen met deze regeling, wordt in dit hoofdstuk tevens weergegeven hoe men als dienst met deze regeling omgaat respectievelijk tegen deze regeling aankijkt.
- **Hoofdstuk 14** geeft een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten van deze vierde peiling.
- In **hoofdstuk 15** worden deze resultaten vervolgens nog nader beschouwd.

1 Onderzoeksopzet en uitvoering

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we eerst kort enige achtergrondinformatie over het doel en de opzet van het arbodienstenpanel. Daarna wordt in paragraaf 1.2 de uitvoering van de vierde peiling bij het panel toegelicht en in paragraaf 1.3 nader stilgestaan bij de samenstelling van het panel bij deze vierde enquête ronde en de generaliseerbaarheid van de gegevens.

1.2 Doel en opzet van het panel kort samengevat

Om te kunnen volgen hoe het beleid met betrekking tot de reïntegratie van gedeeltelijk arbeids(on)geschikte werknemers in de praktijk van de arbodiensten uitpakt, heeft TNO Arbeid eind 1996 voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) verkend of het bij de arbodiensten haalbaar was hiervoor een panel te formeren dat een aantal jaren geraadpleegd zou kunnen worden over hun praktijkervaringen. Deze haalbaarheidsstudie leverde een positief resultaat op: alle koepelorganisaties van arbodiensten bleken het initiatief voor het opzetten van een panel over het onderwerp reïntegratie van harte te ondersteunen en 'het veld' bleek in groten getale bereid hieraan medewerking te verlenen. De 110 diensten die toezegden aan het panel deel te nemen, bleken tevens een goede afspiegeling te vormen van de op dat moment aanwezige arbodiensten in Nederland ¹.

Met de Branche Organisatie Arbodiensten (BOA) zijn toen de volgende afspraken gemaakt over de opzet en de begeleiding van het panel.

- Een commissie zal de metingen bij het panel steeds begeleiden; niet alleen wat betreft de onderwerpen die aan het panel zullen worden voorgelegd maar ook wat betreft de rapportages over de resultaten. In deze 'Begeleidingscommissie Arbodienstenpanel' hebben vertegenwoordigers zitting van de Branche Organisatie Arbodiensten (BOA), het ministerie van SZW, de koepels van arbodiensten en van de meeste grote landelijke arbodiensten.
- De resultaten van de periodieke peilingen bij het panel worden steeds eerst vertrouwelijk gerapporteerd aan de Begeleidingscommissie Arbodienstenpanel. Daarna wordt de rapportage teruggekoppeld naar de diensten die deelnemen aan het panel, en is vervolgens openbaar.
- De periodieke peilingen bij het panel worden in principe uitgevoerd via schriftelijke enquêtes.
- Het toesturen van deze schriftelijke enquêtes zal steeds lopen via een contactpersoon bij de dienst die de dienst hiervoor zelf aanwijst. Deze contactpersoon kan er dan voor zorgen dat de vragenlijsten steeds door de meest geschikt geachte informanten op het betreffende terrein zullen worden ingevuld.
- De deelname aan het arbodienstenpanel zal per arbodienst een tijdsinvestering mogen kosten van maximaal twee uur per jaar.

¹ Voor een verslag van deze studie wordt verwezen naar: R. van Amstel et al., *Verslag van een studie naar de haalbaarheid van het opzetten van een arbodienstenpanel*, TNO Arbeid, Hoofddorp, mei 1997.

De eerste peiling bij het panel heeft plaatsgevonden in de periode oktober 1997 tot en met maart 1998, de tweede peiling in de periode oktober 1998 tot en met maart 1999, en de derde peiling in de periode september 1999 tot en met januari 2000².

De vierde peiling - waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan -, is in de periode april 2001 tot en met februari 2002 uitgevoerd. In overleg met SZW en de BOA is hierbij besloten de vraagstelling aan het panel te verbreden en naast vragen over reïntegratie tevens vragen in de peilingen op te nemen over de activiteiten die (kunnen) worden ontplooid op het preventieve en adviserende vlak. Hiermee kan via het panel nu ook inzicht worden verkregen in hoe de doeleinden die indertijd bij de introductie van de arbodienstverlening voor alle werkgevers en werknemers zijn geformuleerd, in de praktijk van een arbodienst en vanuit het perspectief van die dienst gerealiseerd worden.

1.3 Uitvoering van de vierde peiling

Voor de vierde peiling zijn twee vragenlijsten opgesteld: een vragenlijst voor de arbodienst (de zogenoemde hoofdenquête) en een vragenlijst voor een aanvullend onderzoek onder de bedrijfsartsen bij de diensten. Dit aanvullende onderzoek is uitgevoerd op verzoek van het College tarieven gezondheidszorg (CTG) ten behoeve van een evaluatie van de sinds juni 2000 geldende tariefregeling voor het verstrekken van informatie door huisartsen en medisch specialisten aan bedrijfsartsen.

Beide vragenlijsten (de hoofdenquête en de zogenoemde CTG-enquête) zijn in de eerste week van april 2001 verzonden naar de contactpersonen bij de 107 diensten die na de derde meting het 'basispanel' vormden³. De contactpersonen kregen hierbij het verzoek om de CTG-enquêtes te verspreiden onder een aantal bedrijfsartsen bij de dienst; bij voorkeur gespreid over verschillende vestigingen. Het aantal CTG-enquêtes dat hiervoor was bijgesloten was een inschatting van onze kant dat hiermee circa een derde van de bedrijfsartsen van een dienst zou kunnen worden benaderd.

² Voor een verslag van de resultaten van de eerste peiling wordt verwezen naar: R. van Amstel en D. van Putten, *Het arbodienstenpanel: wat zijn de ervaringen bij reïntegratie? Rapportage eerste peiling*, TNO Arbeid (voorheen NIA TNO), Hoofddorp, augustus 1998.

De resultaten van de tweede peiling staan beschreven in: R. van Amstel, D. van Putten en K. Proper, *Het arbodienstenpanel: rapportage tweede peiling*, TNO Arbeid, Hoofddorp, juni 1999.

De resultaten van de derde peiling zijn te vinden in: R. van Amstel, D. van Putten en H. Vinke, *Het arbodienstenpanel: rapportage derde peiling. De ervaringen met één jaar Rea*, TNO Arbeid, Hoofddorp, juni 2000.

³ Het oorspronkelijk 'basispanel', dus het panel dat indertijd voor de eerste peiling kon worden benaderd, bestond uit 110 deelnemers. Bij de eerste enquêteronde zagen 3 diensten alsnog van deelname aan het panel af en bleek 1 andere dienst inmiddels gefuseerd met een dienst die reeds aan het panel deelnam. Van deze 106 resterende diensten bleken bij de tweede peiling inmiddels 10 diensten eveneens gefuseerd met een dienst die reeds aan het panel deelnam en 5 (andere) diensten om redenen zoals bijvoorbeeld faillissement niet meer als aparte, zelfstandige arbodienst te kunnen worden beschouwd. Voor de derde peiling bleef derhalve een groep van 91 diensten over uit het oorspronkelijke basispanel. Via een nieuwe wervingsronde onder de gecertificeerde diensten die nog niet aan het panel deelnamen, kon deze groep worden 'opgetrokken' naar 115 diensten. Hiervan zagen 5 diensten bij nader inzien alsnog van deelname aan het panel af en bleken naderhand nog 2 (andere) diensten vanwege een fusie niet meer als aparte, zelfstandige arbodienst te kunnen worden beschouwd. Daarnaast bleek 1 dienst inmiddels te zijn opgeheven, waardoor het aantal diensten dat voor de vierde peiling benaderd kon worden op 107 uitkwam.

In de loop van april is met een groot aantal contactpersonen telefonisch contact opgenomen om te vernemen hoe het veldwerk inmiddels verliep. Medio mei volgde een herinneringsbrief naar degenen bij wie op dat moment nog geen enkele bedrijfsarts de CTG-enquête had teruggestuurd.

Begin juli werden de voorlopige resultaten van de CTG-enquête naar de diensten teruggekoppeld, waarbij het begeleidend schrijven tevens een reminder voor de hoofd-enquête vormde. Begin augustus verzond de BOA hiervoor zelf nog een oproep, eind augustus gevolgd door nogmaals een schriftelijke reminder van TNO Arbeid naar de diensten van wie op dat moment de hoofdenquête nog niet was terugontvangen.

Dit leverde als resultaat op dat begin maart 2002 van 60 deelnemers aan het panel één of meer hoofdenquêtes waren terugontvangen. Eén of meer, omdat bij deze vierde peiling de diensten konden kiezen voor of één vragenlijst invullen voor de gehele dienst, of de vestigingen afzonderlijk een vragenlijst laten invullen (en derhalve via een aantal vragenlijsten aan de peiling meewerken). Voor deze laatste optie hebben in totaal 6 diensten gekozen; van hen hadden begin maart 2002 14 vestigingen of clusters van vestigingen hun gegevens ingestuurd. De overige 54 diensten kozen voor de eerste optie: zij hebben één vragenlijst ingevuld die als geldend voor de hele dienst/al hun vestigingen mag worden beschouwd.

Begin maart 2002 hadden in totaal 68 diensten of vestigingen van diensten, de hoofd-enquête ingevuld⁴ en teruggestuurd. Aan de hand van hun gegevens is deze rapportage opgesteld.

(De hoofdenquête voor deze vierde peiling en de begeleidende brieven voor de diensten zijn opgenomen in bijlage 1 van dit rapport. Voor de CTG-enquête wordt verwezen naar het desbetreffende rapport dat hierover is opgesteld⁵.)

De respons waarop deze rapportage is gebaseerd is als volgt.

De vragenlijst voor de vierde meting is verstuurd naar 107 diensten. Bij de nabelronde bij deze vierde enquêteronde gaven 10 diensten aan dat zij inmiddels gefuseerd waren met een andere deelnemer aan het panel. Daarnaast bleek 1 (andere) dienst te zijn opgeheven. Dit houdt in dat maximaal $107 - 10 - 1 = 96$ diensten aan deze vierde peiling konden meewerken.

Van deze 96 diensten hadden (begin maart 2002) 60 diensten via één of meer vragenlijsten gegevens voor deze vierde peiling ingestuurd, hetgeen neerkomt op een respons van 63%.

Van de overige (36) diensten, berichtten 2 diensten van (verdere) deelname aan het panel af te zien en gaven 5 diensten door dat zij deze ronde moesten 'overslaan' vanwege gebrek aan tijd om de vragenlijst in te vullen. Dit laatste lijkt ook bij de diensten van wie geen vragenlijst is terugontvangen de belangrijkste bottleneck te vormen: tijd en/of capaciteitsgebrek om de grote hoeveelheid vragen te beantwoorden die in deze vierde peiling aan de diensten is voorgelegd.

⁴ Bij verreweg de meeste is de vragenlijst door één persoon ingevuld (meestal een bedrijfsarts/seniorbedrijfsarts/stafarts of de medisch directeur/hoofd van de arbodienst/directeur arbozaken, e.d.) al of niet na raadpleging bij andere functionarissen bij de dienst. In enkele gevallen is de vragenlijst ingevuld door de accountmanager, kwaliteitsmanager, arbeidshygiënist, veiligheidskundige, bedrijfsverpleegkundige of managementassistent.

⁵ R.J. van Amstel, *Ervaringen van bedrijfsartsen met de tariefregeling voor informatie. Overzicht van de enquêteresultaten*, TNO Arbeid, Hoofddorp, september 2001.

1.4 Samenstelling van het panel en generaliseerbaarheid

Tabel 1.1 geeft een beeld van een aantal achtergrondkenmerken van de diensten waarop deze rapportage is gebaseerd. Aan de hand hiervan zal worden ingegaan op de vraag in hoeverre hun gegevens mogen worden opgevat als representatief voor de arbodiensten in Nederland.

Tabel 1.1 Samenstelling van het panel bij de 4e peiling naar enige kernvariabelen

		de deelnemers aan meting 4	
		n = 68	%
heeft de dienst op dit moment het 'certificaat arbodienst'?			
- ja		65	96%
- nee (dwz., stond niet op de lijst van gecertificeerde diensten van maart 2002)		3	4%
typering van de dienst			
- externe arbodienst		37	54%
- interne dienst		31	46%
met hoeveel werkgevers heeft de dienst op dit moment een contract?			
- 1 werkgever		26	38%
- 2 werkgevers		3	4%
- 3 – 10	(gemiddeld: 5 werkgevers)	3	4%
- 11 – 50	(gemiddeld: 40 werkgevers)	4	6%
- 51 – 100	(gemiddeld: in dit geval n.v.t.)	0	0%
- 101 – 500	(gemiddeld: 276 werkgevers)	9	13%
- 501 – 1000	(gemiddeld: 747 werkgevers)	5	7%
- meer dan 1000 werkgevers	(gemiddeld: 9.481 werkgevers)	16	24%
<i>totaal aantal werkgevers: 158.130</i>			
- geen antwoord		2	3%
hoeveel werknemers heeft de dienst daarmee onder zorg?			
- minder dan 10.000 werknemers	(gemiddeld: 4.290 werknemers)	34	50%
- 10.000 – 49.999	(gemiddeld: 23.983 werknemers)	18	26%
- 50.000 of meer werknemers	(gemiddeld: 241.254 werknemers)	16	24%
<i>totaal aantal werknemers: 4.437.610</i>			
de dienst beschikt onder meer over: *		(n = 66)	
- bedrijfsartsen	(totaal aantal: 1.556 bedrijfsartsen)	65	98%
- arbeidshygiënist	(totaal aantal: 220 arbeidshygiënist	63	95%
- A&O-deskundigen	(totaal aantal: 156 A&O-deskundigen)	61	92%
- veiligheidskundigen	(totaal aantal: 227 veiligheidskundigen)	64	97%

* in de tabellenbijlage in dit rapport is een tabel opgenomen die een volledig overzicht geeft van de functionarissen waarover de dienst beschikt.

In 2000 hadden de arbodiensten tezamen 6.548.000 werknemers onder zorg (Market-Concern, 2001, gebaseerd op gegevens uit de jaarverslagen van de arbodiensten. Zie: *Arbobalans 2001*, SZW, p. 20). Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) waren er toen bij de arbodiensten (inclusief de niet-gecertificeerde) 2.523 bedrijfs- en overige artsen werkzaam, 335 arbeidshygiënist, 325 A&O-deskundigen en 346 veiligheidskundigen.

Vergelijken we deze cijfers met de groep diensten die in deze rapportage centraal staat, dan kan worden opgemerkt dat deze groep niet alleen bijna tweederde van de diensten in het panel vertegenwoordigt maar evenzo kan worden beschouwd als ‘staand’ voor ongeveer tweederde van de arbodiensten in Nederland.

Over de 68 diensten kan verder nog worden opgemerkt dat hun antwoorden op de vragen mogen worden beschouwd als geldend voor hun hele dienst of voor hun hele vestiging. Slechts 1 dienst lieten weten dat zij dit bij een aantal inschattingen over percentages en cijfers niet kon garanderen. Bij die vragen is hun antwoord als ‘geen antwoord’ verwerkt.

In de hiernavolgende hoofdstukken wordt een beeld geschetst wat de arbodiensten op de diverse vragen naar voren hebben gebracht. Bij de antwoorden op zogenoemde hoofdvragen is hierbij ook steeds nagegaan of er een statistisch significant verschil blijkt tussen de diensten (Chi-kwadraat toets, $p < .05$) wanneer hierbij gekeken wordt naar de grootte van de dienst en naar het type dienst (intern/extern) ⁶. In de tabellen wordt aangegeven wat het geval is alsmede wat de grootte van het verschil dan is ⁷.

Tot slot.

De stem van iedere dienst telt in dit verhaal even zwaar mee binnen het totaal. Bij diverse vragen kan het echter zinvol zijn om de ervaring van een grote dienst zwaarder binnen het geheel te laten meetellen dan van een kleine dienst. Naast een beeld ‘wat zijn de ervaringen van de diensten hiermee’, wordt dan namelijk ook een indruk verkregen ‘op hoeveel werknemers heeft dit betrekking’.

Op de gegevens is daarom nog een statistische wegingprocedure uitgevoerd, waarvan de resultaten eveneens in de tabellen zijn opgenomen. (Voor een nadere uitleg van de wegingprocedure die hierbij is toegepast, wordt verwezen naar bijlage 2 van dit rapport.)

⁶ $p < .05$ wil zeggen: het is ten minste 95% zeker dat het verschil tussen de onderscheiden groepen diensten niet toevallig is.

De Chi-kwadraat toets is telkens uitgevoerd exclusief de categorieën ‘geen antwoord’ en ‘niet van toepassing’. Aanvullend is hierbij gekeken naar de ‘adjusted standardized residuals’ om de Chi-kwadraat op categorieniveau te interpreteren.

Voor het onderscheid naar grootte van de dienst is steeds de volgende indeling aangehouden:

- kleine dienst (minder dan 10.000 werknemers onder zorg)
- middelgrote dienst (tussen de 10.000 tót 50.000 werknemers onder zorg)
- grote dienst (50.000 of meer werknemers onder zorg)

Voor het onderscheid naar type dienst is de indeling aangehouden:

- interne dienst versus externe dienst.

⁷ De grootte van het verschil wordt hierbij uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt (r) waarbij we, om te bepalen of het verschil groot genoeg is om er betekenis aan te hechten, de volgende vuistregel aanhouden (gebaseerd op Cohen, 1977, p. 79):

Ligt de (absolute) waarde van ‘ r ’ tussen de .10 - .20, dan kan het verschil als klein worden beschouwd, tussen de .20 - .40 kan het als middelmatig worden gezien, en bedraagt de ‘ r ’ méér dan .40, dan kan het verschil als groot worden beschouwd.

2 De ervaringen met de RI&E

2.1 Inleiding

In de Arbowet is bepaald dat een werkgever verplicht is een arbeidsomstandigheden- en verzuimbeleid te voeren en verplicht is in ieder geval een arbodienst in te schakelen bij:

1. de risico-inventarisatie en evaluatie (de RI&E), dat wil zeggen: de arbodienst zal moeten nagaan of deze goed is uitgevoerd en in overeenstemming is met de werkelijke situatie in het bedrijf;
2. het uitvoeren van een Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (het PAGO);
3. het houden van een arbeidsomstandighedenspreekuur;
4. de verzuimbegeleiding;
5. het uitvoeren van een aanstellingskeuring.

Deze activiteiten worden ook wel de **wettelijk verplichte diensten** genoemd die een werkgever in ieder geval van een arbodienst zal moeten afnemen.

Naast deze vijf heeft de arbodienst tevens nog twee andere wettelijke verplichte taken, te weten:

- a. de arbodienst moet van zijn adviezen aan de werkgever over de RI&E, zelf een afschrift verzenden naar de OR of de personeelsvertegenwoordiging. (Bij het ontbreken van een OR of personeelsvertegenwoordiging moet de werkgever een afschrift verzenden aan de belanghebbende werknemers.)
- b. de arbodienst moet een aangetoonde beroepsziekte melden bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten.

Alle andere activiteiten die een arbodienst verricht voor een werkgever worden gerekend tot **niet-verplichte diensten**/extra diensten die een werkgever van een arbodienst afneemt. Deze worden ook wel de *bovenwettelijke activiteiten* genoemd van een arbodienst. Hieronder valt bijvoorbeeld het uitvoeren van een RI&E, werkplekonderzoek, adviseren over preventieve maatregelen, registreren van ziek- en herstelmeldingen, verwerken van schriftelijke 'eigen verklaringen' van werknemers na ziekmelding, deelnemen aan sociaal-medische teams, e.d.

Om een beeld te krijgen voor welke onderdelen van hun arbobeleid werkgevers daadwerkelijk een arbodienst inschakelen en waaruit de arbodienstverlening dan bestaat, is in de vragenlijst voor de vierde peiling een groot aantal van bovengenoemde taken/activiteiten met de diensten doorgenomen. In dit hoofdstuk en de hoofdstukken 3 tot en met 9 zal steeds één van die onderdelen centraal staan en worden weergegeven wat de ervaringen hiermee van de diensten zijn. In dit hoofdstuk zal dat zijn: de ervaringen met de RI&E.

2.2 Ervaringen met de uitvoering van de RI&E

Aan de diensten is allereerst gevraagd wat hun indruk is over de activiteiten met betrekking tot de RI&E: hebben alle werkgevers met wie de dienst een contract heeft, inmiddels zo'n RI&E opgesteld of nog niet? Tabel 2.1 geeft een beeld hoe het er bij de 68 geënquêteerde diensten met de RI&E in de praktijk voor staat.

Tabel 2.1 Zijn de RI&E's inmiddels opgesteld?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hebben alle werkgevers met wie uw dienst een contract heeft, inmiddels een RI&E opgesteld?			
- ja	▲ ($r=.70$) △ ($r=.50$)	31	46%
- nee	37	54%	85%
	↓		
<hr/>			
hoeveel % van deze werkgevers nog niet?	(n = 37)	(100%)	
- minder dan 10% heeft nog geen RI&E opgesteld	6	(16%)	
- 10 - 20% nog niet	11	(30%)	
- 21 - 50% nog niet	12	(32%)	
- meer dan 50% nog niet	5	(14%)	
- geen antwoord	3	(8%)	
<i>gemiddeld bij deze diensten: 30% v.d. werkgevers nog niet</i>			
<hr/>			
kunt u deze bedrijven nader typeren? (meerdere antwoorden mogelijk)	(n = 37)	(100%)	
- nee	7	(19%)	
<i>ja, degenen die zo'n RI&E nog niet hebben opgesteld:</i>			
- zijn voornamelijk kleine bedrijven	24	(65%)	
- voornamelijk bedrijven in bepaalde branches	8	(22%)	
- (nog) anders	4	(11%)	
- geen antwoord	2	(5%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Minder dan de helft van deze diensten geeft aan dat alle werkgevers met wie zij een contract hebben inmiddels een RI&E hebben opgesteld. Nemen we hierbij het aantal werknemers in beschouwing dat onder de zorg valt van de in dit onderzoek betrokken diensten, dan komt dit neer op circa 15% van deze werknemers.

Tabel 2.1. geeft verder aan dat het met name de ervaring is van interne respectievelijk van kleine diensten; externe respectievelijk middelgrote en grote diensten geven vaker aan dat nog niet al 'hun' werkgevers een RI&E hebben uitgevoerd.

De schattingen over hoeveel procent dit nog niet heeft gedaan, lopen uiteen van 'minder dan 10%' tot 'meer dan 50% nog niet'⁸. De meeste van deze diensten hebben wat dit betreft ook wel een beeld welke bedrijven het met name zijn die nog geen RI&E

⁸ Zie ook de gegevens van de Arbeidsinspectie over 2000 onder een representatieve steekproef van ruim 1.700 bedrijven, de AI-arbomonitor. (Bron: *Arbobalans 2001*, SZW, p.27, tabel 5.) Daaruit valt op te maken dat 55% van deze bedrijven toen over een al dan niet getoetste RI&E beschikte en er bij 45% derhalve toen nog geen RI&E aanwezig was. (Met name de horeca, zakelijke dienstverlening, en de reparatie en handel vallen wat dit betreft in negatieve zin op: bij 64% resp. 56% en 51% van de bedrijven in deze branches was toen nog geen RI&E opgesteld.)

hebben opgesteld. Volgens hen zijn het voornamelijk kleine bedrijven die dit nog niet hebben gedaan.

Zoals in de vorige paragraaf al is aangestipt hoeft een werkgever voor het opstellen en uitvoeren van een RI&E geen arbodienst in te schakelen (maar mag het uiteraard wel doen). Om een beeld te krijgen hoe dit in de praktijk uitpakt, is aan de diensten gevraagd wat hun ervaringen hiermee zijn: hebben de werkgevers voor het uitvoeren van de RI&E een beroep op hun arbodienst gedaan of niet? Tabel 2.2 laat zien wat hierover naar voren is gebracht.

Tabel 2.2 *Wie heeft de RI&E uitgevoerd: de dienst of een ander?*
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
wie heeft - bij de bedrijven die zo'n RI&E hebben -, de RI&E uitgevoerd?			
- bij allemaal (100%) onze dienst	28	41%	5%
- bij een deel van hen	36	53%	93%
- nl., bij meer dan 75% van hen	24	36%	
- bij 51 - 75% van hen	3	4%	
- bij 26 - 50% van hen	2	3%	
- bij 10 - 25% van hen	3	4%	
- bij minder dan 10% van hen	1	2%	
- bij een deel, maar kan geen % aangeven	3	4%	
- bij geen van allen (0%) heeft onze dienst de RI&E uitgevoerd	3	4%	< 0.5%
- geen antwoord	1	2%	2%
<hr/>			
bij die gevallen waarbij de dienst niet de RI&E heeft uitgevoerd: wie voerde de RI&E dan uit?	(n = 39)	(100%)	
- meestal het bedrijf zelf	32	(82%)	
- meestal schakelde ze daarvoor een ander/andere instantie in	4	(10%)	
- beide (bedrijf zelf of een concurrerende arbodienst)	3	(8%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Uit tabel 2.2 kan de conclusie worden getrokken dat de RI&E meestal door de arbodienst wordt uitgevoerd. Door ruim driekwart van de diensten wordt namelijk aangegeven dat al hun werkgevers of zeker meer dan 75% van hun werkgevers, een beroep op hen heeft gedaan voor het uitvoeren van de RI&E. Daarnaast geeft slechts een gering aantal diensten aan maar zelden te zijn ingeschakeld voor het uitvoeren van de RI&E.

Het significante verschil tussen de diensten draait daarom ook voornamelijk om het punt of zij wel of niet bij iedereen de RI&E hebben uitgevoerd. Interne respectievelijk kleine diensten geven vaker aan 'bij allemaal'; externe respectievelijk middelgrote en grote diensten geven vaker aan dat niet alle werkgevers maar wel een (groot) deel van de werkgevers een beroep hiervoor op hen heeft gedaan.

Tabel 2.2 laat verder nog zien dat, in die gevallen waarbij de diensten niet voor de RI&E werden ingeschakeld, de RI&E meestal door het bedrijf zelf is uitgevoerd.

2.3 Ervaringen met het toetsen

Voor het uitvoeren van de RI&E is een werkgever niet verplicht een arbodienst in te schakelen, voor het toetsen van de RI&E daarentegen wel. Dat wil zeggen, na het opstellen van de RI&E moet de werkgever deze voorleggen aan de arbodienst om na te laten gaan of de RI&E goed is uitgevoerd en in overeenstemming is met de werkelijke situatie in het bedrijf. Wat de ervaringen van de diensten zijn met deze verplichte toetsingsprocedure wordt in deze paragraaf belicht.

Tabel 2.3 Zijn de RI&E's inmiddels door de dienst getoetst?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hebben al uw werkgevers die de RI&E hebben uitgevoerd, deze inmiddels door uw dienst laten toetsen?	<i>n.s.</i>		
- ja, allemaal (100%)	51	75%	61%
- nee, een deel nog niet	12	18%	26%
- < 10% heeft het nog niet laten toetsen	(12) ←	2	3%
- 10 - 20% nog niet		4	6%
- 40% nog niet		2	3%
- 50% nog niet		1	2%
- een deel nog niet, maar kan geen % aangeven		3	4%
- geen antwoord	5	7%	13%
<hr/>			
kunt u aangeven wat dat voor bedrijven zijn en om welke redenen zij de RI&E nog niet door uw dienst hebben laten toetsen?	(n = 12)		
- geeft een toelichting	10		
genoemde bedrijven:			
<i>"net gefuseerde instellingen", "basisscholen", "grote bedrijven met meerdere vestigingen waarbij men dit steekproefsgewijs doet", "kleine lakse bedrijven", "bedrijven die minder dan 40 uur arbeid inhuren"</i>			
genoemde redenen:			
<i>"vanwege een reorganisatie", "stagnatie bij de centrale coördinatie", "wachten tot het plan van aanpak gereed is", "na de RI&E houdt het vaak op"</i>			

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 2.3 laat zien dat bij verreweg de meeste diensten de ervaring is dat, wanneer een werkgever de RI&E heeft uitgevoerd, de verplichting om de RI&E daarna door de arbodienst te laten toetsen vrij goed wordt nageleefd. Door driekwart van de diensten wordt aangegeven dat zij inmiddels al alle RI&E's die zijn opgesteld hebben getoetst. De gegevens geven verder aan dat deze ervaring niet als specifiek voor bepaalde diensten hoeft te worden gezien, maar beschouwd kan worden als de ervaring van de diensten in het algemeen.

In tabel 2.4 wordt nader aangegeven wat de procedure is die de diensten volgen bij het toetsen van een RI&E. Hierbij blijkt het wel enig verschil uit te maken of de dienst zelf de RI&E heeft uitgevoerd of een ander. In het laatste geval blijkt zelden te worden volstaan met alleen maar een schriftelijke toets (en voert de dienst meestal nog een toets op de werkplek uit). Wanneer zij echter zelf de RI&E hebben opgesteld dan wordt er door ruim 4 op de 10 diensten volstaan met alleen een schriftelijke toets (of vindt er helemaal geen extra toets meer plaats).

*Tabel 2.4 Wat is bij de dienst de procedure bij de toets van een RI&E?
(De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
wat is de procedure bij de toets:			
a. wanneer uw dienst de RI&E zelf heeft uitgevoerd?	<i>n.s.</i>		
- er vindt dan geen aparte toets meer plaats	17	25%	15%
- dan volstaan we met alleen een schriftelijke toetsing	13	19%	14%
- er wordt dan altijd ook nog op de werkplek getoetst	23	34%	59%
- alleen in bepaalde gevallen ook nog een toets op de werkplek	4	6%	6%
- het gaat dan anders	6	9%	4%
- geen antwoord	5	7%	2%
b. wanneer uw dienst het NIET zelf heeft uitgevoerd?	<i>n.s.</i>		
- dan volstaan we met alleen een schriftelijke toetsing	5	7%	2%
- er wordt dan altijd ook nog op de werkplek getoetst	35	52%	80%
- alleen in bepaalde gevallen ook nog een toets op de werkplek	8	12%	14%
- het gaat dan anders	2	3%	1%
- geen antwoord	1	1%	< 0.5%
- nvt. want dit komt niet voor (bv. een interne arbodienst)	17	25%	3%

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Aan de diensten is vervolgens nog gevraagd hoe vaak het, tot nu toe, in de praktijk is voorgekomen dat zij een RI&E afkeurden en waarom. De helft van de diensten geeft hierop aan - externe respectievelijk middelgrote en grote diensten vaker dan interne of kleine diensten - dat zij dit al eens hebben gedaan (zie tabel B2.1 in de tabellenbijlage). Uit de toelichtingen die worden gegeven waarom zij een RI&E afkeurden blijkt het dan vooral te gaan om 'onvolledig of te beperkt uitgevoerd'. Een aantal van hen geeft tevens de actie aan die zij dan bijvoorbeeld ondernemen. In de praktijk komt dit meestal neer op een aanbod van de dienst aan de betrokken werkgever hem of haar bij de verdere afronding van de RI&E te ondersteunen.

2.4 Ervaringen met het plan van aanpak

Naar aanleiding van de uitgevoerde RI&E zal er door de werkgever een plan van aanpak moeten worden opgesteld waarin wordt aangegeven hoe men de gesignaleerde knelpunten zal aanpakken.

Aan de diensten is allereerst gevraagd òf de werkgevers voor het opstellen van zo'n plan van aanpak de hulp inroepen van hun arbodienst en zo ja, welke bijdrage er dan meestal van de dienst wordt gevraagd. Tabel 2.5 laat zien wat de diensten hierover naar voren brengen.

*Tabel 2.5 Bij het opstellen van het plan van aanpak een beroep op de dienst gedaan?
(De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hebben de werkgevers een beroep op de dienst gedaan bij het opstellen van het plan van aanpak n.a.v. de RI&E?			
- ja, allen	▲ ($r=.22$) △ ($r=.05$)	28	41%
- een deel van hen heeft een beroep op ons gedaan		33	49%
- meer dan 75% van hen	(61)←	13	19%
- 51 - 75% van hen		5	8%
- 25 - 50% van hen		10	15%
- minder dan 25% van hen		2	3%
- een deel van hen, maar kan geen % aangeven		3	4%
- nee, geen van allen	△ ($r=.05$)	5	7%
- geen antwoord		2	3%
<hr/>			
bij die gevallen waarbij voor het plan van aanpak een beroep op de dienst is gedaan: waaruit bestond meestal uw bijdrage?	(n = 61)	(100%)	
- meestal meehelpen opstellen		35	(58%)
- voornamelijk adviseren over de te nemen verbeteringsmaatregelen		16	(26%)
- beide (opstellen en adviseren over de te nemen maatregelen)		8	(13%)
- geen antwoord		2	(3%)
<hr/>			
wat was het effect? (meerdere antwoorden mogelijk)			
- het plan van aanpak is hierdoor sneller tot stand gekomen		47	(77%)
- het is hierdoor vollediger geworden		58	(95%)
- het is (nog) anders, nl.:		7	(11%)
<i>genoemd wordt o.a.</i>			
<i>"anders was het veelal niet gebeurd", "meer realistisch geworden",</i>			
<i>"draagvlak vergroot", "nu beter bruikbaar"</i>			

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

In de praktijk blijkt de ervaring van circa 6 op de 10 diensten te zijn dat zij bij (vrijwel) al hun werkgevers betrokken zijn geweest bij het opstellen van het plan van aanpak naar aanleiding van de RI&E. Daarnaast geeft nog een aantal (8%) aan dat minstens meer dan de helft van hun werkgevers voor het plan van aanpak een beroep op hen heeft gedaan. (De ervaringen van de kleine diensten lopen hierbij echter zeer uiteen. Zij geven aan er of altijd bij betrokken te zijn geweest of door géén van de werkgevers hierbij om ondersteuning te zijn gevraagd.)

Wanneer bij het plan van aanpak de hulp van de arbodienst is ingeroepen, dan blijkt het voor de meeste diensten meer te hebben ingehouden dan alleen maar adviseren over welke verbeteringsmaatregelen er zouden moeten worden genomen om de gesignaleerde risico's aan te pakken. Het merendeel geeft aan dat zij feitelijk het plan van aanpak samen met de werkgever hebben opgesteld.

Over de geboden hulp lijkt men niet bepaald ontevreden: 95% van de betrokken diensten geeft aan dat hierdoor het opgestelde plan van aanpak naar hun inschatting vollediger is geworden en ruim driekwart dat het hierdoor sneller tot stand is gekomen.

Aan de diensten is vervolgens nog gevraagd of zij een indicatie kunnen geven bij hoeveel van de uitgevoerde RI&E's inmiddels een concreet plan van aanpak is opgesteld en of de betrokken bedrijven daarmee ook al aan de slag zijn gegaan. Hieruit blijkt het volgende: (voor de tabel, zie de tabellenbijlage, tabel B2.2)

Hoewel ruim een kwart van de diensten geen indicatie kan geven bij hoeveel van de RI&E's waarmee zij te maken hebben inmiddels een plan van aanpak is opgesteld, blijkt uit de indicaties van de overige diensten dat dit zeker nog niet bij alle RI&E's het geval zal zijn⁹. Zo vermoedt 3% van de diensten dat bij nog geen 10 procent van de RI&E's waarmee zij te maken hebben al een plan van aanpak aanwezig is, 1% schat in bij nog geen kwart, 6% vermoedt dat pas bij een kwart tot de helft een plan van aanpak is opgesteld en 17% van de diensten schat in dat dit pas het geval zal zijn bij de helft tot driekwart van de RI&E's.

Wanneer er echter bij een bedrijf een plan van aanpak is opgesteld, dan blijken de ervaringen van de diensten aanmerkelijk positiever. Bij circa 7 op de 10 diensten is dan de ervaring dat zeker het merendeel van deze bedrijven dit plan van aanpak ook al aan het uitvoeren is, en bijna 2 op de 10 meldt dat ongeveer de helft van de bedrijven met hun plan van aanpak reeds aan de slag is gegaan.

Over de drijfveren voor bedrijven om met het plan van aanpak aan de slag te gaan, blijken de meningen van de diensten enigszins verdeeld. Volgens ruim een kwart speelt een hoog ziekteverzuim hierbij een rol, volgens 4 op de 10 gaan bedrijven hiertoe over wanneer de kosten van de te nemen maatregelen niet te hoog zijn. De meeste diensten stippen echter ook nog andere motieven aan die volgens hen bij bedrijven de doorslag geven om met het plan van aanpak aan de slag te gaan. Hierbij worden overwegingen genoemd zoals bijvoorbeeld "*vanwege controles van de Arbeidsinspectie*", "*omdat het moet, men hiertoe verplicht is*".

⁹ Zie ook de gegevens van de Arbeidsinspectie over 2000 onder een representatieve steekproef van ruim 1.700 bedrijven, de AI-arbomonitor. Daaruit blijkt dat van deze 1.700 bedrijven 46% over een getoetste RI&E beschikte en dat daarvan, dus als percentage van de bedrijven met een getoetste RI&E, 86% inmiddels een plan van aanpak had (al dan niet goedgekeurd).
Bron: *Arbotalans 2001*, SZW, p.27, tabel 5.

2.5 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?

Tot slot is met betrekking tot de RI&E aan de diensten gevraagd hoe zij aankijken tegen hun bijdragen hieraan tot nu toe, en of er op dit terrein nog eventuele wensen bij hen leven. Tabel 2.6 geeft weer wat de diensten op deze vragen naar voren hebben gebracht.

Tabel 2.6 Oordeel van de dienst over de eigen bijdrage aan de RI&E
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe wordt bij uw dienst gedacht over de bijdragen die uw dienst tot nu toe heeft geleverd aan de RI&E?	<i>n.s.</i>		
- over het geheel genomen zijn wij hierover zeer tevreden	11	16%	4%
- tevreden	44	65%	64%
- noch tevreden, noch ontevreden	12	18%	31%
- ontevreden	0	0%	0%
- zeer ontevreden	0	0%	0%
- geen antwoord	1	1%	1%
zijn er zaken op dit terrein waarvan u vindt dat u daaraan als dienst feitelijk meer ondersteuning kan geven?			
- nee	28	41%	12%
- geen antwoord	1	1%	1%
- ja	39 ↓	58%	87%

wat zijn de knelpunten waarom uw dienst dit niet kan uitvoeren?	(n = 39)	(100%)	
<i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>			
- het heeft te maken met de grootte van een bedrijf	4	(10%)	
- met bepaalde branches	10	(26%)	
- met de contractruimte die we hebben	25	(64%)	
- en/of het heeft met nog iets anders te maken	19	(49%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20= klein, tussen .20-.40= middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 2.6 laat allereerst zien dat verreweg de meeste diensten (81%) tevreden tot zeer tevreden zijn over de bijdragen die zij tot nu toe hebben geleverd aan de RI&E. Tussen de diensten komen hierbij ook geen significante verschillen naar voren.

De tabel laat echter ook zien dat dit niet wil zeggen dat de diensten niet méér op dit terrein zouden willen doen. Ruim de helft van de diensten, en met name de externe diensten, geeft aan dat zij vinden dat zij als dienst feitelijk meer ondersteuning bij de RI&E zouden kunnen geven. Uit de toelichtingen die worden gegeven blijken de gedachten dan met name uit te gaan naar:

- a. méér ondersteuning bij het opstellen van het plan van aanpak aangezien de ervaring nu is dat dit vaak maar moeizaam van de grond komt (zie ook de vorige paragraaf);
- b. meer mogelijkheden tot vervolgonderzoek; bijvoorbeeld om dieper op de gesignaleerde knelpunten in te kunnen gaan.

Bij de vraag waarom de betrokken diensten deze activiteiten tot nu toe nog niet hebben kunnen ontplooiën, komt ‘de ruimte in het contract’ als het overheersende knelpunt naar voren. Specifieke branches of de grootte van de bedrijven lijken hierbij door de diensten in minder mate als knelpunt te worden aangewezen. Problemen die verder in dit verband nog worden genoemd zijn onder andere ‘gebrek aan commitment van de werkgever’, maar ook ‘capaciteitsproblemen respectievelijk interne organisatieproblemen binnen de arbodienst zelf’.

Op de vraag hoe deze problemen zouden moeten worden opgelost komt een grote diversiteit aan meningen naar voren. Naast de roep om een ruimer budget, wordt hierbij door de betrokken diensten nogal eens genoemd:

- de meerwaarde respectievelijk het belang van de RI&E aantonen en de werkgevers hierover ook meer voorlichting geven.
(“De strategische meerwaarde van de RI&E voor het bedrijf aantonen”, “Bedrijven dienen de RI&E niet opgelegd te krijgen maar inzicht te hebben in waarom ze het doen”.)
- meer controle door respectievelijk een beter handhavingsbeleid van de Arbeidsinspectie op dit terrein.
(“Veel meer toezicht van de Arbeidsinspectie op de RI&E”, “Meer controle bij bedrijven door de Arbeidsinspectie op de naleving van de Arbowet”.)
- de arbodienst hiervoor zelf beter toerusten respectievelijk professionaliseren (door onder meer hiervoor protocollen, *“het eigen professionele gereedschap”*, te ontwikkelen).

3 De ervaringen met arbeidsgezondheidskundige onderzoeken

3.1 Inleiding

Een ander onderdeel waarbij een werkgever verplicht is een arbodienst in te schakelen betreft het uitvoeren van arbeidsgezondheidskundige onderzoeken. In de Arbowet is hierover het volgende bepaald:

Een werkgever stelt de werknemers periodiek in de gelegenheid om een vrijwillig arbeidsgezondheidskundig onderzoek te ondergaan. Bij dit onderzoek wordt bekeken of er problemen of klachten over de gezondheid zijn als gevolg van de werkomstandigheden. Het doel van dit onderzoek is de eventuele risico's die het werk voor de gezondheid van de werknemers met zich meebrengt te voorkomen en te beperken. Het gaat dus nadrukkelijk niet om een algemeen gezondheidsonderzoek.

De uitvoering van het onderzoek dient te gebeuren door een gecertificeerde arbodienst. De werkgever bepaalt in overleg met de arbodienst en de werknemersvertegenwoordiging of de ondernemingsraad, hoe vaak het onderzoek herhaald wordt en welke werknemers kunnen deelnemen.

Periodieke arbeidsgezondheidskundige onderzoeken (PAGO's) zijn gericht op alle aan het werk verbonden risico's.

Voor specifieke risico's heeft de wetgever daarnaast nog gerichte periodieke arbeidsgezondheidskundige onderzoeken voorgeschreven. In de Arbowet worden deze onderzoeken geregeld in het Arbobesluit. Hierin worden nadere regels gegeven aan de uitvoering van het arbeidsgezondheidskundig onderzoek voor een aantal specifieke situaties. Het betreft gevaarlijke stoffen (kankerverwekkend, vinylchloridemonomeer, asbest, lood), biologische agentia of een infectie/ziekte ten gevolge daarvan, beeldschermwerk, geluid (blootstelling boven 80dB(A), jeugdigen en nachtarbeid. Voor deze, op specifieke omstandigheden en risico's gerichte arbeidsgezondheidskundige onderzoeken (vaak ook met GPO aangeduid), geldt eveneens dat ze verplicht moeten worden aangeboden. Evenals het PAGO vindt deelname door de werknemers aan het GPO op vrijwillige basis plaats.

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de diensten met deze onderzoeken weergegeven.

3.2 Ervaringen met de uitvoering van het PAGO

Aan de diensten is allereerst gevraagd of zij met alle werkgevers met wie zij een contract hebben inmiddels afspraken hebben gemaakt over de wijze waarop het PAGO georganiseerd zal worden. Tabel 3.1 geeft een beeld hoe het er bij de diensten wat dit betreft voor staat.

Tabel 3.1 Alle werkgevers al afspraken met de dienst gemaakt over de organisatie van het PAGO?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hebben alle werkgevers met wie uw dienst een contract heeft, inmiddels afspraken gemaakt over de wijze van organisatie van het PAGO gericht op de meer algemene effecten?			
- ja	▲ (r=.61) △ (r=,.44)	19	28%
- geen antwoord		1	1%
- nee		48	71%
	↓		96%
<hr/>			
bij hoeveel % van deze werkgevers nog niet?		(n = 48)	(100%)
- minder dan 10% heeft nog geen afspraken over het PAGO		1	(2%)
- 10 - 20% nog niet		4	(8%)
- 21 - 50% nog niet		8	(17%)
- 51 - 75% nog niet		6	(13%)
- meer dan 75% nog niet		23	(48%)
- geen antwoord		6	(12%)
<i>gemiddeld bij deze 48 diensten: 68% v.d. werkgevers nog niet</i>			
wat zijn de voornaamste redenen waarom deze bedrijven hierover geen afspraken maken?		(n = 48)	(100%)
<i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>			
- er zijn volgens hen geen risico's die een PAGO bij hen rechtvaardigen		15	(31%)
- het contract bevat geen financieringsafspraken over het PAGO		26	(54%)
- het heeft (nog) een andere reden, nl.:		36	(75%)
<i>genoemd wordt o.a.:</i>		↓	
. oorzaak ligt bij de arbodienst zelf		9	
<i>"niet aangeboden", "tijdgebrek", "zinvolheid van het PAGO wordt door onszelf in twijfel getrokken"</i>			
. oorzaak ligt bij de werkgever		17	
<i>"ziet belang/noodzaak er niet van in", "geen prioriteit", "geld", "reorganisatie/chaos", "onwetendheid"</i>			
. er is nog geen RI&E uitgevoerd/ RI&E is nog niet klaar		3	
<hr/>			
. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):	▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak		
. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):	△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak		
. grootte van het verschil:	r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot		
<i>n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst</i>			

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Hoewel, zoals in de vorige paragraaf is aangestipt, het PAGO een wettelijk verplichte activiteit is die een arbodienst in principe bij alle bedrijven periodiek 'moet uitvoeren', laat tabel 3.1 zien dat dit in de praktijk bij lange na nog niet het geval is¹⁰. Circa 7 op de 10 diensten geeft namelijk aan dat zij met een (groot) aantal werkgevers nog helemaal geen afspraken hebben gemaakt over de wijze waarop het PAGO zal worden ge-

¹⁰ 'Moet uitvoeren' hierbij tussen aanhalingstekens want arbodiensten zijn niet verplicht een PAGO uit te voeren. De werkgever is verplicht alle werknemers in de gelegenheid te stellen een PAGO te ondergaan maar als de werkgever en de werknemersvertegenwoordiging tot de conclusie komen dat een PAGO niet zinvol is, dan kunnen ze er (onderbouwd, geadviseerd door de arbodienst) van afzien. Ook dan moeten hierover echter wel afspraken zijn; dus ook over het er van afzien.

organiseerd. Tabel 3.1 geeft verder aan dat dit niet zozeer de ervaring is van interne respectievelijk kleine diensten maar met name de ervaring van externe middelgrote en grote diensten.

Belangrijkste redenen waarom hierover nog geen afspraken zijn gemaakt ligt volgens deze diensten voor een (groot) deel bij de werkgevers (geen financieringsafspraken hierover opgenomen in het contract, de werkgever ziet het nut er niet van in, e.d.). Daarnaast ligt het volgens een aantal diensten ook aan henzelf (nog niet aangeboden, tijdgebrek en /of omdat de dienst zelf de zinvolheid van het PAGO betwijfelt).

Aan de diensten is vervolgens gevraagd wat hun ervaringen met het PAGO zijn bij de bedrijven met wie zij hierover wel reeds afspraken hebben gemaakt. Wordt het bij hen dan aan alle werknemers aangeboden of alleen aan specifieke groepen werknemers? Tabel 3.2 laat zien dat bij de meeste diensten (60%) de ervaring is dat voor het eerste wordt gekozen: met een meerderheid, zo niet met alle bedrijven, is afgesproken dat het PAGO aan alle werknemers zal worden aangeboden.

*Tabel 3.2 Hoe is de uitvoering van het PAGO georganiseerd?
(De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
het aanbieden van het PAGO aan alle werknemers: gebeurt dat ook/ wat zijn de ervaringen hiermee?			
<i>bij ons bieden:</i>			
- alle werkgevers het aan alle werknemers aan	▲ ($r = .09$) △ ($r = .18$)	19	28%
- dat doet een meerderheid		22	32%
- ongeveer de helft		3	5%
- een minderheid		10	15%
- geen van 'onze' werkgevers het aan alle werknemers aan		5	7%
- geen antwoord		7	10%
- geen ervaring hiermee, nog geen afspraken over het PAGO gemaakt		2	3%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Over de frequentie waarmee het PAGO bij deze bedrijven wordt uitgevoerd en hoé het wordt uitgevoerd, melden de diensten het volgende (voor de tabellen, zie de tabellen-bijlage, tabel B3.1 en B3.2):

- Bij het merendeel van de diensten verschilt de frequentie per bedrijf (dat wil zeggen, bij het ene bedrijf voeren zij ieder jaar het PAGO uit, bij een ander bedrijf eens in de 2 jaar, bij weer een anders bedrijf eens in de 3 jaar, etc.).
- Bij degenen die een indicatie kunnen geven hoeveel werknemers bij hen per jaar in het PAGO worden betrokken, komt het bij ruim de helft (54%) neer op minder dan 10 procent van alle werknemers die zij onder zorg hebben, bij 40% op tussen de

10 tot 30 procent van alle werknemers, en bij 6% op tussen de 30 tot 50 procent van alle werknemers¹¹.

- Vragenlijsten kunnen min of meer als het standaardinstrument worden gezien. Vrijwel alle diensten geven aan dat zij hiervan ‘altijd’ of ‘meestal’ gebruik maken voor de uitvoering van het PAGO. Andere instrumenten zoals bijvoorbeeld een lichamelijk onderzoek door de bedrijfsarts, of nog een (na)gesprek met de bedrijfsarts, blijken veel minder gebruikelijk: 15% respectievelijk 34% van de diensten geeft aan dat zij dit bij het PAGO ‘altijd’ of ‘meestal’ doen. Tussen de diensten komen wat dit betreft tevens geen significante verschillen naar voren. Dat wil zeggen, de wijze waarop het PAGO door de diensten wordt uitgevoerd blijkt niet afhankelijk van het type dienst of de grootte van de dienst.

Verder blijkt men in de praktijk zelden tot nooit te maken te hebben met kwesties zoals bijvoorbeeld: OR en werkgever verschillen van mening over de inhoud van het PAGO of over de frequentie waarmee het wordt uitgevoerd. Wel maakt circa eenderde van de diensten regelmatig mee dat, omdat deelname aan het PAGO vrijwillig is, de zogenoemde risicowerknemers hieraan niet deelnemen.

Ook de ervaringen wat dit betreft blijken bij de diensten niet verschillend (dus bij bijvoorbeeld interne diensten niet anders dan bij externe diensten). In de volgende paragraaf zal hierop nog nader worden teruggekomen, wanneer ook de ervaringen hiermee bij het GPO worden belicht.

In dit verband is aan de diensten vervolgens nog gevraagd of zij een standaardwerkwijze hanteren, een protocol, voor de terugrapportage van de resultaten van het PAGO naar de betrokken werknemers, de werkgever en de personeelsvertegenwoordiging. Tabel 3.3 laat hierover het volgende zien.

¹¹ Een soortgelijk beeld, maar dan gerelateerd aan de bedrijven, komt naar voren bij de jaarlijkse monitor van de arbodienstenmarkt die wordt uitgevoerd door het marktonderzoekbureau Heliview. Zij constateren niet alleen dat de arbodiensten in 2000 slechts bij 25% van de aangesloten bedrijven het PAGO uitvoerden, maar signaleren tevens dat het animo voor het PAGO bij de bedrijven dalende is. Zo werd volgens hun gegevens in 1997 nog bij een kleine driekwart van de bedrijven het PAGO uitgevoerd. Hierbij moet echter wel de kanttekening worden geplaatst dat de populatie er in 1997 anders uitzag. Pas sinds 1 januari 1998 werden alle werkgevers verplicht zich aan te sluiten bij een arbodienst, waardoor het aantal bedrijven waarmee over de uitvoering van het PAGO afspraken moeten worden gemaakt uiteraard aanmerkelijk is toegenomen.

Tabel 3.3 Wat is de werkwijze bij het PAGO bij de terugrapportage?
(De gegevens van 68 diensten)

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
de dienst hanteert een standaardwerkwijze (een protocol)				
t.a.v. de wijze van:				
- terugrapportage van het PAGO naar de individuele werknemers	<i>n.s.</i>	44	65%	77%
- terugrapportage aan de OR/personeelsvertegenwoordiging	<i>n.s.</i>	53	78%	84%
- terugrapportage aan de werkgever	<i>n.s.</i>	56	82%	96%
<hr/>				
- op alle 3 onderdelen 'ja' geantwoord		39	57%	66%
- op géén van de onderdelen 'ja' geantwoord		9	13%	3%
<hr/>				
heeft uw dienst eerst een vooroverleg met alleen de werkgever, over de conceptversie van de eindrapportage?				
- altijd	▲ (<i>r</i> = .29) △ (<i>r</i> = .23)	24	35%	38%
- meestal		27	40%	43%
- soms		12	18%	19%
- nooit		2	3%	< 0.5%
- geen antwoord		3	4%	< 0.5%

. *sign. verschil bij type dienst (extern/intern):* ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. *sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):* △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. *grootte van het verschil:* *r* tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Ongeveer 8 op de 10 diensten hanteert een standaardwerkwijze voor de terugrapportage van het PAGO naar de werkgever en de OR, en 6 à 7 op de 10 naar de individuele werknemers. Kijken we hierbij nog naar het aantal diensten dat bij alle voorgelegde onderdelen aangeeft uit te gaan van een protocol, dan betreft dit ruim de helft (57%) van de diensten. 9 Diensten blijken daarentegen bij geen van deze punten een standaardwerkwijze te volgen. Gerelateerd aan het aantal werknemers dat zij onder hoede hebben, lijkt het echter slechts op een relatief gezien summier aantal werknemers betrekking te hebben; ongeveer 3% van alle werknemers die de diensten in het panel onder zorg hebben.

Tussen de diensten komen ook op dit punt geen significante verschillen naar voren. Met andere woorden, het wel of niet hanteren van een protocol voor de terugrapportage van het PAGO blijkt niet gebonden aan het type dienst of de omvang van de dienst. Wel blijkt er enig verschil wat betreft de wijze waarop de eindrapportage wordt teruggekoppeld: interne respectievelijk kleine diensten geven hierbij vaker aan dat zij over de conceptversie altijd eerst een vooroverleg hebben met alleen de werkgever.

3.3 Ervaringen met de uitvoering van het GPO

Aan het begin van dit hoofdstuk is reeds aangestipt dat er naast het PAGO tevens gerichte arbeidsgezondheidskundige onderzoeken worden voorgeschreven voor specifieke risico's en arbeidsomstandigheden (de zogenoemde GPO's). De werkgever is verplicht deze onderzoeken aan te bieden indien het in het Arbobesluit beschreven ar-

bedrisico zich bij hem of haar voordoet. (Het staat de werkgever hierbij vrij de GPO's elk afzonderlijk aan te bieden, ze te combineren, of ze aan te bieden in aanvulling op het bredere PAGO.)

Aan de diensten is in dit verband allereerst gevraagd of zij te maken hebben met werkgevers op wie deze regels in het Arbobesluit van toepassing zijn en zo ja, of zij met deze werkgevers inmiddels afspraken hebben gemaakt over de organisatie van zo'n specifiek gericht onderzoek. Tabel 3.4 geeft een beeld hoe het er bij de diensten wat dit betreft voor staat.

Tabel 3.4 Heeft de dienst te maken met zg. GPO's en zo ja, zijn er over de organisatie al afspraken gemaakt? (De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
heeft uw dienst te maken met werkgevers op wie het Arbobesluit van toepassing is inzake een arbeidsgezondheidskundig onderzoek gericht op specifieke arbeidsomstandigheden (het zg. GPO)?			
- ja	68 ↓	100%	100%
hebben al deze werkgevers met uw dienst inmiddels afspraken gemaakt over organisatie van zo'n specifiek gericht onderzoek?			
- ja	25 ▲ (r=.40) △ (r=.31)	37%	8%
- nee	43	63%	92%
	↓		
met hoeveel % van deze werkgevers zijn hierover nog geen afspraken?	(n = 43)	(100%)	
- met minder dan 10% nog geen afspraken over de organisatie van het GPO	1	(2%)	
- met 10% - 20% nog niet	5	(12%)	
- met 21% - 50% nog niet	9	(21%)	
- met 51% - 75% nog niet	5	(12%)	
- met meer dan 75% nog niet	11	(25%)	
- geen antwoord	12	(28%)	
<i>gemiddeld bij deze diensten: met 59% v.d. werkgevers nog niet</i>			
wat zijn de voornaamste redenen waarom deze bedrijven hierover geen afspraken maken?	(n = 43)	(100%)	
<i>(meer antwoorden mogelijk)</i>			
- volgens hen zijn de bepalingen hierover niet op hen van toepassing	3	(7%)	
- het contract bevat geen financieringsafspraken over het GPO	26	(61%)	
- het heeft (nog) een andere reden	32	(74%)	
<i>genoemd wordt o.a.:</i>	↓		
. oorzaak ligt bij de arbodienst zelf	3		
<i>"zitten in een fusie met een andere arbodienst", "capaciteitsgebrek" "zijn er terughoudend in, we vinden het PAGO het meest geëigende instrument"</i>			
. oorzaak ligt bij de werkgever	28		
<i>"het heeft geen prioriteit", "ivm. de kosten", "onwetendheid", "geen interesse", "onvoldoende overtuigd van het nut"</i>			
. oorzaak ligt bij beiden	1		
<i>. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):</i>	▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak		
<i>. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):</i>	△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak		
<i>. grootte van het verschil:</i>	r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot		
<i>n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst</i>			

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 3.4 laat allereerst zien dat alle diensten die aan deze vierde peiling hebben meegedaan te maken hebben met werkgevers op wie het Arbobesluit van toepassing is inzake een arbeidsgezondheidskundig onderzoek gericht op specifieke arbeidsomstandigheden; het zogenoemde GPO ¹². Uit de gegevens komt verder min of meer hetzelfde beeld naar voren als bij het PAGO:

- Nogal wat diensten geven aan dat een (groot) aantal werkgevers nog geen afspraken met hen heeft gemaakt over de wijze waarop deze GPO's bij hen zullen worden georganiseerd.
- Dit is niet zozeer de ervaring van interne respectievelijk kleine diensten maar met name de ervaring van externe middelgrote en grote diensten.
- Belangrijkste redenen waarom dit nog niet is gebeurd ligt volgens deze diensten voor een groot deel bij de werkgevers (geen financieringsafspraken hierover opgenomen in het contract, het heeft bij hen geen prioriteit, etc.)
- Evenals bij het PAGO is geconstateerd, lijkt ook het GPO zeker geen hoofdactiviteit bij de diensten (zie tabel B.3.4 in de tabellenbijlage). Een GPO-lawaaai en een GPO-beeldscherm worden nog het vaakst uitgevoerd. Bij de diensten die een indicatie kunnen geven hoeveel dit er op jaarbasis zijn, blijkt het bij 7 à 8 op de 10 neer te komen op minder dan 10 procent van alle werknemers die zij onder zorg hebben.

Ook de ervaringen bij de uitvoering van een GPO blijken vrijwel dezelfde als bij het PAGO (zie onderstaande tabel 3.5). Alleen wat betreft de frequentie waarmee een GPO wordt uitgevoerd geven interne respectievelijk kleine diensten wat vaker aan dat zij regelmatig meemaken dat OR en werkgever hierover van mening verschillen (externe respectievelijk grote diensten geven vaker aan dat zij dit zelden meemaken).

¹² Voor nadere details over op hoeveel werkgevers het van toepassing is met wie de diensten te maken hebben, zie tabel B3.3 in de tabellenbijlage.

*Tabel 3.5 Het voorkomen van bepaalde knelpunten bij de uitvoering van het PAGO en bij het GPO
(De gegevens van 68 diensten)*

n = 68 = 100% (van de diensten)					
hoe vaak heeft uw dienst te maken met de volgende kwesties?		<i>regelmatig</i>	<i>zelden</i>	<i>nooit</i>	<i>g.a.</i>
- de 'risicowerknemers' nemen niet deel aan het onderzoek omdat de deelname vrijwillig is					
a. hoe vaak maakt men dit mee bij het PAGO?	<i>n.s.</i>	34%	54%	3%	9%
b. hoe vaak bij een GPO?	<i>n.s.</i>	29%	55%	9%	7%
- over de inhoud van het onderzoek verschillen de werkgever en de OR van mening					
a. hoe vaak is dit het geval over het PAGO?	▼(<i>r=.35</i>)	6%	56%	29%	9%
b. hoe vaak over een GPO?	▼(<i>r=.13</i>)	9%	43%	41%	7%
- over de frequentie waarmee het onderzoek zal worden uitgevoerd verschillen de werkgever en de OR van mening					
a. hoe vaak over de frequentie van het PAGO?	<i>n.s.</i>	6%	50%	35%	9%
b. hoe vaak over die van een GPO?	▲(<i>r=.06</i>) △(<i>r=.17</i>)	6%	41%	44%	9%
- bij een werknemer komen via het onderzoek gegevens naar voren die duiden op een gevaar voor de gezondheid/veiligheid voor zijn collega's of klanten. De betrokken werknemer wil niet dat hierover overleg plaatsvindt met de werkgever en doet een beroep op het medisch geheim.					
a. hoe vaak gebeurt dit bij het PAGO?	▼(<i>r=.34</i>)	1%	52%	37%	10%
b. hoe vaak bij een GPO?	▼(<i>r=.30</i>) ▽(<i>r=.20</i>)	1%	44%	46%	9%

. *sign. verschil bij type dienst (extern/intern):* ▲ *interne diensten vaker*, ▼ *interne diensten minder vaak*
. *sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):* △ *kleine diensten vaker*, ▽ *kleine diensten minder vaak*
. *grootte van het verschil:* *r* *tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot*
n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

3.4 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?

Aan de diensten is in dit verband tot slot nog gevraagd hoe zij aankijken tegen hun dienstverlening tot nu toe wat betreft het PAGO en het GPO. Allereerst de meningen over het PAGO (zie tabel 3.6):

Tabel 3.6 Oordeel van de dienst over de eigen dienstverlening wat betreft het PAGO
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe wordt bij uw dienst gedacht over uw dienstverlening tot nu toe wat betreft het PAGO?			
- over het geheel genomen zijn wij hierover zeer tevreden	6	9%	1%
- tevreden	17	25%	17%
- noch tevreden, noch ontevreden	26	38%	33%
- ontevreden	14	21%	37%
- zeer ontevreden	2	3%	11%
- geen antwoord	3	4%	< 0.5%
zijn er zaken op dit terrein waarvan u vindt dat u daaraan als dienst feitelijk meer zou moeten (kunnen) doen om van het PAGO een kwalitatief goed en effectief instrument te maken?			
- nee	32	47%	15%
- geen antwoord	4	6%	1%
- ja	32	47%	84%
	↓		
wat zijn de knelpunten waarom uw dienst dit niet kan uitvoeren? (meer antwoorden mogelijk)			
	(n = 32)	(100%)	
- het heeft te maken met de grootte van een bedrijf	6	(19%)	
- met bepaalde branches	7	(22%)	
- met de contractruimte die we hebben	14	(44%)	
- en/of het heeft met nog iets anders te maken	23	(72%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▼ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Over het geheel genomen blijken de diensten niet uitgesproken tevreden over hun dienstverlening tot nu toe wat betreft het PAGO. De kwart die hierover zelfs uitgesproken ontevreden is, blijken veelal kleine diensten te zijn. Dit laatste is enigszins opvallend aangezien paragraaf 3.2 juist liet zien dat met name externe middelgrote en grote diensten bij een groot aantal werkgevers problemen ondervindt om over de uitvoering van het PAGO concrete afspraken te maken.

Ongeveer de helft van de diensten geeft verder aan, en nu met name wel de externe middelgrote en grote diensten, dat zij als dienst feitelijk méér zouden moeten (kunnen) doen om van het PAGO een kwalitatief goed en effectief instrument te maken. Gewogen naar de werknemers die de diensten onder zorg hebben zou dit betrekking hebben op circa 84% van alle werknemers.

Uit de toelichtingen die worden gegeven blijken de gedachten hierbij vooral uit te gaan naar inhoudelijke verbeteringen van het PAGO (“om de gezondheidsrisico’s op te sporen is het nu te beperkt”, “de werkplek erin betrekken”, “betere inzet van specifieke vragenlijsten en meer aandacht voor de terugkoppeling”, “het op groepsniveau evalueren van (opgetreden) gezondheidsschade”, e.d.). Daarnaast stipt een aantal nog zaken aan daaromheen, zoals: “meer voorlichting geven over het doel en de inhoud”, “het PAGO meer initiëren want thans nemen wij een afwachtende houding aan”, “zowel de logistiek als ook het personeel hiervoor beter opleiden”, e.d.

Voor de knelpunten bij het huidige PAGO wordt door de diensten daarom ook minder dan bij de RI&E naar de werkgevers gewezen, maar worden met name interne capaciteits- en kwaliteitsproblemen aangestipt. Daarnaast klinkt uit de antwoorden enige scepsis bij de diensten door over het instrument zelf. Zoals de RIE blijkbaar een geaccepteerd instrument is op grond waarvan de arbodienst verder actie wil ondernemen, zo is het PAGO een instrument waarover bij nogal wat diensten twijfels zijn.

Op de vraag hoe deze problemen zouden moeten worden opgelost, wordt door de betrokken diensten dan ook met name gehamerd op:

- verbeteren van het instrument zelf.
(*“standaardiseren in BOA-verband”, “het landelijk beter centreren van epidemiologische gegevens naar aanleiding van PAGO’s en deze gratis ter beschikking stellen”, “valide meetinstrumentarium”, “investeren in de kwaliteit van de PAGO’s inclusief verregaande automatisering bij de verwerking”, “de effecten/meerwaarde van het PAGO (maar ook van de RI&E) beter wetenschappelijk onderbouwen”, “het PAGO nog meer toespitsen op functie/risico”.*)
- het PAGO niet als geïsoleerde taak uitvoeren maar de uitkomsten inkaderen in de andere taken van de dienst.
(*“het PAGO opnemen als onderdeel van interdisciplinair overleg en de overige activiteiten van de dienst”, “meer in de RI&E plaatsen/integreren”, “door gerichte PAGO-adviezen komen toe een effectieve advisering waardoor werkgever, OR en werknemer meer inzicht krijgen dat de baten hoger zijn dan de lasten”.*)
- de interne knelpunten binnen de arbodienst aanpakken en (net als bij de RI&E) de dienstverlening bij het PAGO professionaliseren.
(*“de deskundigheid van het personeel vergroten en een goede PAGO logistiek opzetten”*)
- werken aan de beeldvorming van het PAGO richting de klant.
(*“vanuit SZW (als niet-belanghebbende) een helderder beeld geven wat het PAGO is respectievelijk moet zijn, alsmede enige aandacht voor de handhaving”, “een betere communicatie tussen werkgevers en arbodienst over het nut en de inhoud van het PAGO”.*)

Het verhaal over het PAGO keert min of meer terug wanneer de diensten wordt gevraagd hoe zij aankijken tegen hun dienstverlening wat betreft het GPO (zie tabel 3.7). Over het geheel genomen zijn de diensten hierover niet echt ontevreden, maar meer dan de helft vindt wel dat zij als dienst feitelijk méér zouden moeten (kunnen) doen om van het GPO een kwalitatief goed en effectief instrument te maken. Evenals bij het PAGO gaan ook in dit geval de gedachten bij de diensten dan met name uit naar inhoudelijk verbeteringen van het instrument (*“standaardiseren en protocolleren”*) en een actievere opstelling vanuit de dienst (*“meer voorlichting over geven”, “beter uitonderhandelen met werkgevers”, “de kennis en adviesvaardigheden van de professionals vergroten”, “afspraken hierover maken op brancheniveau”, “projectmatiger werken”*). Daarnaast houden sommige nog een pleidooi voor meer toezicht op het GPO van de Arbeidsinspectie, een helderder regelgeving en meer voorlichting hierover vanuit de overheid.

*Tabel 3.7 Oordeel van de dienst over de eigen dienstverlening wat betreft het GPO
(De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe wordt bij uw dienst gedacht over uw dienstverlening tot nu toe wat betreft de gerichte arbeidsgezondheidskundige onderzoeken?	<i>n.s.</i>		
- over het geheel genomen zijn wij hierover zeer tevreden	4	6%	2%
- tevreden	24	35%	16%
- noch tevreden, noch ontevreden	26	38%	50%
- ontevreden	10	15%	30%
- zeer ontevreden	0	0%	0%
- geen antwoord	4	6%	2%
zijn er zaken op dit terrein waarvan u vindt dat u daaraan als dienst feitelijk meer zou moeten (kunnen) doen om van het GPO een kwalitatief goed en effectief instrument te maken?	<i>n.s.</i>		
- nee	28	41%	20%
- geen antwoord	3	4%	1%
- ja	37	55%	79%
	↓		
wat zijn de knelpunten waarom uw dienst dit niet kan uitvoeren? <i>(meer antwoorden mogelijk)</i>	(n = 37)	(100%)	
- het heeft te maken met de grootte van een bedrijf	3	(8%)	
- met bepaalde branches	3	(8%)	
- met de contractruimte die we hebben	13	(35%)	
- en/of het heeft met nog iets anders te maken	21	(57%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

4 De ervaringen met verzuimbegeleiding

4.1 Inleiding

Een ander onderdeel waarbij een werkgever verplicht is een arbodienst in te schakelen is bij de begeleiding van werknemers die door ziekte niet in staat zijn hun arbeid te verrichten. In de Arbowet is hierover bepaald dat een werkgever verplicht is een beleid te voeren met betrekking tot het ziekteverzuim van de werknemers, zich daarbij moet laten bijstaan door een arbodienst en de afspraken hierover schriftelijk vastlegt.

Met de invoering van de Wet verbetering poortwachter per 1 april 2002 zijn er op dit terrein nog een aantal nieuwe taken en verplichtingen bijgekomen. Zo moet bijvoorbeeld voortaan:

- de werkgever aan de arbodienst tijdig alle noodzakelijke gegevens aan de arbodienst verstrekken met betrekking tot het ziekteverzuim van zijn werknemers;
- de arbodienst binnen zes weken na de eerste dag van arbeidsongeschiktheid vaststellen of er sprake is van dreigend langdurig ziekteverzuim, en in dat geval een probleemanalyse opstellen over het desbetreffende ziektegeval. Als werkhervatting niet zonder meer te verwachten is, moet de arbodienst de werknemer en werkgever adviseren over de concrete stappen die nodig zijn voor reïntegratie. Hierbij gaat het niet meer alleen om de herplaatsing in het eigen bedrijf, maar ook om stappen die nodig zijn ter bevordering van reïntegratie bij een andere werkgever.
- vervolgens moet de werkgever, binnen twee weken na dit oordeel van de arbodienst, een plan van aanpak opstellen (indien uit het oordeel van de arbodienst blijkt dat er nog mogelijkheden zijn om de terugkeer naar arbeid van de werknemer te bevorderen).

Verder moet voortaan:

- de arbodienst de werkgever helpen bij het bijhouden van het reïntegratiedossier.
- de arbodienst de werkgever helpen bij het opstellen van het plan van aanpak.
- de arbodienst de werknemer regelmatig horen over het verloop van de arbeidsongeschiktheid en de voortgang van het plan van aanpak.
- de arbodienst de werkgever advies geven wanneer hij van oordeel is dat het plan van aanpak moet worden bijgesteld.
- de werkgever in overleg met de werknemer een reïntegratieverslag opstellen als de betrokken werknemer acht maanden arbeidsongeschikt is geweest.
- de arbodienst de werkgever helpen bij het opstellen van dit reïntegratieverslag.
- de werknemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van het eerste ziektejaar, de WAO aanvragen bij het Uitvoeringsorgaan werknemersverzekeringen (UWV). Bij deze aanvraag moet de werknemer het reïntegratieverslag overleggen dat door de werkgever is opgesteld. In dit verslag moet de werknemer ook zijn/haar eigen visie opnemen over de tot dan toe ontplooiëde reïntegratie-inspanningen, en over de in het verslag opgenomen documenten.

Bovengenoemde nieuwe taken en verplichtingen golden echter nog niet ten tijde van de vierde peiling. Met de diensten is derhalve alleen doorgenomen welke activiteiten zij op dat moment bij de bedrijven uitvoerden op het terrein van de verzuimbegeleiding, wat hun ervaringen daarmee waren en hoe zij tegen hun dienstverlening op dat moment aankeken.

In dit hoofdstuk wordt weergegeven wat de diensten hierover naar voren brachten.

4.2 Inhoud van de verzuimbegeleiding: wat doet men?

Aan de diensten is allereerst gevraagd of de werkgevers met wie zij een contract hebben zich ook voor adviezen over een verzuimbeleid tot hen hebben gewend. Tabel 4.1 laat hierover het volgende zien:

Verreweg de meeste diensten (83%) worden niet alleen ingeschakeld voor puur de uitvoering van de verzuimbegeleiding, maar veel werkgevers doen daarbij ook een beroep op hen voor nadere adviezen over het verzuimbeleid bij hun bedrijf.

Tussen de diensten komen hierbij weliswaar enige verschillen naar voren, maar deze doen zich feitelijk voornamelijk voor tussen de categorieën ‘allemaal’ en ‘het merendeel’. Interne respectievelijk kleine diensten geven vaker aan dat **allen** een beroep op hen hebben gedaan voor adviezen over het verzuimbeleid; externe respectievelijk grote diensten geven vaker aan dat het niet alle werkgevers zijn geweest maar wel **het merendeel van ‘hun’ werkgevers**.

Tabel 4.1 Activiteiten mbt. de verzuimbegeleiding: adviseren over het verzuimbeleid? (De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hebben alle werkgevers met wie uw dienst een contract heeft, een beroep gedaan op uw dienst voor adviezen van uw kant over hun verzuimbeleid?			
- allemaal	▲ (r=.33) △ (r=.29)	40	59%
- het merendeel	┌ 16	24%	46%
- ongeveer de helft	(27←└ 6	9%	12%
- een minderheid	4	6%	14%
- geen van ‘onze’ werkgevers heeft hiervoor een beroep op ons gedaan	└ 1	1%	< 0.5%
- geen antwoord	1	1%	< 0.5%

bij die bedrijven waarbij uw dienst niet is ingeschakeld voor adviezen over het verzuimbeleid: wat was de reden waarom hiervan is afgezien?	(n = 27)	(100%)	
<i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>			
- bij het bedrijf was al sprake van een goed doordacht verzuimbeleid		14	(52%)
- het contract met het bedrijf bood hiervoor geen ruimte		9	(33%)
- bij onze dienst ontbrak hiervoor toen de ‘know how’		0	(0%)
- te geringe capaciteit bij onze dienst om hiervoor tijd vrij te maken		0	(0%)
- het had nog andere oorzaken, nl:		14	(52%)
<i>genoemd wordt o.a.</i>		↓	
. oorzaak ligt bij de arbodienst zelf		1	
<i>“door reorganisatiechaos geen aandacht”</i>			
. oorzaak ligt bij de werkgever		13	
<i>“geringe belangstelling voor beleidsvorming”, “geen interesse”, “vanwege het geld”, “aanbod van ons wordt afgeslagen”, e.d.</i>			
. oorzaak ligt bij beiden		0	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 4.2 (zie volgende pagina) geeft vervolgens een beeld wat de diensten bij de bedrijven in de praktijk zoal (kunnen) doen in het kader van de verzuimbegeleiding. Dat wil zeggen, welke activiteiten blijken zij bij allemaal of bij het merendeel van de bedrijven uit te voeren, en welke activiteiten bij slechts weinig bedrijven of bij geen enkel bedrijf?

(In de tabellenbijlage is deze tabel opgenomen met de percentages bij weging naar de grootte van de diensten.)

Wat in tabel 4.2 allereerst opvalt is dat er eigenlijk geen activiteit is die door alle diensten bij alle bedrijven wordt uitgevoerd.

Via de categorieën *dit doen wij bij alle bedrijven* en *dit doen wij bij het merendeel* zijn er desalniettemin toch wel een paar aan te wijzen die min of meer als vaste onderdelen van de dienstverlening kunnen worden beschouwd.

Houden we hierbij bijvoorbeeld de grens aan 'meer dan 75% van de diensten voert die bij alle of bij het merendeel van de bedrijven uit', dan zouden dit zijn:

- deelnemen aan sociaal-medische teams,
- registreren van ziek- en herstelmeldingen,
- werkplekonderzoek uitvoeren naar aanleiding van gesignaleerde klachten.

Leggen we 'de lat' iets lager (bijvoorbeeld: minstens 7 op de 10 voert dit bij alle of bij het merendeel van de bedrijven uit) dan zouden hiertoe ook nog de volgende activiteiten kunnen worden gerekend:

- werkplekgerichte interventies plegen zoals bijvoorbeeld adviseren over meubilair, materiaal, werktijden, e.d.
- interventies plegen in het kader van de wet Rea,
- specifieke metingen op de werkplek uitvoeren, bijvoorbeeld naar lawaai, stof, toxische stoffen, trillingen, e.d.

De categorieën *dit doen wij bij een minderheid* en *dit doen wij bij geen van de bedrijven* geven daarnaast inzicht in wat zeker niet als standaardactiviteit van de arbdiensten moet worden gezien. Dit blijken met name te zijn:

- wachtlijstbemiddeling, en
- snelle controle bij alle ziekmeldingen.

Bij de meeste van de voorgelegde activiteiten doen zich tussen de diensten echter wel significante verschillen voor.

Zo geven interne diensten bijvoorbeeld vaker dan externe diensten aan dat zij bij géén van 'hun bedrijven' bij alle ziekmeldingen een snelle controle uitvoeren of spoedcontroles op verzoek van de werkgever, en eveneens geen ziek- en herstelmeldingen registreren of aan wachtlijstbemiddeling 'doen'.

Anderzijds geven zij echter wel weer vaker dan externe diensten aan dat zij bij alle bedrijven de schriftelijke 'eigen verklaringen' verwerken, de verzuimcijfers analyseren, deelnemen aan sociaal medische teams, werkplekonderzoek verrichten naar aanleiding van gesignaleerde klachten, specifieke metingen op de werkplek uitvoeren, gerichte interventies plegen alsmede arbeids- en organisatiekundige adviezen geven.

Trainingen verzorgen in verzuimgesprekken tenslotte, neemt bij de interne diensten een merkwaardige plaats in: of ze doen het, of ze doen het niet.

Tabel 4.2 Activiteiten mbt. de verzuimbegeleiding (in percentages van de diensten)
(De gegevens van 68 diensten)

bij sign. verschillen: ▲ interne diensten vaker ..., ▼ minder vaak
△ kleine diensten vaker ..., ▽ minder vaak

dit doen wij bij:	alle bedrijven	het merendeel	circa de helft	een minderheid	geen v.d. bedrijven	g.a.
- snelle controle bij alle ziekmeldingen	13%	13%	4%	31%	▲ △ 37%	2%
- spoedcontrole op verzoek van de werkgever	41%	10%	1%	34%	▲ 12%	1%
- verwerken van schriftelijke 'eigen verklaringen'	▲ △ 43%	12%	12%	22%	10%	1%
- registreren van ziek- en herstelmeldingen	57%	▽ 19%	3%	1%	▲ 18%	1%
- analyses van verzuimcijfers	▲ △ 44%	21%	9%	22%	1%	3%
- wachtlijstbemiddeling	18%	1%	1%	43%	▲ △ 35%	1%
- trainingen in verzuimgesprekken	▲ △ 19%	3%	15%	49%	▲ △ 13%	1%
- deelname aan sociaal-medische team	▲ △ 49%	29%	9%	10%	0%	3%
- werkplekonderzoek n.a.v. gesignaleerde klachten	▲ △ 59%	16%	13%	10%	0%	2%
- specifieke metingen op de werkplek (bv. geluid, stof, toxische stoffen)	▲ △ 50%	21%	4%	24%	0%	1%
- werkplekgerichte interventies (bv. advies over meubilair, werktijden)	▲ △ 57%	16%	12%	13%	0%	2%
- A%O-advisering	▲ 40%	10%	9%	34%	6%	1%
- interventies in het kader van REA	▲ 56%	15%	7%	21%	0%	1%
verder nog genoemd:						
- verwijzing naar externe hulpverleners (bmw, psycholoog, fysiotherapeut)	6%	-	-	2%		
- psychosociale begeleiding	6%	7%	4%	2%		
- verzuimspreekuur en rapportages	3%	-	-	-		
- huisbezoek bedrijfsarts	2%	-	-	-		
- begeleiding door bedrijfsarts	2%	2%	-	-		
- telefonische opname 'eigen verklaring' op de 1e ziektedag	2%	-	-	-		
- verzuimbeleid vormgeven	2%	-	-	2%		
- regelmatig overleg met de uvi	2%	-	2%	-		
- verzuimoverzichten voor verzekeraars	2%	-	-	-		
- inzetbaarheidadviezen; opstellen medische bijlagen voor de uvi	2%	-	-	-		
- tijdig opstellen reïntegratieplan in samenwerking met wg. en pz.	-	2%	-	-		
- contractueel vastgelegde vz-begeleiding	-	2%	-	-		
- beleidsadvisering aan OR	-	-	-	2%		
- bedrijfsfysiotherapie en orthopedische consultatie	-	-	-	2%		
- mediation bij arbeidsconflicten	-	2%	-	2%		
- terugkoppeling van het spreekuur	2%	-	-	-		
- arbeidsrevalidatietraining	2%	2%	-	-		
- RSI-preventieprogramma	-	-	-	2%		
- vertrouwensspreekuur	-	-	-	2%		
- stressmanagementtraining	-	-	-	2%		

Tabel 4.3 geeft vervolgens nog een beeld in hoeverre de diensten specifieke producten hebben ontwikkeld (bijvoorbeeld een protocol of een diagnose-behandelcombinatie) voor werknemers met specifieke klachten. Dit laat zien dat:

- ongeveer eenderde van de diensten (32%) dit nog in het geheel niet ‘in huis’ heeft. (Gerelateerd aan het aantal werknemers dat zij onder hoede hebben, blijkt het echter op een relatief gezien gering aantal werknemers betrekking te hebben; op ongeveer 9% van alle werknemers die de diensten in het panel onder zorg hebben.)
- degenen die wel al over een of meer van dergelijke producten beschikt, vooral te vinden zijn onder de externe diensten.

De toelichtingen die deze diensten geven wat het product bij hen in dit geval inhoudt, zijn opgenomen in de tabellenbijlage van dit rapport.

*Tabel 4.3 Ook nog specifieke producten ontwikkeld voor specifieke klachten?
(De gegevens van 68 diensten)*

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
de dienst heeft een specifiek product voor de begeleiding van werknemers met:				
<i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>				
- RSI-klachten	<i>n.s.</i>	36	53%	80%
- rugklachten	▼(<i>r=.30</i>)	38	56%	84%
- psychische klachten	▼(<i>r=.27</i>)	39	57%	77%
- een arbeidsconflict	▼(<i>r=.37</i>) ▼(<i>r=.34</i>)	31	46%	75%
- op alle 4 onderdelen ‘ja’ geantwoord		17	25%	50%
- op géén van de 4 onderdelen ‘ja’ geantwoord		22	32%	9%
- de dienst heeft voor werknemers met nog andere klachten een specifiek product ontwikkeld, nl.:		11	16%	
<i>genoemd worden producten als:</i>				
<i>“loopbaaninterventie”, “outplacement”, “workshop werkdrukbeheersing”, “revalidatie/bedrijfsfysiotherapie voor alle locomotore klachten”</i>				

. *sign. verschil bij type dienst (extern/intern):*

▲ *interne diensten vaker*, ▼ *interne diensten minder vaak*

. *sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):* ▲ *kleine diensten vaker*, ▼ *kleine diensten minder vaak*

. *grootte van het verschil:*

r *tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot*

n.s. = *niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst*

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Eveneens is nog nagegaan of de diensten zelf kunnen bepalen hoe vaak zij contact hebben met een zieke werknemer. In het licht van de nieuwe regels die in het begin van dit hoofdstuk zijn geschetst, zal dit punt echter nu niet meer spelen. Om als arbodienst de werknemer ‘regelmatig te kunnen horen over het verloop van de arbeidsongeschiktheid en de voortgang van het plan van aanpak’ zal de arbodienst immers die vrijheid voortaan zonder meer moeten krijgen. Uit de antwoorden van de diensten kan desalniettemin de conclusie worden getrokken dat de arbodiensten deze vrijheid feitelijk al hadden vóór de invoering van de Wet verbetering poortwachter (zie tabel B4.2 in de tabellenbijlage).

In hoeverre het bij de diensten ook al gebruikelijk is om een contactpersoon/casemanager aan te wijzen voor de werknemer wanneer er sprake is van een reïntegratietraject, geeft tabel 4.4 het volgende inzicht:

Bij meer dan de helft van de diensten bleek dit ten tijde van deze peiling weliswaar nog niet gebruikelijk, maar een deel daarvan geeft aan dat zij van plan zijn om dit wel te gaan doen. Tezamen met degenen bij wie dit wel al de gewoonte blijkt, zou dit neerkomen op precies tweederde van de diensten. Nemen we daarbij het aantal werknemers in beschouwing dat deze diensten onder hun zorg hebben (bijna 90% van de door het panel verzorgde populatie), dan kan de conclusie worden getrokken dat ook deze nieuwe regel tijdens het eerste ziektejaar bij verreweg de meeste werknemers zal worden opgevolgd. (Voor een beeld welke functionaris bij de dienst dan meestal zal worden aangewezen als casemanager, zie tabel B4.3 in de tabellenbijlage.)

Tabel 4.4 Wordt er bij een reïntegratietraject een casemanager aangewezen?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
wijst uw dienst een contactpersoon/casemanager aan bij de werknemer wanneer er sprake is van een reïntegratietraject?			
- nee, dat doen wij nooit	▲ (r=.03) △ (r=.16)	15	22%
- nee, maar we zijn dit wel van plan te gaan doen		17	25%
- ja, maar niet altijd	(52) ←	7	10%
- ja, altijd		28	41%
- geen antwoord		1	2%
			3%
			8%
			59%
			< 0.5%
. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak			
. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak			
. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot			
n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst			

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 4.5 geeft tot slot nog een indruk in hoeveel % van de verzuimgevallen in 2000, er volgens de diensten bij hen sprake is geweest van een reïntegratietraject.

Tabel 4.5 Hoe vaak leidt verzuim tot een reïntegratietraject?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
indicatie te geven hoeveel % van de verzuimgevallen hebben geleid tot een reïntegratietraject?			
- ja	38	56%	76%

bij hoeveel % is sprake geweest van een reïntegratietraject?			
- in 2000 bij ons bij minder dan 10% van de verzuimgevallen	(n = 38)	(100%)	
- bij 10 - 20%	11	(29%)	
- bij 21 - 50%	14	(37%)	
- bij meer dan 50 % van de verzuimgevallen	12	(31%)	
	1	(3%)	
gemiddelde bij deze 38 diensten: in 2000 leidde 19% van de verzuimgevallen tot een reïntegratietraject			

4.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?

Aan de diensten is in dit verband tot slot nog gevraagd hoe zij aankijken tegen hun dienstverlening tot nu toe op het terrein van de verzuimbegeleiding. Tabel 4.6 geeft hierover het volgende beeld:

Tabel 4.6 *Oordeel van de dienst over de eigen dienstverlening op het terrein van de verzuimbegeleiding (De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe wordt bij uw dienst gedacht over uw dienstverlening tot nu toe op het terrein van de verzuimbegeleiding?			
a. richting de werknemers			
- over het geheel genomen zijn wij hierover zeer tevreden	<i>n.s.</i> 13	19%	10%
- tevreden	45	66%	69%
- noch tevreden, noch ontevreden	6	9%	18%
- ontevreden	1	2%	< 0.5%
- zeer ontevreden	0	0%	0%
- geen antwoord	3	4%	3%
b. richting de werkgevers			
- over het geheel genomen zijn wij hierover zeer tevreden	Δ (<i>r</i> = .38) 5	7%	< 0.5%
- tevreden	35	52%	25%
- noch tevreden, noch ontevreden	18	27%	68%
- ontevreden	7	10%	5%
- zeer ontevreden	0	0%	0%
- geen antwoord	3	4%	2%
zijn er zaken op dit terrein waarvan u vindt dat u daaraan als dienst feitelijk meer ondersteuning kan geven?			
- nee	\blacktriangle (<i>r</i> = .45) \triangle (<i>r</i> = .33) 32	47%	12%
- geen antwoord	3	4%	3%
- ja	33	49%	85%
↓			
wat zijn de knelpunten waarom uw dienst dit niet kan uitvoeren? (n = 33) (100%)			
<i>(meer antwoorden mogelijk)</i>			
- het heeft te maken met de grootte van een bedrijf	5	(15%)	
- met bepaalde branches	5	(15%)	
- met de contractruimte die we hebben	19	(58%)	
- en/of het heeft met nog iets anders te maken	22	(67%)	

. *sign. verschil bij type dienst (extern/intern):* \blacktriangle interne diensten vaker, \blacktriangledown interne diensten minder vaak

. *sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):* \triangle kleine diensten vaker, \triangledown kleine diensten minder vaak

. *grootte van het verschil:* *r* tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 4.6 laat allereerst zien dat de diensten over hun verzuimbegeleiding richting de werknemers tevredener zijn dan over hun activiteiten op dit terrein richting de werkgevers. Zo geeft 85% aan (zeer) tevreden te zijn over hun begeleiding van individuele werknemers bij verzuim en reïntegratie.

Aanmerkelijk minder diensten (nog geen 6 op de 10) blijken dat echter te zijn over hun bijdrage tot nu toe aan de vormgeving en inhoud van het verzuim- en reïntegratiebeleid bij de bedrijven.

Bij het oordeel over de begeleiding van de werknemers komen tussen de diensten ook geen significante verschillen naar voren. Anders ligt het echter wanneer het over de werkgevers gaat. Deze keer zijn het echter geen verschillen tussen externe en interne diensten, maar doet het verschil zich alleen voor tussen kleine versus middelgrote en grote diensten. Vooral kleine diensten geven namelijk aan ook over hun dienstverlening tot nu toe richting de werkgevers (zeer) tevreden te zijn.

Op de vraag of men vindt dat men feitelijk méér op dit terrein zou kunnen doen (door 49% van de diensten met 'ja' beantwoord), blijken er daarentegen wel weer verschillen tussen externe en interne diensten. Bij externe respectievelijk middelgrote diensten leeft vaker de mening dan bij interne respectievelijk kleine diensten dat zij feitelijk op het terrein van de verzuimbegeleiding méér zouden kunnen doen.

Wat zouden deze diensten vooral méér willen doen?

In volgorde van het meest genoemd naar het minst genoemd, blijkt dit te zijn:

- als dienst 'actiever worden' naar de werkgever.
(*"meer ondersteunend en adviserend richting werkgever", "ontwikkelen van meer kennis en expertise bij het management van de klant", "meer structureel gericht op eigen verantwoordelijkheid van de werkgever", e.d.*)
- actiever respectievelijk beter de reïntegratiemogelijkheden benutten.
(*"hierbij meer directief naar werkgever, lijnmanagement en P-diensten kunnen optreden", inzet van een reïntegratieconsulent/arbeidsdeskundige voor snellere reïntegratie", "de regie/casemanagement", "beter en sneller nieuwe ontwikkelingen implementeren", e.d.*)
- het eigen instrumentarium en de gegevensstroom verbeteren.
(*"verbeteren van de verzuimregistratie en van de analyse, om zo de effecten van de begeleiding meetbaar te maken", "black-box spreekuurcontact inzichtelijker maken", "meer aandacht voor psychische klachten", "meer geprotocolleerd werken", "meer professioneel handelen", e.d.*)
- meer en vroegtijdiger interveniëren.
- meer/beter overleg met de behandelende sector.
- meer doen aan preventie.

(Hierbij kan al opgemerkt worden dat met de recente invoering van de Wet verbetering poortwachter een deel van deze wensen voor verbeteringen reeds voor de diensten zijn ingewilligd, zoals het vroegtijdiger kunnen interveniëren en het actiever kunnen optreden bij de reïntegratie.)

Waar knelt het volgens de diensten met name waardoor zij bovengenoemde activiteiten tot nu toe nog niet hebben uitgevoerd?

Naast de contractruimte wordt hierbij door hen vaak naar de eigen interne organisatie gewezen en punten aangestipt zoals bijvoorbeeld: *"vanwege beperkingen bij de eigen professionals", "de werkdruk en case-load", "een (gebrekkige) interne samenwerking", "het ontbreken van een arbeidsdeskundige", "onvoldoende kennis en onvoldoende automatisering", "onderbezetting".*

Op de vraag hoe deze knelpunten zouden moeten worden opgelost, gaan de gedachten bij deze diensten met name uit naar:

a. de eigen dienstverlening verbeteren.

(genoemd wordt hierbij bijvoorbeeld: *“streven naar een integrale dienstverlening door middel van meer interne samenwerking”, “investeren in de kwaliteitsontwikkeling van de arbodienst”, “verbeteren van het automatiseringssysteem”, “uitbouw van een interventiebureau”*)

b. acties richting werkgever.

(*“het budget/de tarieven verhogen”, “meer voorlichting/overleg met de werkgever en daarbij wijzen op terugverdieneffecten”, e.d..)*

Door één dienst wordt echter met name gewezen naar de curatieve sector *“om begrip bij hen te kweken dat werken niet altijd ziekmakend is”*.

5 De ervaringen met het arbeidsomstandighedenspreekuur

5.1 Inleiding

Een ander onderdeel waarvoor een werkgever verplicht is een arbodienst in te schakelen is voor het houden van een arbeidsomstandighedenspreekuur. Uitgangspunt van het arbeidsomstandighedenspreekuur is dat werknemers zonder medeweten van de werkgever bij de deskundige op het spreekuur moeten kunnen komen; dus zonder toestemming van hun baas de bedrijfsarts moeten kunnen raadplegen over een probleem. Werknemers kunnen door de arbodienst worden opgeroepen voor dit spreekuur, maar zij kunnen ook op eigen initiatief een afspraak hiervoor maken. Het is een vrij spreekuur waar men ook voor problemen met gezondheid en arbeid terecht kunt zonder dat er sprake is van verzuim. Op dit laatste is met de diensten met name ingegaan bij deze peiling. Dat wil zeggen, wat zijn hun ervaringen hiermee; maken werknemers volgens de diensten wel voldoende gebruik van de mogelijkheid om op eigen initiatief naar dit spreekuur te gaan?

In dit hoofdstuk zal worden weergegeven wat de arbodiensten hierover naar voren hebben gebracht.

5.2 Wie houdt het spreekuur?

Aan de diensten zijn echter eerst een paar achtergrondgegevens gevraagd over dit spreekuur zelf. Allereerst is bijvoorbeeld gevraagd of zij in de praktijk bij al hun bedrijven inderdaad zo'n spreekuur (kunnen) houden. Tabel 5.1 laat hierover het volgende zien:

Tabel 5.1 Het arbeidsomstandighedenspreekuur; bij alle bedrijven onderdeel van de dienstverlening? (De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
een arbeidsomstandigheden spreekuur leveren wij als dienst aan:	<i>n.s.</i>		
- alle bedrijven met wie wij een contract hebben	56	83%	77%
- het merendeel	8	12%	10%
- circa de helft	1	1%	1%
- een minderheid	1	1%	10%
- geen	1	1%	<0.5%
- geen antwoord	1	1%	2%

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Hoewel het arbeidsomstandighedenspreekuur een wettelijk verplichte activiteit is die een arbodienst in principe bij alle bedrijven moet uitvoeren, blijkt dit in de praktijk toch iets anders te liggen. Door 17% van de diensten wordt namelijk aangegeven dat zo'n spreekuur niet bij alle bedrijven onderdeel van hun dienstverlening vormt (bij de

meeste van hen echter wel bij het merendeel van hun bedrijven)¹³. Tabel 5.1 laat verder nog zien dat tussen de diensten wat dit betreft geen significante verschillen naar voren komen.

Als achtergrondgegeven is vervolgens nog gevraagd welke functionaris bij de dienst het arbeidsomstandighedenspreekuur uitvoert. Tabel 5.2 laat hierover zien dat het bij de meerderheid van de diensten gebruikelijk is dat de bedrijfsarts dit doet. Slechts bij enkele diensten blijkt dit niet meer zo vanzelfsprekend en voert de bedrijfsverpleegkundige dit spreekuur meestal uit (bij 3% van de diensten) of een ‘andere kerndeskundige’ (bij 1%)¹⁴.

*Tabel 5.2 Wie houdt bij de dienst het arbeidsomstandighedenspreekuur?
(De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten
welke functionaris(sen) voeren bij de dienst MEESTAL het arbeidsomstandigheden spreekuur uit?		
- de bedrijfsarts	55	81%
- de bedrijfsverpleegkundige (BVK)	2	3%
- kerndeskundigen	1	1%
- de BA en/of BVK	4	6%
- de BA en/of de arbeidshygiënist	1	1%
- de BA en/of de arbeidsdeskundige	1	1%
- het ligt bij de dienst anders, nl.:	4	6%
- <i>“in principe alle kerndisciplines waarbij de BA ‘poortwachter’ is”</i>	(1)	
- <i>“zowel BA als de BVK en zonodig andere deskundigen”</i>	(1)	
- <i>“meestal de BA, maar het inschakelen van overige disciplines is in voorbereiding”</i>	(1)	
- <i>“nvt., wij houden geen apart arbeidsomstandighedenspreekuur”</i>	(1)	

5.3 Ervaringen met ‘op eigen initiatief’ naar het spreekuur gaan

Om een beeld te geven of naar de indruk van de diensten de werknemers voldoende gebruikmaken van de mogelijkheid om op eigen initiatief naar het spreekuur te gaan, is tabel 5.3 opgesteld. (In dit geval gebaseerd op de antwoorden van 67 diensten aangezien één kleine interne dienst aangaf geen apart arbeidsomstandighedenspreekuur te houden.)

¹³ De gegevens van het marktonderzoekbureau Heliview schetsen wat dit betreft een somberder beeld. Zo kwam uit hun monitor naar voren van de arbodienstenmarkt 2000, dat slechts 40% van de bedrijven een arbeidsomstandighedenspreekuur liet uitvoeren door de arbodienst.

¹⁴ Nog aanvullend bij tabel 5.2:
Door 35 diensten wordt aangegeven wie dit spreekuur ‘soms’ uitvoert. Naast (vaak) de bedrijfsverpleegkundige, worden hierbij genoemd: A&O-deskundige, veiligheidskundige, A&O-psycholoog, bedrijfsmaatschappelijk werker, arbeidshygiënist, ergonomo, arbo-adviseur, en bedrijfsarts.

Tabel 5.3 Ervaringen met het arbeidsomstandighedensprekeuur
(De gegevens van 67 diensten)

	n = 67	% van de diensten	% bij weging naar werknemers	
maken naar uw indruk werknemers voldoende gebruik van de mogelijkheid om zélf een afspraak te maken voor het arbeidsomstandighedensprekeuur?				
- ja	▲ (r=.55) △ (r=.33)	35	52%	
- nee		32	48%	
		↓	79%	

	(n = 32 = 100%)			
zo nee, wat speelt hierbij een rol?	een belangrijke rol	een minder belangrijke rol	geen rol	g.a.
- 'niet weten' dat men ook op eigen initiatief naar het spreekuur mag gaan?	66%	28%	6%	0%
- 'niet weten' wie hun bedrijfsarts/arbodienst is?	22%	44%	31%	3%
- 'niet weten' hoé een afspraak te maken?	22%	59%	19%	0%
- onduidelijkheid over of men onder werktijd het spreekuur mag bezoeken?	31%	56%	6%	6%
- onduidelijkheid over of het spreekuurbezoek voor de werkgever anoniem blijft?	31%	47%	22%	0%
- nog iets anders speelt hierbij een rol (door 8 diensten genoemd) gewezen wordt door hen op:				
• "veel slechte arbeidsomstandigheden worden geaccepteerd"				
• "rolconflict bedrijfsarts: verzuim <-> arbo"				
• "arbodienst wordt nog gezien al uitsluitend een verzuimcontrolerende instantie"				
• "bij klachten denkt men in 1e instantie aan de huisarts: rol onduidelijkheid bedrijfsarts"				
• "toegankelijkheid: wordt het in het bedrijf zelf gehouden of op een externe vestiging"				
• "grote bedrijven met duidelijk verzuim/arbobeleid, scoren redelijk goed; kleine bedrijven niet/nauwelijks (onbekendheid)"				
• "er schort iets aan de bekendmaking ervan in de bedrijven zelf"				
• "er is niets van te verwachten"				

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):	▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak			
. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):	△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak			
. grootte van het verschil:	r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot			
n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst				

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 5.3 laat zien dat ruim de helft van de diensten de indruk heeft dat de werknemers voldoende gebruikmaken van het vrije arbeidsomstandighedensprekeuur. Dat wil zeggen, dat men als werknemer ook op eigen initiatief naar dit spreekuur mag gaan. Tabel 5.3 laat tevens zien dat dit gevoel vooral bestaat bij de interne diensten en kleine diensten.

48% Van de diensten heeft daarentegen de indruk dat de werknemers dit (nog) te weinig doen. Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun zorg hebben, zou dit betrekking hebben op bijna 8 op de 10 werknemers.

Onwetendheid speelt hierbij volgens deze diensten de belangrijkste rol. Daarnaast heeft het volgens bijna eenderde van deze diensten ook te maken met onduidelijkheid bij de werknemers over of men onder werktijd dit spreekuur mag bezoeken en onduidelijkheid over of het bezoek voor de werkgever anoniem blijft.

Aan de diensten is verder niet gevraagd hoe dit probleem volgens hen zou moeten worden opgelost. Uit de toelichtingen die de diensten geven wat hierbij ook nog een rol speelt, lijkt echter een belangrijke eerste stap te vormen: meer voorlichting over het doel van dit spreekuur alsmede nadere uitleg over de procedures die hierbij zowel door de werkgever als de arbodienst in acht worden genomen.

6 De ervaringen met keuringen

6.1 Inleiding

Een werkgever is eveneens verplicht zich te wenden tot de arbodienst wanneer hij of zij een aanstellingskeuring wil verrichten. In de Arbowet is met betrekking tot aanstellingskeuringen namelijk bepaald dat deze uitgevoerd moeten worden door een bedrijfsarts van de arbodienst waarbij de werkgever is aangesloten. De Wet Medische Keuringen (WMK) die sinds januari 1998 geldt, stelt wat dit betreft tevens nog dat een aanstellingskeuring uitsluitend is toegestaan als er voor het vervullen van de functie bijzondere eisen moeten worden gesteld aan de medische geschiktheid van de werknemer. Deze wet moet risicoselectie op gezondheid door werkgevers voorkomen; dat wil zeggen, beletten dat mensen op zuiver medische gronden worden uitgesloten van arbeid.

Met de instelling (medio januari 2002) van de Commissie klachtenbehandeling aanstellingskeuringen, zijn hieraan nog extra regels toegevoegd. Zo mag de werkgever de sollicitant geen aanstellingskeuring meer laten ondergaan als hij de noodzaak daarvan niet al bij de werving heeft vermeld, bijvoorbeeld in de advertentietekst.

Voor de werkgevers houdt het bovenstaande in dat zij bij de functies waarvoor zij een aanstellingskeuring willen laten verrichten eerst de specifieke functie-eisen schriftelijk moeten vastleggen. Deze functie-eisen moet de werkgever vervolgens door de arbodienst laten vertalen in gezondheidscriteria op grond waarvan de keurende arts de medische geschiktheid van de aspirant-werknemer kan beoordelen.

Om binnen de diverse arbodiensten tot meer uniformiteit te komen in de werkwijze rond aanstellingskeuringen heeft de BOA in 1998 de Algemene Richtlijn Aanstellingskeuringen (ARA) laten ontwikkelen. Deze richtlijn, die medio 1999 beschikbaar is gekomen voor arbodiensten en bedrijfsartsen, bevat een stappenplan en een overzicht van functie-eisen met de bijbehorende gezondheidscriteria en onderzoeksmethoden. In deze richtlijn worden als voorwaarden meegegeven om tot een aanstellingskeuring te mogen overgaan:

- ten eerste, dat de functie-eisen vertaald kunnen worden in gezondheidscriteria én dat er betrouwbare medische onderzoeksmethoden zijn om die gezondheidscriteria vast te stellen;
- ten tweede, dat de betreffende risicofactoren terugslaan op zaken die de werkgever redelijkerwijs niet met preventieve maatregelen kan beheersen. (Bijvoorbeeld, een verkeersvlieger moet goede ogen hebben.)

In dit hoofdstuk zal worden weergegeven wat de arbodiensten naar voren hebben gebracht over hun werkwijze bij keuringen, of hierbij wel eens misverstanden zijn met de werkgever over de regels en eisen rond aanstellingskeuringen, en hoe zij aankijken tegen hun dienstverlening tot nu toe op dit terrein.

6.2 Werkwijze bij keuringen: wat houdt die in?

Bij de diensten is allereerst nagegaan of zij bij de volgende punten een standaardwerkwijze aanhouden: bij de beslissing wel of niet keuren, de inhoud van de keuring, de beoordeling van de keuringsresultaten en de wijze van meedelen van die resultaten aan de betrokken werkgever en (aspirant)werknemer. Tabel 6.1 laat hierover zien dat

vrijwel alle diensten een protocol hebben voor de wijze van terugkoppelen van de resultaten. Een overgrote meerderheid blijkt dat eveneens te hebben voor de beslissing wel of niet keuren en de inhoud van de keuring. De beoordeling van de resultaten van de keuring blijken iets minder gestandaardiseerd: 73% van de diensten geeft aan dat zij hierbij uitgaan van een protocol. Uit tabel 6.1 valt verder nog af te lezen dat het niet gebonden blijkt aan het type dienst of aan de grootte van de dienst of er bij keuringen gewerkt wordt aan de hand van een protocol.

*Tabel 6.1 Standaardwerkwijze bij keuringen?
(De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
de dienst hanteert mbt. keuringen een standaardwerkwijze (een protocol) ten aanzien van:			
- de beslissing over wel/niet keuren aan de hand van opgestelde functie-eisen	<i>n.s.</i> 55	81%	95%
- de inhoud van een keuring	<i>n.s.</i> 58	85%	97%
- de beoordeling van keuringsresultaten	<i>n.s.</i> 50	73%	69%
- de wijze waarop de keuringsuitslag wordt meegedeeld aan de keurling	<i>n.s.</i> 60	88%	99%
- de wijze waarop deze wordt meegedeeld aan de keuringsaanvrager	<i>n.s.</i> 61	90%	99%
- op alle 5 onderdelen 'ja' geantwoord	46	68%	67%
- op géén van de onderdelen 'ja' geantwoord	6	9%	1%

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Zoals in het begin van dit hoofdstuk reeds aangestipt, mogen (sinds de invoering van de WMK op 1 januari 1998) alleen nog aanstellingskeuringen worden verricht voor functies waarbij bijzondere eisen moeten worden gesteld aan de medische geschiktheid van de werknemer. Voor de werkgevers houdt dit in dat zij zullen moeten aangeven welke functies hiervoor in aanmerking komen, schriftelijk moeten vastleggen wat hierbij de specifieke functie-eisen zijn en dit vervolgens met de arbodienst zullen moeten bespreken. In hoeverre dit in de praktijk inmiddels ook daadwerkelijk is gebeurd, geeft tabel 6.2 nader inzicht.

Tabel 6.2 Met de werkgevers besproken bij welke functies (eventueel) een aanstellingskeuring?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
heeft uw dienst met de werkgevers die bij u zijn aangesloten, besproken welke functies in aanmerking komen voor een aanstellingskeuring?			
- ja, met allemaal	▲ (r=-.36) △ (r=-.32) 29	43%	16%
- met het merendeel	22	32%	31%
- met ongeveer de helft	6	9%	26%
- met een minderheid	7	10%	16%
- nee, met geen van 'onze' werkgevers hebben wij dit besproken	1	2%	< 0.5%
- geen antwoord	3	4%	11%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Door driekwart van de diensten wordt aangegeven dat zij inmiddels met al hun werkgevers (of met het merendeel) hebben besproken welke functies in aanmerking komen voor een aanstellingskeuring. Bij 9% van de diensten blijkt dit met ongeveer de helft van 'hun' werkgevers het geval, bij 10% pas met een minderheid en 2% van de diensten geeft aan zij met nog geen van de werkgevers besproken hebben welke functies eventueel voor een aanstellingskeuring in aanmerking komen. Gerelateerd aan het aantal werknemers dat laatstgenoemde diensten onder zorg hebben, blijkt dit echter op nog geen 0.5% van alle werknemers betrekking te hebben¹⁵.

Het verschil tussen de diensten doet zich hierbij alleen voor tussen de categorieën 'met allemaal besproken' en 'niet met allemaal maar wel met het merendeel'. Interne respectievelijk kleine diensten geven vaker aan dat zij dit reeds **met allemaal** besproken hebben, externe respectievelijk middelgrote diensten geven vaker aan **nog niet met alle werkgevers maar wel met het merendeel**.

De in de WMK genoemde voorschriften maken sinds september 1999 onderdeel uit van de certificering van arbodiensten. Dit houdt in dat bij de certificering voortaan ook bij de arbodiensten de aanwezigheid (en inhoud) wordt geverifieerd van een WMK-beleid.

Tabel 6.3 geeft weer hoe ver de arbodiensten inmiddels met hun WMK-beleid zijn gevorderd voor punten als bijvoorbeeld: het bespreken van de WMK met de werkgever, het vaststellen van de functie-eisen, de keuze van wel of niet een aanstellingskeuring,

¹⁵ Uit een onderzoek van een jaar daarvoor, dus niet drie maar twee jaar na de invoering van de WMK, zag dit beeld er nog aanmerkelijk somberder uit. In dit geval betrof het een onderzoek onder de bedrijven zelf. Daaruit kwam naar voren dat toen pas in 8% van de bedrijven overleg met de arbodienst plaatsvond over de functies die in aanmerking kwamen voor een aanstellingskeuring. Hierbij deden zich echter wel grote verschillen voor naar bedrijfsomvang. Bij de bedrijven met minder dan 10 werknemers had dit overleg toen pas met 5% plaatsgevonden, bij de bedrijven met 10-99 werknemers pas met 11%, maar bij de '100+' bedrijven bleek dat 43% reeds overleg had met de arbodienst over de functies die in aanmerking kwamen voor een aanstellingskeuring. (Zie E.L. de Vos e.a., 2001, *Evaluatie. Wet op de medische keuringen*, p. 72.)

en de inhoud van zo'n keuring. Daaruit blijkt dat op de meeste van deze punten ongeveer 7 à 8 op de 10 diensten inmiddels een beleid heeft geformuleerd (en tweederde van de diensten heeft dit al op alle punten). Tabel 6.3 laat verder nog zien dat dit niet gebonden blijkt aan het type dienst of de omvang van de dienst.

*Tabel 6.3 Heeft de dienst een beleid voor aanstellingskeuringen?
(De gegevens van 68 diensten)*

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
de dienst heeft voor aanstellingskeuringen een beleid ten aanzien van:				
- het bespreken van de WMK met de aangesloten werkgever(s)	<i>n.s.</i>	49	72%	93%
- het vaststellen van de functie-eisen	<i>n.s.</i>	52	77%	94%
- de keuze van wel of niet een aanstellingskeuring	<i>n.s.</i>	54	79%	96%
- de inhoud van een aanstellingskeuring	<i>n.s.</i>	56	82%	95%
- op alle 4 onderdelen 'ja' geantwoord		45	66%	91%
- op géén van de onderdelen 'ja' geantwoord		9	13%	3%

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Aan de diensten is vervolgens gevraagd of zij al ervaring hebben opgedaan met aanstellingskeuringen na de invoering van de WMK (dus na 1 januari 1998) en zo ja, of hierbij wel eens misverstanden waren met de werkgever over de regels en eisen rond deze keuring.

Tabel 6.4 geeft een beeld wat de arbodiensten hierop geantwoord hebben alsmede geantwoord hebben op de vraag of zij wel eens een intredeonderzoek verrichten.

Dit laatste is een (medisch) onderzoek bij de werknemer dat pas na de indiensttreding wordt uitgevoerd; dus niet zoals de aanstellingskeuring als selectie-instrument dient. Zo'n onderzoek wordt bijvoorbeeld gedaan voor het vastleggen van de Ausgangssituatie, de eerste kennismaking met de bedrijfsarts of arbodienst, om voorlichting te geven over het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. e.d. De werkgever kan zijn werknemer na de aanstelling (of het tekenen van de arbeidsovereenkomst) vragen mee te werken aan zo'n intredeonderzoek. De werknemer is echter niet verplicht hieraan gehoor te geven; het intredeonderzoek vindt voor de werknemer plaats op vrijwillige basis, en de werkgever ontvangt daarvan geen uitslag.

Tabel 6.4 Ervaringen met aanstellingskeuringen en met intredeonderzoeken?
(De gegevens van 68 diensten)

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
a. heeft uw dienst na 1-1-1998 aanstellingskeuringen uitgevoerd?				
- nee		8	12%	1%
- ja	<i>n.s.</i>	60	88%	99%
		↓		
zo ja, waren hierbij wel eens misverstanden met de keuringvrager over bepaalde regels en eisen rond de aanstellingskeuring?		(n = 60)	(100%)	
- ja		29	(48%)	
		↓		
indien wel eens misverstanden: waarover? (meerdere antwoorden mogelijk)		(n = 29)	(100%)	
- het misverstand was over de functie waarvoor gekeurd werd		15	(52%)	
- over de inhoud van de keuring		18	(62%)	
- over wie informatie moest krijgen		7	(24%)	
- over het tijdstip van de keuring		9	(31%)	
- het was over (nog) iets anders		6	(21%)	
b. verricht uw dienst wel eens zg. intredeonderzoeken?				
- nee	▲ (<i>r</i> = .27) △ (<i>r</i> = .29)	21	31%	22%
- ja		45	66%	77%
- geen antwoord		2	3%	1%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 6.4 laat zien dat vrijwel alle diensten al aanstellingskeuringen hebben uitgevoerd onder de nieuwe regels en eisen die sinds januari 1998 bij zo'n keuring gelden¹⁶.

Tegen de helft geeft hierbij aan dat er wel eens misverstanden waren met de werkgever over deze nieuwe regels. Deze gingen meestal over de functie waarvoor gekeurd moest worden en/of over de inhoud van de keuring.

Tabel 6.4 laat verder zien dat tweederde van de diensten ook wel eens een intredeonderzoek uitvoert. Ook, omdat nadere analyse hierbij laat zien dat de diensten die aangeven na januari 1998 aanstellingskeuringen uitgevoerd te hebben met name de diensten zijn die melden ook wel eens intredeonderzoeken uit te voeren. Bij de antwoorden op de vraag over intredeonderzoeken valt verder nog op dat interne respectievelijk kleine diensten vaker aangeven dat zij géén intredeonderzoeken uitvoeren.

¹⁶ Eén van de conclusies in het in de vorige voetnoot al genoemde rapport van De Vos e.a. luidt overigens wel dat het bij de invoering van de WMK verwachte effect van deze wet in de praktijk blijkt uit te komen; namelijk dat het percentage bedrijven dat nog aanstellingskeuringen door artsen laat verrichten, sindsdien daalt (Zie E.L. de Vos e.a., 2001, *Evaluatie. Wet op de medische keuringen*, p. 75).

Bij het intredeonderzoek behoort de uitslag alleen met de werknemer te worden doorgenomen; bij aanstellingskeuringen behoort eerst de gekeurde werknemer de uitslag te krijgen maar daarna ook de aanvrager van de keuring.

In de tabellenbijlage geven de tabellen B6.1 en B6.2 weer welk beleid de diensten hierbij in de praktijk aanhouden. Daaruit blijkt dat de voorgeschreven manier van terugkoppelen van de uitslag van een aanstellingskeuring in de praktijk vrij goed wordt nageleefd. Alleen bij een negatieve uitslag meldt 22% van de diensten dat zij in zo'n geval de uitslag alleen aan de sollicitant meedelen (en dus niet daarna ook nog aan de werkgever).

Bij de terugkoppeling van de uitslag van een intredeonderzoek laat de praktijk echter iets anders zien dan wat is voorgeschreven (de werkgever behoort geen keuringsuitslag te ontvangen). Nogal wat diensten geven hierbij namelijk aan dat zij de uitslag niet alleen aan de werknemer meedelen maar eveneens, al of niet na toestemming van de werknemer, ook aan de werkgever. 42% Van de diensten doet dat bij een positieve uitslag van zo'n intredeonderzoek en 25% doet dat bij een negatieve uitslag. Gerelateerd aan het aantal werknemers dat laatstgenoemde diensten onder hun zorg hebben, blijkt dit echter betrekking te hebben op een relatief gezien gering aantal werknemers (hooguit 10% van alle werknemers).

Verder kan nog opgemerkt worden dat zich ook bij de wijze waarop de uitslag van een keuring aan betrokkenen wordt meegedeeld, geen opmerkelijke verschillen voordoen tussen de diensten. Vatten we het voorgaande samen dan derhalve geconcludeerd worden dat de arbodiensten bij keuringen min of meer eenzelfde werkwijze volgen.

6.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?

Aan de diensten is in dit verband tot slot nog gevraagd hoe zij aankijken tegen hun activiteiten tot nu toe op het terrein van keuringen. Tabel 6.5 (zie volgende pagina) geeft weer wat de diensten hierop naar voren hebben gebracht.

Daaruit blijkt allereerst dat er nauwelijks diensten zijn die aangeven hierover echt ontevreden te zijn; niet over hun dienstverlening bij aanstellingskeuringen en eveneens niet over hun dienstverlening bij intredeonderzoeken.

In tegenstelling tot de onderdelen die in de vorige hoofdstukken zijn behandeld, valt verder op dat de behoefte om méér op dit terrein te doen veel minder bij de diensten aanwezig is dan bijvoorbeeld bij de RI&E of het PAGO. Net een kwart van de diensten (26%) geeft aan dat zij ten aanzien van de keuringen méér zouden willen/kunnen doen. Bij hen leeft met name de wens om meer intredeonderzoeken te kunnen uitvoeren (*“die meer propageren als nulmeting voor later ontstane gezondheidsschade”*) en meer voorlichting over de WMK richting de werkgevers (*“meer doorpraten welke werknemers wel/geen keuring moeten ondergaan”, “de vertaalslag maken van (aanstellings)keuringen naar een goed arbobeleid”*, e.d.)

Op de vraag waarom men dit tot nu toe nog niet heeft kunnen uitvoeren wordt door betrokkenen deze keer ook zelden naar externe factoren gewezen maar voornamelijk de hand in eigen boezem gestoken. Capaciteitsgebrek en *“het heeft weinig prioriteit van onze kant”* voeren hierbij de boventoon, hoewel een paar diensten er ook op wijst dat het opstellen van de functie-eisen hen voor de nodige problemen stelt (*“functies worden toenemend complex/over een breed taakgebied, waardoor het een complex gebeuren wordt om over de belasting-belastbaarheid uitspraken te doen”*).

Tabel 6.5 Oordeel van de dienst over de eigen dienstverlening op het terrein van keuringen
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe wordt bij uw dienst gedacht over uw dienstverlening tot nu toe op het terrein van keuringen?			
a. mbt. aanstellingskeuringen <i>n.s.</i>			
- over het geheel genomen zijn wij hierover zeer tevreden	8	12%	17%
- tevreden	34	50%	59%
- noch tevreden, noch ontevreden	19	28%	20%
- ontevreden	3	4%	1%
- zeer ontevreden	0	0%	0%
- geen antwoord	4	6%	2%
b. mbt. intredeonderzoeken <i>n.s.</i>			
- over het geheel genomen zijn wij hierover zeer tevreden	5	7%	8%
- tevreden	24	35%	45%
- noch tevreden, noch ontevreden	12	18%	11%
- ontevreden	2	3%	11%
- zeer ontevreden	0	0%	0%
- geen antwoord/ voeren deze onderzoeken niet uit	23	37%	25%
zijn er zaken op dit terrein waarvan u vindt dat u daaraan als dienst feitelijk meer ondersteuning kan geven? <i>n.s.</i>			
- nee	46	68%	45%
- geen antwoord	4	6%	2%
- ja	18	26%	53%
	↓		
wat zijn de knelpunten waarom uw dienst dit niet kan uitvoeren? (n = 18) (100%) (meer antwoorden mogelijk)			
- het heeft te maken met de grootte van een bedrijf	2	(11%)	
- met bepaalde branches	0	(0%)	
- met de contractruimte die we hebben	3	(17%)	
- en/of het heeft met nog iets anders te maken	13	(72%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

7 De ervaringen met de arboconvenanten

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van de diensten aan bod met betrekking tot de arboconvenanten. Zijn de diensten hierbij al bij betrokken geweest en zo ja, welke bijdrage hebben zij hieraan geleverd en zijn zij daar tevreden over? Tevens geeft dit hoofdstuk een indruk in hoeverre er bij de arbodiensten wensen leven om méér activiteiten richting de arboconvenanten te ontplooien.

Arboconvenanten zijn een samenstel van afspraken tussen werkgevers, werknemers en overheid met een taakstellend karakter. De convenanten worden aangegaan met brancheorganisaties. In de eerste plaats hebben zij tot doel een constructieve samenwerking tot stand te brengen tussen werkgevers en werknemers gericht op het terugdringen van arbeidsrisico's en het bevorderen van reïntegratie. In de tweede plaats wordt beoogd meer maatwerk op brancheniveau te leveren als algemene wettelijke normen te weinig uitkomst bieden. Arboconvenanten komen niet in de plaats van de reeds bestaande wetgeving over de normen, maar zijn bedoeld voor aanvullende beleid hierop in een bedrijfstak. Door de overheid wordt nadrukkelijk gesteld dat er dus geen sprake is van óf-óf, maar van én-én.¹⁷

De convenanten worden aangegaan met bedrijfstakken waar het aantal werknemers dat is blootgesteld aan een bepaald arbeidsrisico relatief of absoluut hoog is. Voor een aantal van deze risico's (tillen, werkdruk, RSI en schadelijk geluid) zijn landelijke streefcijfers opgesteld. Deze landelijke streefcijfers worden per bedrijfstak vertaald naar een arboconvenant met concrete resultaatverplichtingen. Over verzuimbegeleiding en vroegtijdige reïntegratie kunnen in arboconvenanten eveneens afspraken worden gemaakt. Aan de uitvoeringskosten van de convenanten wordt niet alleen door de betrokken bedrijfstakken bijgedragen, maar levert ook SZW een bepaald aandeel.

In de nota 'Arboconvenanten nieuwe stijl' die de staatssecretaris van SZW begin 1999 aan de Tweede Kamer aanbood, werd het streven uitgesproken om 20 convenanten te hebben afgesloten in 2002. Eind 1999 hadden reeds 12 sectoren een door SZW opgestelde modelintentieverklaring ondertekend. Hierin staat dat partijen streven naar het afsluiten van een taakstellend covenant binnen één jaar en dat zij zullen voldoen aan een aantal randvoorwaarden dat hierbij is gesteld zoals het doen van onderzoek naar de stand van de techniek, het uitvoeren van een nulmeting en het opstellen van een plan van aanpak. (Bij 2 andere branches was het covenant toen al daadwerkelijk van kracht geworden.) Medio oktober 2001 stond het aantal definitief afgesloten convenanten op 18 en bedroeg het aantal intentieverklaringen om te komen tot een covenant op 28. Medio maart 2002 meldde de staatssecretaris van SZW dat er inmiddels 22 convenanten definitief waren afgesloten, bij 28 branches sprake was van een intentieverklaring om binnen korte tijd tot zo'n covenant te komen en met 7 branches hierover nog oriënterende gesprekken werden gevoerd. "Bij elkaar opgeteld: 56 branches, ofwel 3,7 miljoen werknemers"¹⁸.

¹⁷ Zie het verslag van het overleg over de nota *Arboconvenanten nieuwe stijl* van 18 oktober 1999, Tweede Kamer, vergaderjaar 1999-2000, 26 375, nr. 3, p. 8.

¹⁸ Zie het persbericht van SZW van 12 maart 2002, *Staatssecretaris Hoogervorst: arboconvenanten leveren geld op*.

7.2 Betrokkenheid tot nu toe met de arboconvenanten

Bij de vorige peiling (die in de tweede helft van 1999 is gehouden), is onder meer aan de diensten de vraag voorgelegd of zij al een beeld hadden van wat de arboconvenanten voor hun eigen dienst konden gaan betekenen en of zij bij de invoering van deze convenanten een actieve rol voor henzelf zagen weggelegd. Hieruit bleek dat de meeste (72%) van de toen geënquêteerde diensten nog geen beeld had wat de arboconvenanten voor hen konden gaan betekenen, maar dat bijna tweederde van de diensten wel dacht een actieve rol bij de invoering van deze convenanten te kunnen spelen. Naar type dienst deden zich hierbij geen significante verschillen voor; wel naar grootte van de dienst (de grote en middelgrote diensten stelden dit wat vaker dan de kleine diensten). Met name op het gebied van voorlichting geven over de afgesproken plannen zagen de betrokken diensten een actieve rol voor hen weggelegd, maar evenzo al in een stadium daarvoor (bij het adviseren naar de partijen die het convenant gaan afsluiten) en in het stadium daarna wanneer de benodigde instrumenten zullen moeten worden ontwikkeld (zie de rapportage van de derde peiling, p. 44 en 45).

Tabel 7.1 geeft een beeld in hoeverre deze verwachtingen bij de diensten in de praktijk ook zijn uitgekomen.

Tabel 7.1 Betrokken bij de arboconvenanten?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
is uw dienst op een of andere manier betrokken (of betrokken geweest) bij de arboconvenanten die met bedrijfstakken worden afgesloten?	<i>n.s.</i>		
- nee	36	53%	27%
- geen antwoord	3	5%	3%
- nog niet, maar dat zal wel gebeuren	5	7%	13%
- ja, bij één of meer betrokken geweest	(29)← 6	9%	8%
- ja, op dit moment zijn wij hierbij betrokken	11	16%	12%
- zowel in het verleden als thans zijn wij hierbij betrokken	7	10%	37%
<hr/>			
waaruit bestond/bestaat uw bijdrage aan zo'n arboconvenant?	(n = 29)	(100%)	
<i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>			
- adviseren naar de partijen die het convenant gaan afsluiten	17	(59%)	
- voorlichting geven over de afgesproken plannen	13	(45%)	
- het ontwikkelen van de benodigde instrumenten	18	(62%)	
- overdragen van kennis die bij ons reeds aanwezig is over specifieke arbeidsrisico's	19	(66%)	
- onderzoeken en evalueren of de beoogde doelen gerealiseerd zijn	11	(38%)	
- nog anders	5	(17%)	
<i>(genoemd wordt:</i>			
• 'Indienen/aanmelden projecten voor subsidiëring.'			
• 'Realisatie van de afgesproken taakstellingen coördineren.'			
• 'Projectbureau arboconvenant en rol projectleiding/coördinatie.'			
• 'Ondersteuning bij subsidieaanvraag n.a.v. convenant.'			
• 'Bij de implementatie van een convenant in bedrijven.'			

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 7.1 laat zien dat de bij de vorige peiling uitgesproken verwachtingen bij de diensten over hun rol bij de arboconvenanten niet geheel zijn uitgekomen. Niet tweederde van de diensten maar minder dan de helft (42%) blijkt betrokken te zijn (of te zullen gaan worden) bij de arboconvenanten. Verder blijken het ook niet voornamelijk grote en middelgrote diensten te zijn die een bijdrage leveren aan de arboconvenanten¹⁹.

De verwachtingen over de bijdrage die de diensten aan de arboconvenanten zouden kunnen gaan leveren, blijken daarentegen wel redelijk te zijn uitgekomen. Door de 29 diensten die bij de arboconvenanten betrokken zijn of zullen gaan worden, wordt namelijk aangegeven dat hun bijdrage met name bestaat uit het overdragen van kennis die bij hen reeds aanwezig is over de arbeidsrisico's in de betreffende bedrijfstak, het ontwikkelen van de benodigde instrumenten om deze risico's aan te pakken, en het adviseren naar de partijen die het convenant zullen gaan afsluiten.

Van deze 29 diensten geven 27 nader aan bij welke convenanten zij zoal betrokken zijn, zijn geweest en/of betrokken zullen gaan worden:

<i>bij welke arboconvenanten gaat men betrokken worden?</i>	<i>bij welke betrokken geweest?</i>	<i>bij welke thans betrokken?</i>
<i>8 diensten melden:</i>	<i>11 diensten melden:</i>	<i>17 diensten melden:</i>
. Universiteiten en hogescholen (2x)	. Academische ziekenhuizen (3x)	. Academische Ziekenhuizen (5x)
. Politie	. Kappersbranche	. Fysieke belasting defensiepersoneel (4x)
. Onderwijs.	. Wasserijbranche	. Zorg (3x)
. Zorg.	. Banken	. Sociale Werkvoorziening
. Gemeenten.	. Rubberindustrie	. Gemeenten
. Banken.	. Sociale Werkvoorziening	. Politie
. Metaal (groot en klein)	. Golfkarton/papierindustrie	. Onderwijs.
. Glasmedia	. Zorg	. Banken
. Horeca	. Transportsector.	. Vleessector
. Baksteenindustrie	. Agrarische sector	. Agrarische sector
. Bouw	. Metaal (groot en klein)	. Metaal (groot en klein)
. H.M.T.	. Glasmedia	. Glasmedia
	. Horeca	. Horeca
	. Baksteenindustrie	. Baksteenindustrie
	. Bouw	. Bouw
	. H.M.T.	. H.M.T.

7.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?

Aan de 29 diensten die bij de arboconvenanten betrokken zijn (of dat nog zullen gaan worden) is vervolgens gevraagd hoe zij aankijken tegen de bijdrage die zij hieraan tot nu toe hebben kunnen leveren. Tabel 7.2 laat zien dat zij hierover niet echt ontevreden zijn en dat hierover ook geen verschil van mening is. Dat wil zeggen, bij het oordeel van de diensten over hun eigen bijdrage tot nu toe aan de arboconvenanten komen noch naar type noch naar grootte van de dienst significante verschillen naar voren.

¹⁹ Wanneer de toets wordt uitgevoerd bij de tweedeling 'nee, niet betrokken en ook niet in de toekomst' versus 'ja, betrokken in verleden, heden of in de toekomst' dan komt er wat dit betreft echter wel een significant verschil naar voren. Wederom niet naar type dienst, maar wel naar omvang van de dienst. Grote diensten blijken dan toch wat vaker bij de arboconvenanten betrokken te zijn dan middelgrote en kleine diensten.

Tabel 7.2 Oordeel van de dienst over de eigen bijdrage tot nu toe aan de arboconvenanten
(De gegevens van 29 diensten - alléén degenen die in het verleden/thans/in de toekomst hierbij betrokken zijn)

	n = 29	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe wordt bij uw dienst gedacht over de bijdrage(n) die u tot nu toe heeft kunnen leveren aan de arboconvenanten?	<i>n.s.</i>		
- over het geheel genomen zijn wij hierover zeer tevreden	2	7%	< 0.5%
- tevreden	13	45%	62%
- noch tevreden, noch ontevreden	11	38%	14%
- ontevreden	1	3%	7%
- zeer ontevreden	1	3%	15%
- geen antwoord	1	3%	2%

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 7.3 geeft vervolgens een indruk in hoeverre er bij de diensten in het algemeen (dus ook bij degenen die er nog helemaal niet bij betrokken zijn) wensen leven om méér voor/richting de arboconvenanten te kunnen doen.

Hierbij kan geconstateerd worden dat die wens bij niet veel diensten aanwezig blijkt. Net 3 op de 10 diensten geeft aan (en in dit geval externe diensten wat vaker dan interne diensten) dat zij op dit terrein feitelijk méér zouden kunnen/willen doen. Hierbij blijkt het geen verschil uit te maken of men er al wel of nog niet bij betrokken is geweest. Anders gezegd, het zijn bijvoorbeeld niet vaker de diensten die tot nu toe 'aan de zijlaan hebben gestaan' die aangeven dat zij op dit terrein méér zouden willen doen.

Uit de toelichtingen die degenen geven die wel wat meer zouden willen doen richting de arboconvenanten, komt overigens geen eenduidig beeld naar voren wat dat dan zou moeten zijn. Het blijkt meer de wens te zijn om (meer) geïnformeerd te worden over een en ander, mee te praten/ kennis over de betrokken branches over te kunnen dragen, etc. Sommige diensten plaatsen daar echter nog wel de kanttekening bij: "maar wie gaat dat betalen?".

Tabel 7.3 Oordeel van de dienst over de eigen bijdrage in de toekomst aan de arboconvenanten
(De gegevens van 68 diensten)

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
vindt u dat u als dienst feitelijk meer zou kunnen doen ten behoeve van/richting de arboconvenanten?				
- nee	▲ (<i>r</i> = .39)	39	57%	40%
- ja		20	30%	53%
- geen antwoord		9	13%	7%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Een enigszins afwachtende opstelling van de arbodiensten richting de arboconvenanten is al eerder gesignaleerd (Zie bijvoorbeeld: *Gekrakeel over rol arbodiensten bij convenanten* in Arbo&Milieu van september 2001) en wordt door dit onderzoek dus nog eens bevestigd (maar net 3 op de 10 geeft aan dat zij hierbij méér zouden willen doen dan tot nu toe). Onduidelijkheid over wat een arbodiensten concreet zou kunnen doen ten behoeve van de convenanten speelt hierbij een rol met daarnaast het probleem dat men vaak niet de enige arbodienst is die binnen een bedrijfstak opereert en voor de onderhandelingen over een convenant wordt uitgenodigd (dus ook op dit punt onduidelijkheid over de eigen positie). Daarbij, zo niet vooral, speelt er de kwestie in hoeverre van arbodiensten verlangd kan worden dat zij zich kosteloos inzetten voor de totstandkoming van de convenanten. Of, zoals door de directeur van de BOA in eerdergenoemd artikel wordt verwoord: “De expertise die de arbodiensten leveren, vraagt enorm veel tijd en geld. Want het gaat om hoog gekwalificeerde medewerkers die worden ingezet. Maar voor die advisering wordt niet betaald. Partijen lijken het idee te hebben dat we wel mee willen werken om een stukje poldermodel uit te voeren. Maar de arbodiensten staan niet te trappelen om een stukje polderland vorm te geven zonder daarvoor te worden betaald.” Vandaar zijn pleidooi om de sociale partners opdrachten te laten formuleren waarin wordt aangegeven welke diensten zij van de arbodiensten verlangen, die openbaar aan te besteden waarop de arbodiensten dan kunnen offeren. In het slothoofdstuk van dit rapport zal onder meer op dit punt nog worden teruggekomen.

8 De ervaringen met preventie

8.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk zijn de activiteiten belicht van de arbodiensten bij de arboconvenanten. Hiermee werd een beeld gegeven van hun branchegerichte activiteiten ten behoeve van de preventie van ongezonde werkomstandigheden.

In dit hoofdstuk zal een beeld worden gegeven in hoeverre de arbodiensten binnen 'hun eigen' bedrijven actief zijn ten behoeve van de preventie. Voor welke zaken worden zij door de werkgevers zoal ingeschakeld, en hoe kijken zij aan tegen hun dienstverlening op dit punt?

8.2 Inhoud van de preventieactiviteiten: wat doet men?

Activiteiten ten behoeve van de preventie vallen - uitgezonderd het arbeidsomstandighedensprekkuur, het PAGO en het toetsen van de RI&E²⁰ - onder de 'bovenwettelijke diensten' van een arbodienst. Dit laatste wil zeggen, een werkgever is wettelijk niet verplicht deze diensten van een arbodienst af te nemen. De vraag die hierbij dan opdoemt is in hoeverre de werkgevers ten behoeve van de preventie desalniettemin toch een beroep doen op hun arbodienst. Tabel 8.1 (zie p. 67) geeft een overzicht voor welke activiteiten dit zoal blijkt te zijn.

Hieruit komt het volgende beeld naar voren:

Kijken we bij deze tabel - net zoals in hoofdstuk 4 bij de activiteiten in het kader van de verzuimbegeleiding -, naar activiteiten die de meeste diensten ten behoeve van de preventie ontplooiën (bijvoorbeeld: meer dan 7 op de 10 diensten doet dat bij alle of bij het merendeel van 'hun' bedrijven), dan zou dit het volgende zijn:

- inspectie van de werkplekken op veiligheid en gezondheid.
(72% van de diensten geeft aan dat zij dit bij alle of bij het merendeel van hun bedrijven doet.)

Leggen we 'de lat' iets lager en kijken we naar wat minstens 6 op de 10 diensten bij alle of het merendeel van de bedrijven doet ten behoeve van de preventie, dan kan hier nog aan worden toegevoegd:

- ondersteuning geven bij het ontwikkelen van een algemeen preventief beleid om ongezonde/onveilige werkomstandigheden te voorkomen.
(68% van de diensten geeft aan dat hun activiteiten ten behoeve van de preventie bij alle of het merendeel van hun bedrijven onder andere hierop neerkomt.)
- de bedrijven adviseren over het treffen van preventieve maatregelen.
(door 66% van de diensten wordt aangegeven dat zij dit bij alle of een meerderheid van de bedrijven doen).

²⁰ Met betrekking tot de RI&E is in de Arbowet bepaald dat een werkgever verplicht is de arbodienst te laten nagaan of de RI&E (inclusief stappenplan) goed is uitgevoerd en of het in overeenstemming is met de werkelijke situatie in het bedrijf. De werkgever kan de arbodienst ook om ondersteuning vragen bij het opstellen en verrichten van een RI&E en het daaraan gekoppelde plan van aanpak, maar hij of zij is niet verplicht hiervoor de hulp van de arbodienst in te roepen. De werkgever mag de RI&E namelijk ook zelf uitvoeren en/of iemand anders of een andere instantie dan de arbodienst hiervoor inschakelen.

De categorieën *dit doen wij bij een minderheid* en *dit doen wij bij geen van de bedrijven* geven daarnaast inzicht in waarvoor de diensten aanmerkelijk minder worden ingeschakeld. Bijvoorbeeld: meer dan de helft geeft aan dat zij dit bij geen of slechts bij een minderheid van hun bedrijven doen. Hiertoe kan dan worden gerekend:

- gericht literatuuronderzoek om de eventuele gevaren in beeld te krijgen waaraan de werknemers zijn blootgesteld.
- specifieke trainingen geven aan de werknemers om hen te leren hoe zij bepaalde klachten kunnen voorkomen.

Kijken we hierbij nog naar de gewogen percentages (zie tabel B8.1 in de tabellenbijlage), dan blijft het beeld min of meer hetzelfde.

Inspectie van de werkplekken op veiligheid en gezondheid, ondersteuning geven bij het ontwikkelen van een algemeen preventief beleid en adviezen geven over het treffen van preventieve maatregelen, scoren ook dan min of meer het hoogst. Gericht literatuuronderzoek en specifieke trainingen geven aan de werknemers om hen te leren bepaalde klachten te voorkomen scoren ook dan min of meer het laagst.

Relatief hoog (dat wil zeggen, het heeft betrekking op bijna de helft van alle werknemers die de diensten onder hun zorg hebben) scoort dan echter ook:

- voorlichting geven aan werknemers over gezond en veilig werken.

Relatief laag blijkt dan ook nog te scoren:

- ondersteuning geven bij het ontwikkelen van een rookbeleid in het bedrijf.

Tabel 8.1 laat verder nog zien dat het vooral interne respectievelijk kleine diensten zijn die bij alle genoemde activiteiten aangeven dat zij dit bij alle bedrijven doen. Dit is echter niet zo verwonderlijk. Los van het feit dat zij te maken hebben met slechts één of een paar werkgevers (en niet zoals externe diensten met heel veel verschillende, waardoor een score ‘dit doen wij bij alle bedrijven’ voor hen ook minder gauw haalbaar zal zijn), hebben interne diensten immers ook haast per definitie te maken met werkgevers die serieus werken maken van hun arbeidsomstandighedenbeleid²¹.

²¹ Zo wordt bijvoorbeeld in het rapport *Enkeltje WAO* (M.W. Hertogh e.a., 2001) onder meer opgemerkt dat er een opmerkelijk verschil bestaat in de hoogte van de bedragen die interne en externe arbodiensten jaarlijks per werknemer uitgeven. “De bedragen van de interne Arbo-diensten liggen vele malen hoger dan de uitgaven van de externe Arbo-diensten” (p. 153). Over de werkgevers waarmee interne arbodiensten te maken hebben, wordt hierin verder nog opgemerkt dat door hen niet alleen ruimere financiële middelen beschikbaar worden gesteld voor de arbodienstverlening, maar dat deze financiële middelen en de bevoegdheden tot het nemen van arbointerventies ook in één hand liggen. “Waar deze constructie bestaat, namelijk bij bedrijven met een interne Arbo-dienst, heeft zij ertoe geleid dat deze bedrijven doordrongen zijn van het belang om te investeren in een goed arbeidsomstandighedenbeleid. In ruil voor besparing op het ziekteverzuim zijn zij in het algemeen bereid tot veel grotere investeringen in Arbo-activiteiten dan bedrijven die met externe Arbo-diensten in zee zijn gegaan” (p. 159).

Tabel 8.1 Activiteiten t.b.v. de preventie (in percentages van de diensten)
(De gegevens van 68 diensten)

bij sign. verschillen: ▲ interne diensten vaker ..., ▼ minder vaak
△ kleine diensten vaker ▽ minder vaak

dit doen wij bij:		alle bedrijven	het merendeel	circa de helft	een minderheid	geen v.d. bedrijven	g.a.
- een algemeen preventief beleid om ongezonde/onveilige werkomstandigheden te voorkomen	▲ △	44%	24%	16%	15%	1%	0%
- een specifiek preventief beleid gericht op psychische klachten	▲ △	22%	19%	16%	29%	▲ 12%	2%
- een specifiek preventief beleid gericht op klachten van het bewegingsapparaat	▲ △	24%	28%	16%	28%	4%	0%
- een beleid tegen intimidatie, agressie en geweld	▲ △	31%	16%	10%	32%	9%	2%
- een rookbeleid in het bedrijf	▲ △	23%	10%	15%	34%	15%	3%
- adviezen geven over het treffen van preventieve maatregelen	▲ △	41%	25%	16%	16%	2%	0%
- inspectie van de werkplekken op veiligheid en gezondheid	▲ △	40%	32%	10%	15%	3%	0%
- voorlichting geven aan werknemers over gezond en veilig werken	▲ △	29%	24%	19%	21%	6%	1%
- het geven van specifieke trainingen aan de werknemers om hen te leren hoe zij bepaalde klachten kunnen voorkomen	▲ △	26%	10%	12%	49%	3%	0%
- gericht literatuuronderzoek om eventuele gevaren in beeld te krijgen waaraan de werknemers zijn blootgesteld	▲ △	22%	8%	13%	40%	13%	4%
- via trainingen en evaluaties het brandveiligheids- en EHBObeleid ondersteunen	▲ △	26%	18%	15%	22%	18%	1%
- via voorlichting, vaccinaties, behandelen van prikaccidenten, e.d., de preventie van infecties ondersteunen	▲ △	28%	13%	16%	30%	10%	3%
verder nog genoemd:							
- brochures en informatiebladen		3%					
- bedrijfsnoodplannen helpen opstellen en oefeningen organiseren		2%					
- het inzetten van ergonomische expertise bij nieuwe ontwerpen/nieuwbouw			2%		2%		
- toxische stoffenbeleid en persoonsregistratie			2%				
- advisering tav. techniek en logistiek/organisatiekundige ondersteuning				2%	2%		
- fitnesstrainingen				2%			
- voorspellen van prognose langdurig verzuimers					2%		
- workshops en trainingen					2%		
- VCA, Zorgsystemen					2%		

8.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?

Aan de diensten is in dit verband vervolgens nog gevraagd hoe zij aankijken tegen hun activiteiten die zij tot nu toe bij de bedrijven hebben kunnen ontplooiën ten behoeve van de preventie. Tabel 8.2 geeft hierover het volgende beeld:

Tabel 8.2 Oordeel van de dienst over de eigen dienstverlening op het terrein van de preventie.
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe wordt bij uw dienst gedacht over de activiteiten die uw dienst tot nu toe heeft kunnen ontplooiën tbv. de preventie?			
- over het geheel genomen zeer tevreden ▲	7	10%	2%
- tevreden ▲ (r=.48) △ (r=.34)	27	40%	13%
- noch tevreden, noch ontevreden	19	28%	65%
- ontevreden	14	21%	20%
- zeer ontevreden	1	1%	< 0.5%
- geen antwoord	0	0%	0%
zijn er zaken op het terrein van de preventie waarvan u vindt dat u daaraan als dienst feitelijk meer zou kunnen doen?			
- nee	26	38%	11%
- geen antwoord	5	7%	3%
- ja ▼ (r=.39)	37	55%	86%
	↓		
wat zijn de knelpunten waarom uw dienst dit niet kan uitvoeren? (n = 37) (100%) (meerdere antwoorden mogelijk)			
- het heeft te maken met de grootte van een bedrijf	6	(16%)	
- met bepaalde branches	3	(8%)	
- met de contractruimte die we hebben	22	(60%)	
- en/of het heeft met nog iets anders te maken	22	(60%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Bij tabel 8.2 valt allereerst op dat, evenals bij het PAGO, ook hier nogal wat diensten aangeven echt ontevreden te zijn over de activiteiten die zij tot nu toe ten behoeve van de preventie bij de bedrijven hebben kunnen ontplooiën.

Verder valt op dat een groot aantal diensten (55%) aangeeft dat zij als dienst feitelijk méér zouden kunnen doen op dit vlak. (Externe diensten geven dit vaker aan dan interne diensten - 77% van de externe diensten tegenover 38% van de interne diensten -, maar dit is, gezien hetgeen hierover al in de vorige paragraaf is opgemerkt, niet zo verwonderlijk).

Wat zouden deze diensten méér willen doen?

Naast opmerkingen zoals ‘wat we nu nog niet bij alle bedrijven doen’, komt het bij de meeste niet zozeer neer op specifieke zaken, maar op: méér voorlichting, trainingen, advisering en ondersteuning (kunnen) geven. Of, zoals ook wel verwoord: *“gewoon bij méér bedrijven dit soort activiteiten uitvoeren”, “de intensiteit opvoeren”*.

Waar knelt het volgens deze diensten met name waardoor zij dit tot nu toe nog niet hebben kunnen doen?

Tabel 8.2 laat zien dat de omvang van de bedrijven en de aard van de branches volgens betrokkenen hen hierbij niet zozeer parten speelt. Door de diensten wordt vooral gewezen op de contractruimte waarin geen of te weinig budget voor dit soort activiteiten is opgenomen ²², alsmede op de motivatie van de werkgevers om aan de preventie aandacht/prioriteit te geven.

Door 5 diensten wordt in dit verband echter ook gewezen naar hun dienst zelf (*“capaciteitsgebrek”, “de adviesvaardigheid van de adviseurs verbeteren”, “we moeten ook zelf op dit terrein nog het een en ander ontwikkelen”*).

Hoe zouden volgens betrokkenen deze knelpunten moeten worden opgelost?

Ongeveer de helft van deze diensten kijkt hiervoor dan vooral naar de eigen dienst.

(Genoemd wordt dan bijvoorbeeld: *“ombouwen naar een adviesdienst want een arbodienst is méér dan een verzuimdienst”, “scheiding verzekeringsgeneeskunde en arbeids- en bedrijfsgeneeskunde”, “als arbodienst meer pro-actief werken”, “adviseurs trainen”, “ontwikkelen van diensten en activiteiten op het gebied van preventie”, “meer personeel”, e.d.*)

De andere diensten denken daarentegen meer aan acties richting de werkgever.

(Zoals bijvoorbeeld: *“hiervoor budget beschikbaar stellen”, “meer met de werkgevers contact hebben om de toegevoegde waarde te laten zien”, “hen uitleggen/overtuigen van de noodzaak hiervan”, e.d.*)

²² Bij de zogenoemde mantelcontracten lijkt dit punt overigens nauwelijks te spelen (zie tabel B8.2 in de tabellenbijlage). Door de (25) diensten die met één of meer brancheorganisaties een mantelcontract hebben voor hun dienstverlening, wordt door 8 op de 10 namelijk aangegeven dat hierin ook afspraken zijn vastgelegd over activiteiten van de dienst op het preventieve vlak.

9 De ervaringen met samenwerken met de OR

9.1 Inleiding

Werknemers hebben via de ondernemingsraad (OR) of de personeelsvertegenwoordiging (PVT) een aantal wettelijk vastgelegde bevoegdheden op het gebied van het arbeidsomstandighedenbeleid. Zo hebben zij instemmingsrecht over alle regelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden en het ziekteverzuim, waaronder:

- de RI&E en het plan van aanpak;
- de keuze van de arbodienst en de inhoud van het contract;
- het vaststellen van de frequentie van het PAGO;
- de voorschriften bij ziekteverzuim (de rechten en plichten van zieke werknemers, door wie er wordt gecontroleerd en wat de sancties zijn bij overtreding).

In de Arbowet is verder bepaald dat de werkgever bij de uitvoering van zijn arbeidsomstandighedenbeleid moet samenwerken met de OR of PVT (of bij het ontbreken daarvan met de belanghebbende werknemers) en dat dit onder meer inhoudt dat de werkgever hen een afschrift zendt van de RI&E en het plan van aanpak en met hen hierover jaarlijks overleg voert. Naar de arbodiensten toe wordt gesteld dat zij van hun adviezen over de RI&E aan de werkgever, een afschrift moeten verzenden naar de OR of de PVT. Bij ondernemingen zonder een OR of PVT moeten zij het origineel van deze adviezen naar de werkgever zenden met de vermelding dat deze verplicht is een afschrift hiervan zo spoedig mogelijk aan de belanghebbende werknemers te doen toekomen.

Tot de wettelijk verplichte onderdelen van de dienstverlening van de arbodiensten behoort dus de OR of PVT bericht geven van de adviezen die de dienst uitbrengt aan de werkgever. Over de wijze van samenwerken van arbodienst met de OR of PVT, gelden verder geen andere wettelijke voorschriften.

Hoe een en ander in de praktijk vorm wordt gegeven, wordt in dit hoofdstuk nader belicht. Dat wil zeggen, wat doen arbodiensten richting de OR-en waarmee zij te maken hebben en wat zijn hun ervaringen hiermee? ²³

9.2 Werkwijze richting de OR: wat houdt die in?

Zoals aan het begin van dit hoofdstuk reeds is aangestipt, heeft de OR instemmingsrecht bij de keuze van de arbodienst en de inhoud van het contract met de dienst.

Hoe de arbodiensten hiermee om moeten gaan wordt als volgt aangegeven in de Regeling Certificatie Arbodiensten (paragraaf 2.3.1, p. 14):

“Om zijn onafhankelijkheid te verzekeren, verleent de arbodienst geen diensten ten behoeve van een bedrijf indien de werknemers daartegen bezwaar hebben. Daartoe vergewist de arbodienst er zich van, alvorens een contract af te sluiten met de werkgever, dat de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging geen bezwaar heeft tegen de uitvoering van het contract.”

²³ Wat arbodiensten doen richting kleine bedrijven zonder OR of PVT, wordt hier dus buiten beschouwing gelaten.

Bij de diensten is allereerst nagegaan of zij inderdaad bij een contractafsluiting altijd nagaan of de OR geen bezwaar heeft tegen de keuze voor hen als arbodienst. Feitelijk is dit punt alleen van toepassing op externe diensten; bij een interne dienst geldt dat de OR instemmingsrecht heeft over de wijze waarop de dienst wordt georganiseerd.

Tabel B9.1 in de tabellenbijlage geeft derhalve alleen de antwoorden op deze vraag weer van de externe diensten. Daaruit blijkt dat 38% van deze diensten meldt altijd na te gaan bij een contractafsluiting of de OR hiertegen geen bezwaar heeft, 27% doet dat vaak, eveneens 27% doet dat soms en 8% van deze diensten geeft aan dat zij dit in de praktijk nooit doen. Hierbij komen geen verschillen naar voren tussen grote externe diensten, middelgrote en kleine diensten.

De vraag hoé de diensten nagaan of de OR bezwaar maakt tegen de keuze voor hen als arbodienst, levert het volgende beeld op: 35% doet dat uitsluitend via de werkgever, 3% uitsluitend via de OR zelf en 35% checkt dit zowel via de OR als via de werkgever. Drie diensten geven aan dat zij hierbij een andere weg bewandelen zoals bijvoorbeeld “*wij sturen de werkgever een intentieverklaring over samenwerking met de OR die hij moet tekenen*”. De overige diensten melden dat zij hiervoor geen standaardprocedure hebben.

Niet alleen van toepassing op externe diensten maar evenzo op interne diensten is de vraag of arbodiensten in hun contracten afspraken maken over samenwerken met de OR. Tabel 9.1 laat zien wat alle diensten hierop geantwoord hebben.

*Tabel 9.1 Afspraken in de contracten over de samenwerking met de OR?
(De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
stelt uw dienst als eis aan uw contract dat hierin afspraken worden gemaakt over de samenwerking met de OR?	<i>n.s.</i>		
- dat doen wij altijd	30	44%	72%
- meestal	9	13%	5%
- soms	11	16%	9%
- nooit	9	13%	13%
- geen antwoord	9	13%	1%

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Bij ruim de helft van de diensten (57%) blijkt het gebruikelijk dat zij altijd of meestal als eis aan hun contract met de werkgever stellen dat hierin ook afspraken worden opgenomen over de samenwerking met de OR. Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun hoede hebben, zou dit betrekking hebben op ruim driekwart van alle werknemers in het panel.

Tabel 9.1 laat verder nog zien dat zich op dit punt geen verschillen voordoen tussen externe en interne diensten en eveneens geen verschillen tussen grote, middelgrote en kleine diensten. Anders gezegd, het zijn dus niet bepaalde diensten die altijd in hun contract afspraken laten opnemen over de samenwerking met de OR.

Tabel 9.2 (zie volgende pagina) geeft vervolgens een beeld in hoeverre de diensten richting de OR werken aan de hand van protocollen, dus een standaardwerkwijze volgen. Daaruit blijkt allereerst dat circa 8 op de 10 diensten (81%) een protocol hebben voor het hierbij verplichte onderdeel van hun dienstverlening, namelijk het rapporteren en opsturen van hun adviezen naar de OR. Bijna 7 op de 10 blijkt echter (ook) een protocol te hebben over de evaluatie van de dienstverlening met de OR, en eveneens bijna 7 op de 10 blijkt dat te hebben over vaste contactmomenten met de OR (bijvoorbeeld 1 á 2 keer per jaar). ‘Een helpdeskfunctie vervullen voor de OR-leden’ blijkt daarentegen minder gebruikelijk; nog niet de helft van de diensten geeft aan dat dit een standaardonderdeel van hun dienstverlening vormt. Tabel 9.2 laat tevens nog zien dat zich wat dit betreft alleen een verschil voordoet tussen de diensten bij het punt: wel of geen vaste contactpersoon bij de dienst aanwijzen voor de OR. (Kleine diensten blijken dit vaker te doen dan grote diensten.) Bij alle overige punten komen daarentegen tussen de diensten geen opmerkelijk verschillen naar voren komen.

Het laatste blijkt eveneens niet het geval bij het wel of niet jaarlijks aan de OR verslag uitbrengen van de uitgevoerde werkzaamheden. Tabel 9.2 laat daarover nog zien dat dit bij 16% van de diensten niet gebruikelijk is, bij de overige wel (waarbij de wijze waarop zij dat doen echter wel verschilt). Zo meldt 34% dat zij jaarlijks zowel schriftelijk als ook in een gesprek de uitgevoerde werkzaamheden met de OR doorneemt, 16% doet dat alleen schriftelijk en 9% net omgekeerd, namelijk alleen in een gesprek met de OR. De overige (15) diensten doen het anders zoals bijvoorbeeld “*schriftelijk met een aanbod voor een mondelinge toelichting*”, of geven bijvoorbeeld aan dat het afhankelijk is van de grootte van de onderneming of er schriftelijk of mondeling over gerapporteerd wordt. (Een overzicht van de toelichtingen die de betrokken 15 diensten hebben gegeven, is opgenomen in de tabellenbijlage.)

Tabel 9.2 Werkwijze richting de OR: wat houdt die in?
(De gegevens van 68 diensten)

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
de dienst hanteert mbt. de OR een standaardwerkwijze (een protocol) met afspraken over:				
- het overleg met de OR over het verzuim, PAGO en arbospreekuur	<i>n.s.</i>	39	57%	68%
- de wijze van adviseren aan de OR	<i>n.s.</i>	43	63%	83%
- het rapporteren en opsturen van adviezen aan de OR	<i>n.s.</i>	55	81%	94%
- overige informatievoorzieningen aan de OR	<i>n.s.</i>	40	59%	61%
- een 'helpdeskfunctie' voor OR-leden/VGW(M)-commissie	<i>n.s.</i>	32	47%	53%
- vaste contactpersonen bij de dienst voor de OR	$\Delta (r=.24)$	43	63%	52%
- vaste contactmomenten met de OR	<i>n.s.</i>	47	69%	79%
- de evaluatie met de OR van de dienstverlening	<i>n.s.</i>	47	69%	90%
<hr/>				
- op alle 8 onderdelen 'ja' geantwoord		18	27%	42%
- op géén van de onderdelen 'ja' geantwoord		2	3%	< 0.5%
<hr/>				
rapporteert de dienst jaarlijks aan de OR over de uitgevoerde werkzaamheden?	<i>n.s.</i>			
- nee		11	16%	14%
- ja, alleen schriftelijk		11	16%	15%
- ja, alleen in een gesprek met de OR		6	9%	3%
- ja, zowel schriftelijk als ook in een gesprek met de OR		23	34%	40%
- wij doen het anders		15	22%	27%
- geen antwoord		2	3%	1%
<hr/>				
. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):		▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak		
. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):		△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak		
. grootte van het verschil:		r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot		
<i>n.s.</i> = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst				

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

9.3 Tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe?

Aan de diensten is in dit verband vervolgens nog gevraagd hoe zij aankijken tegen hun samenwerking met de OR bij de werkgevers met wie zij een contract hebben. Tabel 9.3 geeft hierover het volgende beeld:

Tabel 9.3 Oordeel van de dienst over hun samenwerking met de OR
(De gegevens van 68 diensten)

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe wordt bij uw dienst gedacht over uw samenwerking met de OR bij de werkgevers met wie u een contract heeft?				
- over het geheel genomen zeer tevreden	▲ (r=.38) △ (r=.30)	12	18%	1%
- tevreden		24	35%	49%
- noch tevreden, noch ontevreden		23	34%	45%
- ontevreden		7	10%	4%
- zeer ontevreden		1	1%	< 0.5%
- geen antwoord		1	1%	< 0.5%
vindt u dat u als dienst feitelijk meer zou kunnen doen richting de OR(en) met wie uw dienst te maken heeft?				
- nee	▲ (r=.46) △ (r=.32)	32	47%	22%
- geen antwoord		5	7%	3%
- ja		31	46%	75%
↓				
wat zijn de knelpunten waarom uw dienst dit niet kan uitvoeren? (meerdere antwoorden mogelijk)		(n = 31)	(100%)	
- het heeft te maken met de grootte van een bedrijf		4	(13%)	
- met bepaalde branches		1	(3%)	
- met de contractruimte die we hebben		13	(42%)	
- en/of het heeft met nog iets anders te maken		20	(65%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Ruim de helft van de diensten geeft aan over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden te zijn over hun samenwerking met de OR-en met wie zij te maken hebben. Interne respectievelijk kleine diensten geven dit vaker aan dan externe respectievelijk grote diensten (die weer vaker aangeven 'noch tevreden, noch ontevreden' hierover te zijn). Van de diensten is 11% daarentegen ontevreden tot zeer ontevreden over hun samenwerking met de OR.

Hoewel dus verreweg het grootste deel niet echt ontevreden is over hun samenwerking met de OR, geeft bijna de helft van de diensten desalniettemin aan dat zij vinden dat zij richting de OR feitelijk méér zouden kunnen doen. (Interne respectievelijk kleine diensten minder vaak dan externe middelgrote en grote diensten.)

Het beeld dat in dit hoofdstuk naar voren komt, ziet er kort samengevat dus als volgt uit:

- Wat betreft het omgaan met de OR komen er feitelijk géén opmerkelijke verschillen tussen de diensten naar voren.
- Interne diensten zijn echter wel wat tevredener over hun samenwerking met de OR.
- Externe diensten zijn vaker van mening dat zij richting de OR-en méér zouden kunnen doen/ betekenen.

De antwoorden wat deze diensten dan méér richting de OR zouden willen doen, komen meestal neer op: *“vaker/intensiever contact”, “ze er meer bij betrekken”*.

Wat zijn vooral de knelpunten waarom de betrokken diensten dit tot nu toe niet hebben gedaan?

Tabel 9.3 laat zien, en wellicht enigszins opmerkelijk, dat hierbij door de diensten nauwelijks wordt gewezen naar de grootte van de bedrijven. Kennelijk speelt het probleem zowel bij OR-en bij grote, middelgrote en kleine bedrijven. Volgens de betrokken diensten heeft het zowel te maken met de contractruimte waarbinnen zij moeten werken als met de OR-en zelf (*“weinig interesse/ initiatief/ betrokkenheid”, “ze zien de arbodienst vaak als vakbond of arbeidsinspectie”, “de kwaliteit van de OR laat veel te wensen over”, e.d.*)

Door 6 diensten wordt echter meer de hand in eigen boezem gestoken en de knelpunten meer aan de eigen organisatie geweten (*“reorganisatie”, “onvoldoende afspraken over gemaakt”, “we zijn te passief”, e.d.*)

Hoe zouden volgens de betrokkenen deze knelpunten moeten worden opgelost?

Hoewel de meningen hierover zeer divers van aard zijn, zijn er desalniettemin twee hoofdrichtingen in te onderscheiden.

1. richting de dienst zelf.
(Genoemd wordt dan bijvoorbeeld: *“het overleg meer stimuleren”, “actiever worden”, “OR-en beter voorlichten”, “ook intern meer uniform werken en de prioriteitsstelling veranderen”, e.d.*)
2. richting werkgevers.
(Genoemd wordt dan bijvoorbeeld: *“hen wijzen op de wettelijke verplichtingen hierover”, “bedrijven moeten minder zuinig worden”, “bevorderen van de medezeggenschap o.a. via afspraken tussen de sociale partners, de wet op de OR verruimen”, e.d.*)²⁴

²⁴ Zie ook J. Popma e.a., 2001, die in hun rapport *Arbodienstverlening tussen markt en medezeggenschap* wat dit betreft als praktische suggesties meegeven (p. 107): *“Tot slot is het wenselijk dat de arbodienst niet bij de werkgever informeert of de ondernemingsraad heeft ingestemd met het contract, maar vooraf zélf contact opneemt met de or. Daarmee wordt een eerste brug geslagen tussen beide partijen. Een dergelijke handelwijze vloeit indirect voort uit de Richtlijn Certificering Arbodiensten. Ook kan, zoals reeds is aangegeven, een extra impuls uitgaan van een arboconvenant of cao-afpraak. Mogelijk ontstaat hieruit een stimulans bij zowel werkgever als arbodienst om de or zo snel mogelijk bij de besprekingen over contract en inhoud van de dienstverlening te betrekken.”*

10 De ervaringen met de dienstverlening kort samengevat

In de hoofdstukken 2 tot en met 9 is steeds een onderdeel van de dienstverlening van de arbodiensten belicht en weergegeven wat daarbij de ervaringen van de diensten zijn. In dit hoofdstuk worden deze ervaringen op een rij gezet en een overzicht gegeven hoe de arbodiensten hun eigen dienstverlening beoordelen, bij welke onderdelen zij vinden dat het beter zou kunnen en hoe dat volgens hen zal moeten worden aangepakt.

Tabel 10.1 Oordeel van de diensten over hun dienstverlening op de verschillende onderscheiden terreinen (De gegevens van 68 diensten)

	a.		b.	
	is tevreden/ zeer tevreden over de eigen bijdrage tot nu toe		vindt dat zij op dit terrein méér zouden kunnen doen	
	% van de diensten	% bij weging naar werknemers	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
mening van de 68 diensten over hun dienstverlening wat betreft:				
- de RI&E	<i>n.s.</i>	81%	68%	▼▽ 58% 87%
- het PAGO	▽	34%	18%	▼▽ ○ 47% 84%
- het GPO	<i>n.s.</i>	41%	18%	<i>n.s.</i> ○ 55% 79%
- de verzuimbegeleiding richting de werknemers	<i>n.s.</i>	85%	79%	▼▽ ○ 49% 85%
- idem richting de werkgevers	△	59%	25%	
- aanstellingskeuringen	<i>n.s.</i>	62%	76%	<i>n.s.</i> 26% 53%
- intredeonderzoeken	<i>n.s.</i>	64% *	69% *	
- de samenwerking met de OR(en)	▲△	53%	50%	▼▽ ○ 46% 75%
- de arboconvenanten	<i>n.s.</i>	52% **	62% **	▼ ○ 30% 53%
- de preventie binnen de bedrijven	▲△	50%	15%	▼ ○ 55% 86%

* oordeel van degenen die aangeven intredeonderzoeken te verrichten (n = 45)

** oordeel van degenen die aangeven bij de Arboconvenanten betrokken te zijn, te zullen gaan worden of te zijn geweest (n = 29)

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

. sign. verschil bij tevredenheid over de dienstverlening tot nu toe (zeer) tevreden/neutral of (zeer) ontevreden

● tevreden diensten vaker ... ○ tevreden diensten minder vaak

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Wordt bij deze onderdelen mede het percentage diensten in beschouwing genomen dat aangeeft hierover echt ontevreden te zijn, dan kan - met uitzondering van het PAGO en de preventie binnen de bedrijven -, worden opgemerkt dat de diensten over het geheel genomen niet ontevreden zijn over hun bijdrage tot nu toe aan de diverse onderdelen

van het arbobeleid in de bedrijven. Tabel 10.1 laat echter ook zien dat dit geenszins wil zeggen dat er bij de arbodiensten niet het gevoel leeft dat men méér zou kunnen doen. Feitelijk alleen richting de arboconvenanten en op het terrein van de keuringen leven er bij betrekkelijk weinig diensten nog verdere wensen; bij alle andere onderdelen bestaat bij circa 5 op de 10 het gevoel dat men hierbij als arbodienst feitelijk méér zou kunnen doen. Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder zorg hebben, zou dit betrekking hebben op meer dan driekwart van de verzorgde populatie.

Wordt hierbij nog gekeken naar eventuele verschillen tussen de diensten, dan levert dit het volgende beeld op:

- Bij de ‘tevredenscores’ over de eigen bijdrage tot nu toe, komen er bij de meeste onderdelen geen significante verschillen naar voren tussen de diensten. Alleen over de verzuimbegeleiding richting de werkgevers, over hun samenwerking tot nu toe met de OR-en met wie zij te maken hebben, en over de activiteiten die men tot nu toe heeft kunnen ontplooiën ten behoeve van de preventie, zijn interne respectievelijk kleine diensten meer tevreden dan externe respectievelijk middelgrote en grote diensten. (Tegen de achtergrond dat interne diensten met slechts één of een paar werkgevers te maken hebben en met een wat makkelijker populatie dan externe diensten, is dit echter niet zo verwonderlijk. Haast per definitie hebben interne diensten immers te maken met werkgevers die al serieus werk maken van hun arbeidsomstandighedenbeleid ²⁵.) Bij het PAGO is precies sprake van het omgekeerde: daarover zijn met name kleine diensten ontevreden.
- Bij de vraag of men vindt dat men als dienst feitelijk méér zou kunnen doen, komen er bij de meeste onderdelen daarentegen wel steeds verschillen naar voren. Zowel bij de RI&E, het PAGO, de verzuimbegeleiding, de samenwerking met de OR, de arboconvenanten en de preventie binnen de bedrijven, geven vooral externe diensten vaker aan dat zij van hun dienstverlening méér zouden willen maken.

Hierbij is tevens nog nagegaan of de diensten die méér zouden willen doen ook met name degenen zijn die over hun huidige dienstverlening nog niet zo uitgesproken tevreden zijn.

Alleen bij de RI&E en de keuringen blijkt deze redenering niet op te gaan. Dat wil zeggen, ook degenen die tevreden zijn over hun huidige activiteiten voor de RI&E en de (aanstellings)keuringen, geven evengoed aan - en niet minder vaak dan de andere diensten - dat zij op deze terreinen feitelijk méér zouden kunnen doen.

Bij alle andere onderdelen is echter wel steeds het patroon: de diensten die over hun eigen bijdrage nog niet uitgesproken tevreden zijn, zijn vaker van mening dat zij als dienst hierbij feitelijk méér zouden kunnen doen .

Welk beeld komt (kort samengevat) uit de hoofdstukken naar voren over de wensen die er nog leven en de richting waaraan men dan met name denkt voor ‘verbeteracties’?

²⁵ Zie noot 21 op p. 66.

% van de diensten dat méér wil doen		welke wensen leven er met name?	hoé volgens hen te verwezenlijken?
- bij de RI&E	58%	<ul style="list-style-type: none"> • meer ondersteuning kunnen geven bij opstellen van het plan van aanpak • meer mogelijkheden tot vervolgonderzoek 	<ul style="list-style-type: none"> • werkgever (ruimer budget en hen doordringen van de noodzaak/meerwaarde)
- bij het PAGO	47%	<ul style="list-style-type: none"> • inhoudelijk het PAGO verbeteren 	<ul style="list-style-type: none"> • in BOA-verband (instrumentarium ontwikkelen) • de dienst zelf (professionaliseren en het PAGO inkaderen in andere taken)
- bij het GPO	55%	<ul style="list-style-type: none"> • inhoudelijk het GPO verbeteren 	<ul style="list-style-type: none"> • in BOA verband (instrumentarium ontwikkelen) • de dienst zelf (professionaliseren en actievere opstelling) • overheid (helderder regelgeving en meer toezicht op de handhaving)
- bij de verzuimbegeleiding	49%	<ul style="list-style-type: none"> • als dienst 'actiever worden' naar de werkgever • eigen instrumentarium en gegevensstroom verbeteren 	<ul style="list-style-type: none"> • de dienst zelf (professionaliseren en het automatiseringssysteem verbeteren) • werkgever (meer budget en hen wijzen op de terugverdieneffecten)
- bij de keuringen	26%	<ul style="list-style-type: none"> • meer intredeonderzoeken • meer voorlichting over de WMK 	<ul style="list-style-type: none"> • de dienst zelf (capaciteitsprobleem aanpakken en het meer prioriteit geven)
- bij de samenwerking met de OR	46%	<ul style="list-style-type: none"> • vaker/intensiever contact en ze er meer bij betrekken 	<ul style="list-style-type: none"> • de dienst zelf (het overleg meer stimuleren en afspraken over opnemen) • werkgever (hen wijzen op de wettelijke verplichtingen, medezeggenschap bevorderen)
- bij de Arboconvenanten	30%	<ul style="list-style-type: none"> • meer over geïnformeerd worden • kennis over kunnen dragen 	<ul style="list-style-type: none"> • sociale partners (opdrachten formuleren waarop diensten kunnen offeren)
- bij de preventie binnen de bedrijven	55%	<ul style="list-style-type: none"> • alles méér doen, de intensiteit opvoeren • bij meer bedrijven kunnen uitvoeren dan nu 	<ul style="list-style-type: none"> • de dienst zelf (professionaliseren en meer pro-actief gaan werken) • werkgever (budget beschikbaar stellen en hen doordringen van de noodzaak)

11 Terugkoppelen van de ervaringen

11.1 Inleiding

In de vorige hoofdstukken is een beeld gegeven van de ervaringen van de diensten bij diverse onderdelen van hun dienstverlening. In dit hoofdstuk zal worden belicht hoe deze ervaringen worden teruggekoppeld naar de eigen organisatie, en hoe naar de klant.

11.2 Hoe wordt intern teruggekoppeld?

Bij de tweede peiling (die in de periode oktober 1998 tot en met maart 1999 plaatsvond), is onder meer aan de diensten de vraag voorgelegd hoe de ervaringen bij de re-integratietrajecten intern worden teruggekoppeld. Hieruit bleek dat deze ervaringen bij vrijwel alle diensten wel werden teruggekoppeld, maar dat daarover bij weinig van de toen geënquêteerde diensten duidelijke afspraken waren. Bijna 65% had daarover helemaal nog geen afspraken en 15% had daarover wel afspraken maar die stonden niet op papier (zie de rapportage van de tweede peiling, p. 50 en de tabellen B5.4a-4b in de tabellenbijlage van dat rapport).

Min of meer dezelfde vraag is bij deze vierde peiling aan de diensten voorgelegd. Vergelijken we de gegevens in tabel 11.1 met die van twee jaar daarvoor, dan kan geconstateerd worden dat er in die tussentijd veel veranderd is. Weliswaar blijkt 34% van de diensten over het intern terugkoppelen van de ervaringen nog geen vaste afspraken te hebben, maar twee jaar daarvoor gold dit nog voor 65% van de diensten. Daarnaast is het aantal diensten dat hierover vaste afspraken heeft die ook op papier staan, bijna verdrievoudigd (44% thans tegenover 16% bij de peiling twee jaar daarvoor).

Ook de wijze waarop de terugkoppeling plaatsvindt lijkt minder vrijblijvend geworden. Gaf bij de tweede peiling 68% van de diensten aan dat de terugkoppeling onder meer via de intercollegiale toetsing plaatsvond, thans is dit percentage opgelopen naar 91%. De cijfers bij het terugkoppelen via het periodieke deskundigenoverleg laten min of meer hetzelfde zien. Bij de tweede peiling gaf 63% van de diensten aan dat zij onder meer langs deze weg hun ervaringen terugkoppelden, bij deze vierde peiling is dit percentage inmiddels gestegen naar 90% van de diensten. En bijvoorbeeld een intern mededelingenblad benutten voor het terugkoppelen van de ervaringen gebeurt nu bij 32% van de diensten terwijl dit bij de tweede peiling door slechts 5% van de diensten werd gedaan.

Tabel 11.1 laat tevens nog zien dat zich hierbij geen significante verschillen voordoen tussen de diensten. Niet bij de wijze waarop zij intern hun ervaringen terugkoppelen en ook niet bij het wel of niet vaste afspraken hierover hebben. (Bij de tweede peiling bleek dit overigens ook al niet het geval.)

Tabel 11.1 Hoe worden de ervaringen bij de dienstverlening INTERN teruggekoppeld?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
interne terugkoppeling van de ervaringen bij de dienstverlening, gebeurt bij onze dienst:			
- via de intercollegiale toetsing	<i>n.s.</i> 62	91%	95%
- via het periodieke deskundigenoverleg	<i>n.s.</i> 61	90%	88%
- via een intern mededelingenblad	<i>n.s.</i> 22	32%	45%
- via het werkoverleg	<i>n.s.</i> 61	90%	94%
- via het intern projectoverleg	<i>n.s.</i> 43	63%	83%

- op alle 5 onderdelen 'ja' geantwoord	17	25%	37%
- op géén van de 5 onderdelen 'ja' geantwoord	2	3%	3%
- wij koppelen (ook) nog anders intern terug ²⁶	9	13%	

heeft uw dienst hierover vaste afspraken of wordt het aan iedereen zelf overgelaten òf, en hoé ervaringen aan collega's worden teruggekoppeld?	<i>n.s.</i>		
- wij hebben daarover vaste afspraken en die staan ook op papier	30	44%	59%
- wij hebben vaste afspraken maar die staan NIET op papier	14	21%	5%
- nee, daarover hebben wij geen afspraken	23	34%	34%
- geen antwoord	1	1%	2%

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

11.3 Hoe wordt naar de werkgever teruggekoppeld?

Aan de diensten is vervolgens gevraagd hoé zij hun ervaringen met de dienstverlening naar hun klanten terugkoppelen. Doen zij dit bijvoorbeeld bij al hun klanten op dezelfde wijze? Tabel 11.2 laat zien dat 63% van de diensten dit doet (bij iedereen op dezelfde wijze) en dat dit bij de overige diensten dus per klant kan variëren. Tussen externe en interne diensten doen zich wat dit betreft geen verschillen voor. De grootte van de dienst speelt daarentegen wel een rol. Dat wil zeggen, kleine diensten geven wat vaker aan dat zij voor de terugkoppeling naar hun klant(en) geen standaardwerkwijze hebben.

²⁶ Door 9 diensten wordt aangegeven dat zij (ook) als volgt hun ervaringen intern terugkoppelen: (3x genoemd) "via (structurele periodiek/jaarlijkse) evaluatie van de kerntaken/dienstverlening" (elk 2x genoemd) "via intranet, mail", "via het klantteamoverleg" (elk 1x genoemd) "via interne scholingsdagen en opleidingen", "via regelmatige accountsbesprekingen", "via interdisciplinaire toetsing".

Tabel 11.2 Standaardwerkwijze voor terugkoppeling naar de werkgever?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe worden bij uw dienst de ervaringen met de dienstverlening naar de betrokken bedrijven teruggekoppeld: hanteert uw dienst hierbij een standaardwerkwijze (een protocol)?			
- ja	43	63%	76%
- nee	24	35%	24%
- geen antwoord	1	2%	< 0.5%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 11.3 (zie volgende pagina) geeft vervolgens een beeld hoé de diensten hun ervaringen naar hun klanten terugkoppelen. Daaruit blijkt dat de meeste diensten (73%) hiervoor jaarlijks een evaluatiegesprek belegt (49% doet dat bij al hun klanten en 24% doet dit bij het merendeel). Bijna 6 op de 10 stelt jaarlijks (ook, of alleen) een verslag op van de verleende diensten (38% doet dat voor al hun klanten en 21% doet dat voor het merendeel). Een verslag opstellen van de bereikte effecten/resultaten blijkt daarentegen veel minder gebruikelijk (nog geen 4 op de 10 doet dit voor al hun klanten of voor het merendeel van hun klanten).
(In de tabellenbijlage is deze tabel opgenomen met de percentages bij weging naar de grootte van de diensten.)

Tabel 11.3 *Hoé wordt naar de werkgever teruggekoppeld? (in percentages van de diensten)*
(De gegevens van 68 diensten)

bij sign. verschillen: ▲ interne diensten vaker ... ▼ minder vaak ...
△ kleine diensten vaker ▽ minder vaak

dit doen wij bij:		alle bedrijven	het merendeel	circa de helft	een minderheid	geen v.d. bedrijven	g.a.
- jaarlijks een verslag opstellen van de verleende diensten	▲ △	38%	21%	7%	22%	7%	5%
- jaarlijks een verslag opstellen van de bereikte effecten/resultaten	▲ △	28%	8%	13%	28%	13%	10%
- jaarlijks een evaluatiegesprek beleggen met de werkgever over onze dienstverlening	▲ △	49%	24%	12%	9%	3%	4%
verder nog genoemd:							
- 100+ bedrijven jaarlijks terugkoppeling de overige min. 1x per 3 jaar		3%					
- iedereen niet jaarlijks maar 1x per 2 jaar		2%					
- meerdere malen per jaar een evaluatiegesprek met de werkgever		2%					
- een algemeen jaarverslag van de dienst		2%					
- terugkoppeling via ons informatieblad		3%					
- tevredenheidsonderzoek		2%	2%				
- evaluatiegesprek met de accountmanager, professionals of met de regio-directeur		2%	2%				
- op brancheniveau aan de sociale partners			2%				
- ad-hoc evaluatie			2%		2%		
- kwartaal-evaluaties				2%			
- terugkoppeling in SMT				2%			
- terugkoppeling bij bedrijfsbezoek door relatiebeheer				2%			
- terugkoppeling in arbostuurgroepen of VGW-commissie					2%		

11.4 Ervaringen met de terugkoppeling naar de werkgever

Bij de diensten is vervolgens nagegaan hoe vaak het voorkomt dat (mede) naar aanleiding van zo'n terugkoppeling naar de klant hun contract wordt aangepast (of opgezegd). Tabel 11.4 geeft weer wat de diensten hierover naar voren hebben gebracht; voor de gewogen percentages, zie de tabellenbijlage.

Hieruit blijkt dat het in de praktijk niet vaak gebeurt dat werkgever en OR naar aanleiding hiervan bijvoorbeeld besluiten tot uitbreiding van hun contract met de arbodienst. Het omgekeerde - er wordt in 'gesneden' of het contract wordt opgezegd - komt volgens de diensten nog minder voor (en volgens de interne diensten bij hen eigenlijk nooit)

Tabel 11.4 *Ervaringen met de terugkoppeling richting het contract met de werkgever*
(De gegevens van 68 diensten)

bij sign. verschillen: ▲ interne diensten vaker ... ▼ minder vaak ...
△ kleine diensten vaker ▽ minder vaak

n = 68 = 100% (van de diensten)						
hoe vaak komt het voor dat (mede) n.a.v. de terugkoppeling de werkgever en OR besluiten tot:	vaak	niet zo vaak	zelden		nooit	g.a.
- uitbreiding van het contract?	9%	31%	15%	▲ △	38%	7%
- 'snijden' in het contract?	0%	19%	31%	▲ △	47%	3%
- opzeggen van het contract?	0%	4%	25%	▲ △	66%	4%

Om een duidelijker beeld te krijgen hoe vaak het ook echt gebeurt dat er een contract wordt opgezegd, is aan de diensten gevraagd wat hun praktijkervaringen daarmee zijn. De gegevens uit het zogenoemde SZW-werkgeverspanel lieten daarover tot en met 1999 namelijk zien dat dit in de praktijk vrij weinig leek te gebeuren, maar concrete cijfers ontbraken om dit vermoeden goed te kunnen onderbouwen²⁷. De gegevens uit de Arbodienstenmonitor, die in opdracht van de BOA zowel in 1998 als in 2001 is uitgevoerd, geven hierover wel concretere cijfers maar hiermee is alleen in kaart te brengen hoeveel bedrijven overwegen van arbodienst te wisselen²⁸ (en niet hoeveel van hen dit ook werkelijk doet). Aan de diensten in het panel is daarom gevraagd hoe vaak het de afgelopen twee jaar bij hen is voorgekomen dat een werkgever het contract opzegde en om hoeveel werknemers het hierbij ging.

Tabel 11.5 (volgende pagina) laat zien wat de diensten hierover naar voren hebben gebracht.

²⁷ Zo werd in de rapportage 1996-1997 over dit panel gemeld: 'Van alle bedrijven die (ooit) aangesloten zijn (geweest) bij een Arbo- of bedrijfsgezondheidsdienst, is 7 procent wel eens gewisseld. Het grootste deel van de bedrijven is eind 1996 echter nog steeds bij dezelfde Arbo- of bedrijfsgezondheidsdienst aangesloten als medio 1996. Minder dan 1 procent is in deze tussenliggende periode van Arbo- of bedrijfsgezondheidsdienst gewisseld.' (Ter Huurne e.a., 1997, p. 109). Hoewel in de daaropvolgende metingen bij het werkgeverspanel hiernaar niet meer expliciet werd gevraagd, viel uit de rapportage 1998-1999 desalniettemin op te maken dat het percentage 'gewisseld van arbodienst' vermoedelijk nog steeds vrij laag lag en slechts met een paar procentpunten was gestegen.

²⁸ Van de 1750 bedrijven en instellingen die voor deze monitor worden benaderd bleek in 1998 5% erover te denken om van arbodienst te wisselen; eind 2001 gaf 13% van de bedrijven aan dit te overwegen.

Tabel 11.5 *Werkgever zegt het contract op: afgelopen 2 jaar voorgekomen?*
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
is het de afgelopen 2 jaar voorgekomen dat een werkgever het contract met de dienst heeft opgezegd?			
- nee, bij ons geen enkele keer	▲ ($r=.86$) △ ($r=.62$)	28	41%
- geen antwoord		11	16%
- ja, dat is bij ons de afgelopen 2 jaar voorgekomen		29	43%
		↓	
hoe vaak is dit de afgelopen 2 jaar voorgekomen?			
	(n = 29)	(100%)	
- circa 1 - 2 keer		12	(41%)
- 3 - 5 keer		3	(10%)
- 6 - 10 keer		7	(24%)
- 11 - 20 keer		3	(10%)
- meer dan 20 keer		4	(14%)
om hoeveel werknemers ging het hierbij in totaal?			
	(n = 29)	(100%)	
<i>NB. van het totaal aantal werknemers dat de dienst onder zorg heeft betref het:</i>			
- minder dan 0.5% van de werknemers die wij onder zorg hebben		4	(14%)
- 0.5 tot 1% van degenen die wij onder zorg hebben		4	(14%)
- 1 tot 5%		11	(38%)
- 5 tot 10%		2	(7%)
- 10 tot 20%		4	(14%)
- 20 tot 30%		1	(3%)
- kan het aantal niet aangeven		2	(7%)
- anders, dienst (en werkgever) recent overgenomen door andere dienst		1	(3%)
. <i>sign. verschil bij type dienst (extern/intern):</i> ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak			
. <i>sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):</i> △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak			
. <i>grootte van het verschil:</i> r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot			
. <i>n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst</i>			

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

De werkgever zegt het contract op blijkt een situatie waarmee ruim 4 op de 10 diensten de afgelopen twee jaar te maken hebben gehad. Over het geheel genomen lijken het echter bij deze diensten betrekkelijke ‘kleine’ klanten te zijn geweest. Kijken we bij tabel 11.5 namelijk naar het aantal werknemers dat men hiermee ‘verloor’, dan komt het bij de meeste van deze diensten neer op hooguit 5 procent van het totaal aantal werknemers dat men onder zorg heeft.

De omgekeerde situatie (de dienst zegt het contract op) blijkt in de praktijk echter ook voor te komen (zie tabel 11.6). Ook hierbij blijkt het dan steeds voornamelijk te gaan om betrekkelijk kleine klanten waarmee de diensten zelf het contract verbreken.

Tot slot kan in dit verband nog worden opgemerkt dat het voornamelijk externe middelgrote en grote diensten zijn die met deze situaties te maken hebben.

Tabel 11.6 De dienst zegt zelf een contract met een werkgever op: de afgelopen 2 jaar voorgekomen?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
hoe vaak heeft de dienst zélf het contract met een werkgever opgezegd?			
- dat hebben wij tot nu toe nog nooit gedaan ▲ ($r=.68$) △ ($r=.56$)	35	51%	< 0.5%
- geen antwoord	10	15%	67%
- wij hebben daartoe wel eens besloten	23	34%	33%
	↓		
hoeveel keer is dat de afgelopen 2 jaar gebeurd?			
	(n=23)	(100%)	
- 0 keer ▲ ($r=.69$)	2	(9%)	
- 1 - 2 keer	12	(52%)	
- 3 - 5 keer	3	(13%)	
- 6 - 10 keer	1	(4%)	
- meer dan 10 keer	2	(9%)	
- kan het aantal niet aangeven	3	(13%)	
om hoeveel werknemers ging het hierbij in totaal?			
	(n = 18)	(100%)	
<i>NB. van het totaal aantal werknemers dat de dienst onder zorg heeft betref het:</i>			
- minder dan 0.5% van de werknemers die wij onder zorg hebben	8	(44%)	
- 0.5 tot 1% van degenen die wij onder zorg hebben	6	(33%)	
- 1 tot 5%	3	(17%)	
- kan het aantal niet aangeven	1	(6%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

12 Samenwerken met externen

12.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal uitgebreid aan bod komen: de samenwerking van de diensten met externen ten behoeve van de reïntegratie. Met wie hebben de diensten hierover samenwerkingsafspraken en wat houdt die samenwerking in de praktijk in? Vragen die ook al bij de eerste en tweede peiling aan de diensten zijn voorgelegd, zodat in dit hoofdstuk tevens kan worden aangegeven welke ontwikkelingen zich hierbij in de loop der jaren hebben voorgedaan.

In de volgende paragrafen zal eerst een overzicht worden gegeven met wie de diensten op dit moment zoal samenwerken (paragraaf 12.2). Vervolgens wordt verder ingegaan op de aard van die samenwerking en de ervaringen daarmee. Eerst met de uvi's (paragraaf 12.3) en daarna met externe zorgverleners, met reïntegratiebedrijven en met verzekeraars (paragraaf 12.4). Tot slot zullen de ontwikkelingen die zich hierbij de afgelopen jaren hebben voorgedaan, nog eens kort worden samengevat (paragraaf 12.5).

12.2 Overzicht met wie wordt samengewerkt

Allereerst wordt in tabel 12.1 (zie volgende pagina) een overzicht gegeven met welke zorgverleners in de curatieve sector de diensten momenteel samenwerkingsafspraken hebben. Hierbij wordt tevens aangegeven of deze afspraken op papier staan, wanneer en hoe vaak er in de praktijk gebruik van wordt gemaakt en door wie een en ander gefinancierd wordt.

Daarna volgt tabel 12.2 met een overzicht van de samenwerkingsafspraken die de diensten hebben met nog andere externe deskundigen of instanties en in hoeverre die op papier staan.

Tabel 12.3 geeft vervolgens nog een samenvattend overzicht van de samenwerkingsafspraken inclusief een overzicht van de gevonden percentages na weging van de antwoorden naar grootte van de dienst.

Tabel 12.1 Overzicht van de samenwerkingsafspraken met externe zorgverleners (in percentages van de diensten)
(De gegevens van 68 diensten)

samenwerkingsafspraken met externe zorgverleners		abs.					
de dienst heeft die met:							
F huisartsen	(10%)	7					
E rugadviescentra	(66%)	45					
D ziekenhuizen/specialistenpoli's	(34%)	23					
C maatschappelijk werkers	(41%)	28					
B fysiotherapeuten	(74%)	50					
A psychologen/psychiaters	(81%)	55					
		↓					
afspraken met:		n=55 %	B n=50 %	C n=28 %	D n=23 %	E n=45 %	F n=7 %
staan die afspraken op papier?							
- ja		60%	72%	71%	65%	65%	56%
- nee		38%	24%	29%	31%	33%	43%
- geen antwoord		2%	4%	0%	4%	2%	0%
wanneer wordt er voor een werknemer gebruik van gemaakt? (meer antwoorden zijn mogelijk)							
- vnl. voor nadere diagnostiek		6%	2%	0%	35%	0%	57%
- vnl. voor de verdere begeleiding		22%	32%	50%	4%	44%	14%
- voor beide mogelijkheden		67%	64%	46%	57%	49%	29%
- voor (nog) anders		0%	0%	4%	0%	0%	0%
- geen antwoord		5%	2%	0%	4%	7%	0%
naar wie gaat dan de rekening? (meer antwoorden zijn mogelijk)							
- de werkgever		85%	86%	96%	61%	82%	57%
- de schadeverzekeraar van de werkgever		7%	6%	11%	0%	9%	0%
- de zorgverzekeraar van de werknemer		18%	30%	4%	43%	9%	43%
- de uvi		15%	20%	11%	4%	49%	0%
- anders (meestal genoemd: de arbodienst zelf)		5%	2%	0%	4%	2%	0%
- geen antwoord		2%	0%	0%	4%	4%	0%
hoe vaak wordt er door een BA, gemiddeld genomen, een beroep op gedaan?							
- minder dan 1 keer p/m		13%	8%	11%	26%	16%	14%
- 1 - 2 keer p/m		29%	20%	21%	31%	33%	43%
- 3 - 4 keer p/m		16%	14%	25%	4%	13%	14%
- 5 keer of meer p/m		15%	18%	21%	0%	7%	0%
- geen idee/geen schatting te geven		27%	40%	21%	39%	31%	29%
verwijzen ook andere deskundigen bij uw dienst een werknemer wel eens door naar deze externe hulpverleners?							
- ja, vaak		15%	4%	7%	0%	0%	0%
- soms		38%	26%	21%	4%	11%	0%
- zelden		16%	20%	39%	22%	22%	14%
- nee, nooit		31%	48%	32%	65%	60%	86%
- geen antwoord		0%	2%	0%	9%	7%	0%

Arbodiensten die geen samenwerkingsafspraken hebben met zorgverleners in de curatieve sector zijn er nog maar nauwelijks (3 van de 68 diensten die aan deze vierde peiling meededen). Tabel 12.1 laat zien dat de samenwerkingscontacten in het merendeel van de gevallen ook schriftelijk zijn vastgelegd.

Met name psychologen/psychiaters, fysiotherapeuten en rugadviescentra zijn belangrijke samenwerkingspartners (81%, 74% respectievelijk 66% van de diensten blijkt daarmee momenteel afspraken te hebben over samenwerken). Met maatschappelijk werkers heeft circa 4 op de 10 dergelijke afspraken en met ziekenhuizen/ specialistenpoli's ruim eenderde van de diensten. Alleen de samenwerkingsafspraken met huisartsen vallen hierbij wat uit de toon (slechts 1 op de 10 diensten heeft daarmee aparte afspraken over samenwerken, maar wellicht heeft dit mede te maken met de diverse regionale en landelijke afspraken die hierover al zijn gemaakt. In paragraaf 12.4.6 zal hierop nog worden teruggekomen).

In het algemeen komen de samenwerkingsafspraken erop neer dat deze zorgverleners door de diensten worden ingeschakeld voor nadere diagnostiek en/of de verdere individuele begeleiding van een werknemer. Hoe vaak dit per maand gebeurt is niet goed in te schatten aangezien nogal wat diensten hierover geen indicatie kunnen geven. De financiering van deze externe zorgverlening blijkt vooral voor rekening van de werkgever te komen, met name wanneer er een beroep wordt gedaan op een maatschappelijk werker, op een psycholoog of psychiater of op een fysiotherapeut. Wanneer voor de reïntegratie van een werknemer de contacten met een ziekenhuis, specialistenpoli of met de huisarts zijn benut, dan dragen de zorgverzekeraars echter ook vaak de kosten. De rekening van een rugadviescentrum blijkt vaak naar de werkgever maar ook wel naar de uvi's te gaan.

Tabel 12.2 geeft vervolgens een overzicht van de samenwerkingsafspraken die de diensten hebben met nog ander externe deskundigen of instanties.

Tabel 12.2 Overzicht van de samenwerkingsafspraken met andere externe instanties (in percentages van de diensten) (De gegevens van 68 diensten)

samenwerkingsafspraken met andere externe instanties	abs.										
de dienst heeft die met:											
9. schadeverzekeraars	(15%)	10	_____							↓	
8. zorgverzekeraars	(19%)	13	_____							↓	
7. reïntegratiebedrijven	(22%)	15	_____							↓	
6. conflictbemiddelaars	(34%)	23	_____							↓	
5. bureaus v. juridische adviezen	(22%)	15	_____							↓	
4. bureaus voor outplacement	(23%)	16	_____							↓	
3. uitzendbureaus	(22%)	15	_____							↓	
2. Centra voor Werk en Inkomen	(4%)	3	_____							↓	
1. arbeidsbureaus	(3%)	2	_____							↓	
afspraken met:			1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
			n=2	n=3	n=15	n=16	n=15	n=23	n=15	n=13	n=10
			%	%	%	%	%	%	%	%	%
staan ze op papier?											
- ja		0%	33%	60%	37%	53%	52%	93%	77%	100%	
- nee		50%	33%	27%	37%	40%	31%	7%	15%	0%	
- geen antwoord		50%	33%	13%	25%	7%	17%	0%	8%	0%	

Vergeleken met de zorgverleners, ligt het aantal diensten dat samenwerkingsafspraken heeft met andere externe deskundigen of instanties veel lager. Tabel 12.2 laat zien dat in dit geval nog het hoogst de conflictbemiddelaars ‘scoren’ (waarmee 34% van de diensten momenteel afspraken blijken te hebben over samenwerken). Bureaus voor outplacement, voor juridische adviezen, uitzendbureaus en reïntegratiebedrijven volgen daarna op enige afstand: circa 2 op de 10 diensten heeft daarmee momenteel samenwerkingsafspraken. Met zorgverzekeraars en schadeverzekeraars heeft 19% respectievelijk 15% dergelijke afspraken. Centra voor Werk en Inkomen, arbeidsbureaus en sociale diensten vallen wat dit betreft helemaal uit de toon: 4%, 3% respectievelijk geen enkele dienst heeft hiermee op dit moment afspraken over samenwerken. Bij een aantal diensten leven echter nog wel plannen om hierover contact met hen op te nemen (zie tabel B12.1 in de tabellenbijlage).

In dit verband kan tevens nog het volgende worden opgemerkt:

Bij de samenwerkingsafspraken met zorgverleners waren er maar 3 arbodiensten te vinden die hiermee geen samenwerkingsafspraken bleken te hebben, bij de samenwerkingsafspraken met andere externe deskundigen of instanties zijn dit er veel meer. Ook wanneer we de sociale diensten hierbij niet meerekenen (aangezien geen van de diensten hiermee op dit moment samenwerkingsafspraken heeft), dan nog zijn er 24 diensten (35%) die met geen van de in tabel 12.2 genoemde deskundigen/instanties afspraken hebben over samenwerken.

Tabel 12.3 (zie volgende pagina) geeft vervolgens nog een overzicht van de gevonden percentages na weging van de antwoorden naar het aantal werknemers dat de diensten onder zorg hebben. In deze tabel wordt ook aangegeven waar significante verschillen naar voren komen tussen de diensten. Hieruit blijkt dat het over het geheel genomen vaker externe grote of middelgrote diensten zijn die samenwerkingsafspraken hebben met externen. Alleen bij de afspraken met ziekenhuizen of specialistenpoli's, huisartsen, arbeidsbureaus, sociale diensten, Centra voor Werk en Inkomen en bureaus voor outplacement, gaat deze redenering niet op. Dat wil zeggen, het wel of niet hebben van samenwerkingsafspraken blijkt in die gevallen geen relatie te hebben met het type dienst of de grootte van de dienst.

Tabel 12.3 Overzicht van de samenwerkingsafspraken van de diensten met externen
(De gegevens van 68 diensten)

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
De dienst heeft samenwerkingsafspraken met:				
. psychologen en/of psychiaters	▼(r=.38)	55	81%	95%
. fysiotherapeuten	▼(r=.45) ▽(r=.30)	50	74%	87%
. maatschappelijk werkers	▼(r=.30) ▽(r=.35)	28	41%	61%
. ziekenhuizen en/of specialistenpoli's	n.s.	23	34%	29%
. rugadviescentra	▽(r=.34)	45	66%	91%
. huisartsen	n.s.	7	10%	15%
. arbeidsbureaus	n.s.	2	3%	1%
. sociale diensten	n.s.	0	0%	0%
. Centra voor Werk en Inkomen	n.s.	3	4%	11%
. uitzendbureaus	▼(r=.27) ▽(r=.39)	15	22%	57%
. zorgverzekeraars	▽(r=.25)	13	19%	27%
. schadeverzekeraars	▼(r=.39) ▽(r=.49)	10	15%	58%
. bureaus voor outplacement/headhunters	n.s.	16	23%	30%
. bureaus voor juridische adviezen	▼(r=.34) ▽(r=.30)	15	22%	63%
. mediator/conflictbemiddelaars	▼(r=.47) ▽(r=.50)	23	34%	54%
. reïntegratiebedrijven	▼(r=.50) ▽(r=.44)	15	22%	43%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

12.3 Ervaringen met de samenwerking met de uvi's

De samenwerking van de diensten met de uvi's is in de vorige paragraaf nog niet aan de orde gekomen maar zal in deze paragraaf worden belicht.

Bij de twee vorige peilingen is aan de diensten steeds gevraagd hoe zij hun samenwerking met de uvi's op dat moment beoordeelden. Daaruit bleek dat die samenwerking zich niet goed ontwikkelde: volgens de diensten werd die namelijk eerder slechter dan beter. Bij de vierde peiling is dit punt wederom aan de diensten voorgelegd. Tabel 12.4 geeft een overzicht wat de diensten hierover gezegd hebben en tevens een beeld hoe dit bij de vorige peilingen lag. Daaruit kan de conclusie worden getrokken dat met name de externe diensten hun samenwerking met de uvi's weer slechter vinden geworden ²⁹.

²⁹ Door 6 diensten wordt aangegeven dat zij hun oordeel anders zouden willen omschrijven of dat het bij hun anders ligt. Dit wordt door hen als volgt toegelicht:

- "Met de VG'en goed. Met andere disciplines slecht."
- "Contact met de uvi als zodanig is vrijwel 'non-contact'. Wel is er 4 à 5 keer per jaar een overleg met de VG (wat overigens tegen het beleid van de uvi is!)"
- "De rol van de AD blijft mistig en afstandelijk."
- "Vanuit de ene uvi vindt geen overleg plaats, vanuit de andere wel. Maar adviezen (en ook Rea-beslissingen) 'duren eeuwig'."
- "Het bedrijf waarvoor wij werken is een eigen risicodrager en het overleg met die uvi gaat via de centrale personeelsdienst." (2x genoemd).

Tabel 12.4 De ervaringen van de arbodiensten met samenwerken met de uvi's (in percentages van de diensten)

	de antwoorden van de diensten in het arbodienstenpanel		
	bij peiling 2: 1998/1999 %	bij peiling 3: 1999/2000 %	bij peiling 4: 2001 %
Oordeel van de dienst over hun samenwerking met de uvi's in het algemeen	(n = 73)	(n = 74)	(n = 65)
- die is over het geheel genomen goed	42%	35%	▲△ 25%
- met een aantal uvi's goed, met een aantal minder goed	35%	20%	28%
- over het geheel genomen niet zo goed	14%	29%	38%
- het ligt anders	9%	16%	9%
Heeft de dienst periodiek overleg met één of meer uvi's over de reïntegratiedossiers?	(n = 74)	(n = 77)	(n = 68)
- ja	66%	66%	n.s. 59%
- nee	33%	30%	34%
- geen antwoord	1%	4%	7%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 12.4 laat verder nog zien dat ook minder diensten dan voorheen periodiek overleg hebben met de uvi over de reïntegratiedossiers. (Bij de vorige peiling had 66% van de diensten nog zo'n overleg met de uvi, bij deze peiling blijkt dit percentage te zijn gezakt naar 59%.) De signalen die hierover al naar voren kwamen bij de derde peiling, namelijk dat enkele uvi's deze overlegvorm aan het afbouwen waren, lijken dus geen rooksignalen te zijn geweest.

Aan de (23) diensten die aangeven met geen enkele uvi periodiek overleg te hebben over de reïntegratiedossiers, is vervolgens nog gevraagd: waarom niet? Vindt de dienst dit niet nodig of zijn er andere redenen waarom men geen periodiek overleg (meer) heeft met de uvi ?

Hieruit blijkt het volgende:

1 dienst geeft aan dit niet nodig te vinden,

4 diensten lichten niet nader toe waarom zij geen periodiek overleg hebben,

18 diensten geven aan dat het bepaalde oorzaken heeft waarbij 1 dienst "tijdgebrek/geen declarabele activiteit" noemt. Uit de antwoorden van de andere 17 diensten blijkt dat zij zo'n periodiek overleg eigenlijk wel zouden willen en de oorzaak waarom men dit niet heeft voornamelijk bij de uvi leggen. (In de tabellenbijlage zijn deze antwoorden integraal opgenomen.)

Naast een oordeel over hun samenwerking met de uvi's in het algemeen, is deze keer aan de diensten ook gevraagd hoe zij die samenwerking vinden wanneer zij te maken hebben met een reïntegratietraject waarbij voor de werknemer gezocht moet worden naar reïntegratie bij een andere werkgever.

Tabel 12.5 geeft weer wat de diensten naar voren hebben gebracht over hun samenwerking met de uvi's voor die specifieke reïntegratiegevallen.

Tabel 12.5 *Ervaring met samenwerken met de uvi's bij reïntegratie bij een andere werkgever (De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
oordeel over hun samenwerking met de uvi's wanneer gezocht moet worden naar reïntegratie bij een andere werkgever:			
- voor die reïntegratiegevallen goed	▲ (<i>r</i> = .08)	9	13%
- met een aantal uvi's goed, met een aantal minder goed		9	13%
- (met alle) niet zo goed	(57) ←	35	52%
- het ligt anders		13	19%
- geen antwoord		2	3%

wat zijn hierbij met name de knelpunten?	(n = 57)	(100%)	
- die hebben vnl. te maken met de uvi's zelf		29	(51%)
- hebben vnl. te maken met zaken die buiten de uvi's liggen		4	(7%)
- liggen zowel bij de uvi's als buiten de uvi's		14	(25%)
- geen antwoord		10	(17%)

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):	▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak		
. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):	△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak		
. grootte van het verschil:	<i>r</i> tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot		
n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst			

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 12.5 laat zien dat het oordeel van de diensten over hun samenwerking met de uvi's wanneer voor een werknemer gezocht moet worden naar reïntegratie bij een andere werkgever, eveneens niet al te best uitvalt (en feitelijk slechter dan het oordeel dat de diensten geven over hun samenwerking met de uvi's in het algemeen). Weliswaar vindt 13% van de diensten de samenwerking met de uvi's voor die specifieke reïntegratiegevallen goed en 13% vindt die met een aantal uvi's dan goed en met een aantal minder goed, maar meer dan de helft (52%) van de diensten geeft aan dat zij hun samenwerking met geen van de uvi's dan goed vindt. (Van de overige diensten brengen 13 naar voren dat het bij hen nog anders ligt, waarbij de toelichting van de meeste van hen erop neerkomt dat zij hierover geen oordeel kunnen vellen omdat zij hiermee nog geen of nauwelijks ervaring hebben³⁰)

³⁰ Toelichtingen van de diensten die aangeven dat hun oordeel over de samenwerking 'anders ligt':

- "Geen/nauwelijks ervaring hiermee want het komt bij ons nooit/nauwelijks voor." (9 keer) (Bv. een interne dienst van een groot bedrijf waar herplaatsing (vrijwel) altijd intern plaatsvindt).
- "Met het oog op de effectiviteit van het overleg inzake; het resultaat is vaak dubieus."
- "De samenwerking met medewerkers van de uvi is goed, maar het administratieve apparaat en het hanteren van tijdslijnen is slecht."
- "Dat begint nog maar net op gang te komen."

Aan de diensten die hun samenwerking met de uvi's voor die specifieke reïntegratiegevallen niet zo goed vindt (57 van de 68 diensten), is vervolgens nog gevraagd wat hierbij dan met name de knelpunten zijn. Hierop wordt door hen het volgende naar voren gebracht:

- volgens 29 diensten hebben die knelpunten voornamelijk te maken met de uvi's zelf,
- volgens 4 diensten hebben die voornamelijk te maken met zaken die buiten de uvi's liggen, en
- volgens 14 diensten liggen die knelpunten zowel bij de uvi's als buiten de uvi's.

De toelichtingen van de 18 diensten die hierbij (voornamelijk of onder meer) wijzen op knelpunten die buiten de uvi's liggen, zijn uit te splitsen naar:

1. het knelpunt ligt bij de werkgever en/of werknemer.
(7 keer aangestipt)
Betrokkenen noemen dan bijvoorbeeld als knelpunt: *“de motivatie van de werknemer en werkgever”, “de werknemer wil vaak niet; het is een nog onbekend fenomeen”*)
2. het knelpunt ligt bij de arbodienst zelf.
(4 keer aangestipt)
Betrokkenen noemen dan bijvoorbeeld als knelpunt: *“onze eigen procedures moeten nog worden aangescherpt”, “het overleg gaat via P&O en de bedrijfsarts hoort alleen de resultaten van dit overleg”*)
3. overige knelpunten.
(door 8 diensten genoemd)
De helft wijst hierbij naar de wetgeving zoals bijvoorbeeld: *“die is te vaag/te ingewikkeld en niet gericht op wat de werknemer nog wel kan”*.

Van de 43 diensten die hierbij (voornamelijk of onder meer) wijzen op knelpunten bij de uvi's, lichten 42 diensten dit nog nader toe. Hieruit zijn feitelijk 2 hoofditems te destilleren:

1. het heeft te maken met de organisatie bij de uvi's in het algemeen.
(31 keer aangestipt)
De helft wijst hierbij op de logge bureaucratie bij de uvi's, de ander helft wijst hierbij op zaken zoals: *“slechte bereikbaarheid”, “geen vaste personen maar veel wisselingen”, “gebrekkige communicatie”*.
2. het knelpunt is dat de uvi pas in actie komt wanneer het formeel moet.
(11 keer aangestipt)

Zie de tabellenbijlage voor een weergave van alle toelichtingen.

Of de samenwerking met de uvi's (die per 1 januari 2002 zijn samengevoegd tot één publieke organisatie, het UWV, het Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen) in de toekomst zal kunnen verbeteren - ook al zouden bovengenoemde knelpunten worden opgelost-, lijkt overigens twijfelachtig. De inmiddels ingevoerde Wet verbetering poortwachter lijkt voor deze samenwerking namelijk niet bepaald bevorderlijk. In het slothoofdstuk van dit rapport zal hierop nog worden teruggekomen.

12.4 Ervaringen met het samenwerken met externen

In paragraaf 12.2 is een overzicht gegeven met wie de diensten zoal afspraken hebben over samenwerken. Bij de samenwerkingafspraken met zorgverleners in de curatieve sector is daarbij tevens in tabel 12.1 aangegeven wanneer en hoe vaak hiervan gebruik wordt gemaakt en door wie een en ander gefinancierd wordt.

In deze paragraaf zullen nog wat aanvullende details gegeven worden over de samenwerkingsafspraken met zorgverleners in de curatieve sector (de paragrafen 12.4.1 tot en met 12.4.6), over de samenwerking met reïntegratiebedrijven (paragraaf 12.4.7, en over de samenwerkingsafspraken met verzekeraars (paragraaf 12.4.8).

12.4.1 Met psychologen of psychiaters

Bij de tweede peiling die eind 1998/begin 1999 is gehouden, had 80% van de geënquêteerde diensten samenwerkingsafspraken met externe psychologen of psychiaters. Bij deze vierde peiling blijkt dit percentage nog iets te zijn gestegen, namelijk naar 81% (tabel 12.6). Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun zorg hebben, zou dit inhouden dat circa 95% van de verzorgde populatie te maken heeft met een arbodienst die zo nodig voor de reïntegratie van een werknemer een externe psycholoog of psychiater kan inschakelen met wie men hierover samenwerkingsafspraken heeft.

Tabel 12.6 Psychologen in dienst?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
heeft uw dienst bepaalde afspraken met externe psychologen en/of psychiaters die u zonnodig kunt inschakelen voor de reïntegratie van een werknemer?			
- nee	13	19%	5%
- ja	55	81%	95%
	▼(r=.38)		
heeft uw dienst zelf één of meer psychologen in dienst?			
- nee	39	57%	20%
- ja	29	43%	80%
	▼(r=.43) ▼(r=.50)		
	↓		
wanneer uw dienst voor de reïntegratie van een werknemer een beroep doet op een psycholoog of psychiater buiten de dienst: wat is daarvoor de reden?			
<i>(meerdere antwoorden zijn mogelijk)</i>			
- onze eigen psycholoog heeft geen taak op dit terrein/ is met andere zaken bezig	11	(38%)	
- er is dan sprake van een intern capaciteitsprobleem	12	(41%)	
- betrokken werknemer of -gever heeft dan voorkeur voor iemand buiten de dienst	6	(21%)	
- gebeurt (ook) wel eens om een andere reden	10	(34%)	
- geen antwoord	3	(10%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 12.6 laat verder zien dat 43% van de diensten zelf één of meer psychologen in dienst heeft (bij de tweede peiling lag dit ook al op 43%). Dit blijken veelal externe middelgrote respectievelijk grote diensten te zijn; relatief weinig interne diensten hebben zelf een psycholoog in dienst.

Tevens kan nog opgemerkt worden dat van de 29 diensten die zelf één of meer psychologen in dienst hebben, er 23 zijn die ook samenwerkingsafspraken hebben met externe psychologen. Hiertussen zit echter geen significant verband. Dat wil zeggen, degenen die psychologen in dienst hebben, hebben niet vaker (of minder vaak) samenwerkingsafspraken met externe psychologen. Of andersom geredeneerd, degenen die zelf geen psychologen in dienst hebben, hebben niet vaker samenwerkingsafspraken met externe psychologen.

Bij de diensten die één of meer psychologen in dienst hebben, is vervolgens nog nagegaan om welke reden(en) zij eventueel toch een psycholoog of psychiater van buiten de dienst inschakelen voor de reïntegratie van een werknemer. Tabel 12.6 laat zien dat hier niet één overheersende reden achter zit maar dat dit verschillende oorzaken kan hebben. Het is óf omdat hun eigen psycholoog zich met andere zaken bezighoudt, óf omdat er dan een intern capaciteitsprobleem is, óf (maar iets minder vaak) omdat de betrokken werknemer of -gever dan voorkeur heeft voor iemand buiten de dienst. De 10 diensten die ook nog andere redenen noemen waarom zij, ondanks dat zijzelf een psycholoog in dienst hebben, ook wel eens een psycholoog van buiten de dienst inschakelen, wijzen hierbij op zaken als: *“vanwege de aard van de problematiek/specifieke deskundigheid”* (7x genoemd), *“omdat het goedkoper is want zo’n externe hulpverlener wordt wél door de zorgverzekeraar betaald”* (2x genoemd), *“omdat wij hierover structurele afspraken hebben met een reïntegratiebedrijf”* (1x genoemd).

12.4.2 Met fysiotherapeuten

Bij de tweede peiling (eind 1998/begin 1999), had 70% van de geënquêteerde diensten samenwerkingsafspraken met externe fysiotherapeuten. Bij deze vierde peiling blijkt dit percentage nog wat te zijn gestegen, namelijk naar 74% (tabel 12.7). Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun zorg hebben, zou dit inhouden dat circa 87% van de verzorgde populatie te maken heeft met een arbodienst die zo nodig voor de reïntegratie van een werknemer een beroep kan doen op een externe fysiotherapeut met wie men hierover samenwerkingsafspraken heeft.

(In tabel 12.1, paragraaf 12.2, is verder al een beeld gegeven wanneer en hoe vaak deze diensten hiervan in de praktijk gebruik maken en door wie een en ander wordt gefinancierd.)

Tabel 12.7 Fysiotherapeuten in dienst?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
heeft uw dienst bepaalde afspraken met externe fysiotherapeuten die u zonodig kunt inschakelen voor de reïntegratie van een werknemer?			
- nee	18	26%	13%
- ja	50	74%	87%
			$\nabla(r= .45)$ $\nabla(r= .30)$
heeft uw dienst zelf één of meer fysiotherapeuten in dienst?			
- nee	50	74%	80%
- ja	18	26%	20%
			<i>n.s.</i>

wanneer uw dienst voor de reïntegratie van een werknemer een beroep doet op een fysiotherapeut buiten de dienst: wat is daarvoor de reden? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)	(n = 18)	(100%)	
- onze eigen fysiotherapeut heeft geen taak op dit terrein/is met andere zaken bezig	6	(33%)	
- er is dan sprake van een intern capaciteitsprobleem	7	(39%)	
- betrokken werknemer of -gever heeft dan voorkeur voor iemand buiten de dienst	2	(11%)	
- gebeurt (ook) wel eens om een andere reden	5	(28%)	
- geen antwoord	3	(17%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):	▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak		
. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):	△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak		
. grootte van het verschil:	r tussen .10-.20= klein, tussen .20-.40= middelmatig, méér dan .40=groot		
<i>n.s.</i> = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst			

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 12.7 laat verder zien dat 26% van de diensten zelf één of meer fysiotherapeuten in dienst heeft (bij de tweede peiling lag dit percentage op 20%). Naar type dienst en naar grootte van de dienst komen hierbij geen opvallende verschillen naar voren.

Tevens kan nog opgemerkt worden dat van de 18 diensten die zelf één of meer fysiotherapeuten in dienst hebben, er 15 zijn die ook samenwerkingsafspraken hebben met externe fysiotherapeuten. Hiertussen zit geen significant verband. Dat wil zeggen, degenen die fysiotherapeuten in dienst hebben, hebben niet vaker (of minder vaak) samenwerkingsafspraken met externe fysiotherapeuten. Of andersom geredeneerd, geen fysiotherapeuten in dienst hebben wil niet zeggen dat men vaker samenwerkingsafspraken met externe fysiotherapeuten heeft.

Bij de diensten die één of meer fysiotherapeuten in dienst hebben, is eveneens nog nagegaan om welke reden(en) zij eventueel toch een fysiotherapeut van buiten de dienst inschakelen voor de reïntegratie van een werknemer. Tabel 12.7 laat zien dat hier niet één overheersende reden achter zit maar dat dit verschillende oorzaken kan hebben. Het is óf omdat hun eigen fysiotherapeut zich met andere zaken bezighoudt, óf omdat er dan een intern capaciteitsprobleem is, óf (maar minder vaak) omdat de betrokken werknemer of -gever dan voorkeur heeft voor iemand buiten de dienst. De vijf diensten die ook nog andere redenen noemen waarom zij, ondanks dat zijzelf een fysiotherapeut in dienst hebben, ook wel eens een fysiotherapeut van buiten de dienst inschakelen, wijzen hierbij op zaken als: “vanwege de specifieke kennis” (2x genoemd), “vanwege

de geografische afstand/dichter bij het bedrijf” (2x genoemd), “omdat de kosten dan niet in rekening worden gebracht bij de werkgever” (1x genoemd).

12.4.3 Met maatschappelijk werkers

Bij de tweede peiling (eind 1998/begin 1999), had 45% van de geënquêteerde diensten samenwerkingsafspraken met externe maatschappelijk werkers. Bij deze vierde peiling blijkt dit percentage iets te zijn gedaald, namelijk naar 41%, zie tabel 12.8.

(28% Van de diensten heeft die afspraken alleen met bedrijfsmaatschappelijk werkers, 4% heeft die alleen met maatschappelijk werkers en 9% heeft samenwerkingsafspraken met zowel maatschappelijk werkers als met bedrijfsmaatschappelijk werkers.)

Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun zorg hebben, zou dit inhouden dat circa 61% van de verzorgde populatie te maken heeft met een arbo-dienst die zo nodig voor de reïntegratie van een werknemer een externe (bedrijfs)maatschappelijk werker kan inschakelen met wie men hierover samenwerkingsafspraken heeft.

(Wanneer en hoe vaak deze diensten hiervan in de praktijk gebruik maken en door wie een en ander wordt gefinancierd, is al in paragraaf 12.2, tabel 12.1 weergegeven.)

Tabel 12.8 *Maatschappelijk werkers in dienst?*
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
heeft uw dienst bepaalde afspraken met maatschappelijk werkers buiten de dienst die u zondig kunt inschakelen voor de reïntegratie van een werknemer?			
- nee	▲ (<i>r</i> = .30) △ (<i>r</i> = .35)	39	57%
- ja, alleen met maatschappelijk werkers		3	4%
- alleen met bedrijfsmaatschappelijk werkers		19	28%
- zowel met maatschappelijk- als met bedrijfsmaatschappelijk werkers		6	9%
- geen antwoord		1	2%
heeft uw dienst zelf één of meer maatschappelijk werkers in dienst?			
- nee		31	46%
- ja	<i>n.s.</i>	37	54%
	↓		
wanneer uw dienst voor de reïntegratie van een werknemer een beroep doet op een maatschappelijk werker buiten de dienst: wat is daarvoor de reden? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)			
	(n = 37)	(100%)	
- onze eigen maatschappelijk werker(s) heeft/hebben geen taak op dit terrein/ houden zich met andere zaken bezig		4	(11%)
- er is dan sprake van een intern capaciteitsprobleem		12	(32%)
- betrokken werknemer of -gever heeft dan voorkeur voor iemand buiten de dienst		8	(22%)
- gebeurt (ook) wel eens om een andere reden		0	(0%)
- geen antwoord		11	(30%)
- n.v.t., komt niet voor		8	(22%)

. *sign. verschil bij type dienst (extern/intern):*

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. *sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):*

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. *grootte van het verschil:*

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen *sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst*

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 12.8 laat verder zien dat 54% van de diensten zelf één of meer maatschappelijk werkers in dienst heeft (bij de tweede peiling was dit percentage iets hoger, namelijk 59%). Naar type dienst en naar grootte van de dienst komen hierbij geen opvallende verschillen naar voren.

Tevens kan nog opgemerkt worden dat van de 37 diensten die zelf één of meer maatschappelijk werkers in dienst hebben, er 9 zijn die ook samenwerkingsafspraken hebben met externe (bedrijfs)maatschappelijk werkers. Het verband hiertussen is significant. Dat wil zeggen, de diensten die zelf over één of meer maatschappelijk werkers beschikken, hebben minder vaak samenwerkingsafspraken met externe (bedrijfs)maatschappelijk werkers.

Bij de diensten die één of meer maatschappelijk werkers in dienst hebben, is eveneens nog nagegaan om welke reden(en) zij eventueel toch een maatschappelijk werker van buiten de dienst inschakelen voor de reïntegratie van een werknemer. Tabel 12.8 laat zien dat bijna een kwart van hen hierbij aangeeft dat deze situatie voor hen niet herkenbaar is omdat dit bij hen niet zal voorkomen. Door de andere wordt nog het meest aangegeven dat, wanneer zij toch een maatschappelijk werker van buiten inschakelen, dit zal zijn omdat er dan een intern capaciteitsprobleem is. Wat minder vaak wordt ook nog genoemd dat de betrokken werknemer of -gever dan voorkeur heeft voor iemand buiten de dienst, en slechts door enkele diensten wordt aangegeven dat hun eigen maatschappelijk werkers geen taak op dit terrein hebben.

12.4.4 *Met ziekenhuizen of specialistenpoli's*

Bij de tweede peiling (eind 1998/begin 1999), had 39% van de geënquêteerde diensten samenwerkingsafspraken met ziekenhuizen of specialistenpoli's. Bij deze vierde peiling is dit percentage iets gedaald, namelijk naar 34%.

Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun zorg hebben, zou dit inhouden dat circa 29% van de verzorgde populatie te maken heeft met een arbo-dienst die zo nodig voor de reïntegratie van een werknemer zijn samenwerkingscontacten met ziekenhuizen of specialistenpoli's kan benutten.

(In tabel 12.1, paragraaf 12.2, is reeds een beeld gegeven wanneer en hoe vaak deze diensten hiervan in de praktijk gebruik maken en door wie een en ander wordt gefinancierd.)

Verder laat het wel of niet hebben van samenwerkingsafspraken met ziekenhuizen of specialistenpoli's geen relatie zien met het type dienst of met de grootte van de dienst.

12.4.5 *Met rugadviescentra*

Bij de tweede peiling (eind 1998/begin 1999), had 64% van de geënquêteerde diensten samenwerkingsafspraken met trainingscentra voor klachten aan het bewegingsapparaat (populair gezegd: de rugadviescentra). Bij deze vierde peiling is dit percentage nog iets gestegen, namelijk naar 66%.

Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun zorg hebben, zou dit inhouden dat circa 91% van de verzorgde populatie te maken heeft met een arbo-dienst die zo nodig voor de reïntegratie van een werknemer een rugadviescentrum kan inschakelen met wie de dienst al samenwerkingsafspraken heeft.

(Wanneer en hoe vaak deze diensten hiervan in de praktijk gebruik maken en door wie een en ander wordt gefinancierd, is al in paragraaf 12.2, tabel 12.1 weergegeven.)

Verder laat het wel of niet hebben van samenwerkingsafspraken met rugadviescentra alleen naar grootte van de dienst een significant verband zien. Dat wil zeggen, het zijn niet vaker externe (of interne) diensten die dergelijke afspraken hebben, maar wel vaker grote diensten dan kleine of middelgrote diensten.

12.4.6 *Met huisartsen*

Bij de tweede peiling (eind 1998/begin 1999), had 11% van de geënquêteerde diensten samenwerkingsafspraken met huisartsen. Bij deze vierde peiling is dit percentage nog iets gedaald, namelijk naar 10%. Tussen de diensten komen hierbij geen significante verschillen naar voren, wat wil zeggen dat het dus geen specifieke diensten zijn die aparte afspraken met huisartsen hebben over samenwerken.

Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun zorg hebben, zou dit betrekking hebben op circa 15% van de verzorgde populatie. De werkelijke impact is uiteraard niet aan te geven want niet bekend is voor hoeveel van deze werknemers hun eigen huisarts tot de groep behoort met wie arbodiensten aparte samenwerkingsafspraken hebben. Dit verklaart wellicht mede waarom er, naast de landelijke en diverse regionale afspraken die er al zijn over het samenwerken tussen huisartsen en bedrijfsartsen, zo weinig arbodiensten ook nog eigen, aanvullende samenwerkingsafspraken maken met huisartsen. Zou men hieraan als dienst nog behoefte hebben en dit dan willen regelen voor alle werknemers die men onder zorg heeft, dan zal men deze afspraken namelijk moeten maken met zeer veel huisartsen.

(In tabel 12.1, paragraaf 12.2, is verder al een beeld gegeven wanneer en hoe vaak de diensten in de praktijk gebruik maken van hun samenwerkingsafspraken met huisartsen en door wie een en ander dan wordt gefinancierd.)

12.4.7 *Met reïntegratiebedrijven*

Reïntegratiebedrijven zijn nog een betrekkelijk nieuw fenomeen. Bij de vorige peiling die eind 1999/begin 2000 is gehouden, is daarom aan de diensten nog niet de vraag voorgelegd of zij al samenwerkingsafspraken hadden met dergelijke bedrijven. Toen is alleen gevraagd of zij al eens van de diensten van een reïntegratiebedrijf³¹ gebruik hadden gemaakt (en zo ja, ter ondersteuning van welke activiteiten en naar wie was toen de rekening gegaan).

Bij deze vierde peiling is aan de diensten min of meer dezelfde vraag voorgelegd (zie tabel 12.9). Hierbij kan de conclusie worden getrokken dat in die tussenliggende periode de arbodiensten zeker niet massaal gebruik zijn gaan maken van reïntegratiebedrijven. Bij de vorige peiling had 12% van de toen geënquêteerde diensten al eens een keer van een reïntegratiebedrijf gebruik gemaakt, 7% al meerdere keren en 16% van de diensten al regelmatig. Bij deze peiling komen deze percentages uit op 15%, 16% en 15%.

³¹ Die diensten kunnen overigens van velerlei aard zijn. Onder de noemer reïntegratiebedrijven bevinden zich namelijk zeer uiteenlopende bedrijven qua dienstverlening, zoals bedrijven die voornamelijk bemiddelen bij het zoeken naar werk, bij een arbeidsconflict of bij het zoeken naar een kortere wachttijd voor specialistische hulp. Maar het kunnen ook bedrijven zijn die trainingen verzorgen, of bijvoorbeeld bedrijven die de coördinatie op zich nemen van de diverse activiteiten in een reïntegratietraject en de financiering regelen.

Bij de financiering zijn daarentegen wel enige veranderingen te bespeuren. Bij de vorige peiling bleken de kosten van het reïntegratiebedrijf voornamelijk te worden gedragen door de werkgever; bij deze peiling blijkt de rekening nu ook wat vaker naar de uvi's te gaan.

Daarnaast blijkt nu ook wat vaker de werkgever het initiatief te nemen om van een reïntegratiebedrijf gebruik te maken. Werd bij de vorige peiling door de diensten aangegeven dat het initiatief meestal van hen uitging en een enkele keer van de betrokken werkgever, werknemer of behandelend therapeut (zie de rapportage van de derde peiling, p. 63); bij deze peiling wordt door de diensten nu veel vaker de werkgever genoemd als degene die het initiatief nam om van zo'n bedrijf gebruik te maken.

Tabel 12.9 Samenwerken met reïntegratiebedrijven
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
heeft de dienst al eens gebruik gemaakt van de diensten van een reïntegratiebedrijf?			
- nee	▲ (r=.27)	37	54%
- ja, al regelmatig	┌	10	15%
- ja, al meerdere keren	(31)←	11	16%
- ja, al eens een keer	└	10	15%
wie nam MEESTAL het initiatief om van zo'n bedrijf gebruik te maken?			
(meer antwoorden mogelijk)	(n = 31)	(100%)	
- onze dienst	24	(77%)	
- de betrokken werkgever(s)	5	(16%)	
- de betrokken werknemer(s)	0	(0%)	
- de uvi	2	(6%)	
- de schadeverzekeraar van de werkgever	0	(0%)	
- de zorgverzekeraar	0	(0%)	
- de gemeente/arbeidsvoorziening	0	(0%)	
- geen antwoord	2	(6%)	
wie financierde het; naar wie ging MEESTAL de rekening?			
(meer antwoorden mogelijk)	(n = 31)	(100%)	
- naar de betrokken werkgever	26	(84%)	
- naar de uvi	7	(23%)	
- naar de schadeverzekeraar van de werkgever	3	(10%)	
- naar de zorgverzekeraar van de werknemer	2	(7%)	
- geen antwoord	2	(7%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel 12.10 (zie volgende pagina) geeft vervolgens nog een beeld waarvoor de diensten zoal een reïntegratiebedrijf hebben ingeschakeld.

Een vergelijking met de vorige peiling is hierbij niet goed mogelijk, omdat toen niet aan de diensten is gevraagd hoe vaak zij op deze activiteiten van reïntegratiebedrijven

een beroep hadden gedaan. Wel kan worden opgemerkt dat het beeld dan toen al werd geschetst, namelijk dat het bij reïntegratiebedrijven om zeer uiteenlopende bedrijven gaat qua dienstverlening, door tabel 12.10 nog eens wordt bevestigd.

*Tabel 12.10 Degenen die al eens van een reïntegratiebedrijf gebruik hebben gemaakt (n = 31):
Op welke diensten van deze reïntegratiebedrijven deed uw dienst hierbij een beroep?
(in percentages van de diensten)*

	regelmatig	meerdere keren	al eens een keer	tot nu toe nog niet	geen antwoord
- voor bemiddeling om de wachttijd voor specialistische hulp te bekorten	19%	32%	10%	26%	13%
- voor het zoeken naar werkherlevingsmogelijkheden bij een andere werkgever	16%	29%	26%	16%	13%
- voor de begeleiding bij de plaatsing van een arbeidsgehandicapte	16%	19%	19%	26%	19%
- voor verbeteren van de (lichamelijke of psychische) belastbaarheid v.d. werknemer middels een training	23%	35%	10%	19%	13%
- voor begeleiding bij de werkherleving bij de eigen werkgever	16%	13%	16%	36%	19%
- voor het regelen van de financiering voor een reïntegratie	10%	16%	13%	39%	22%
- voor bemiddeling bij een arbeidsconflict	10%	23%	16%	32%	19%
- voor het inzetten van specialistische hulp voor de werknemer	10%	19%	13%	32%	26%

Over de reïntegratiebedrijven is tot slot nog aan de diensten gevraagd of zij hiermee samenwerkingsafspraken hebben.

In paragraaf 12.2, tabel 12.2, is hierover al aangegeven dat 22% van de diensten dergelijke afspraken met één of meer reïntegratiebedrijven heeft en dat deze in vrijwel alle gevallen ook schriftelijk zijn vastgelegd. (Een overzicht met welke bedrijven zij deze afspraken hebben, is opgenomen in de tabellenbijlage.)

Verder kan hierover nog worden opgemerkt dat het wel of geen samenwerkingsafspraken hebben met reïntegratiebedrijven een relatie laat zien met het type dienst en de grootte van de dienst. Dat wil zeggen, externe respectievelijk grote diensten geven vaker aan dergelijke afspraken te hebben dan interne respectievelijk kleine diensten.

Daarnaast blijkt er een verband met 'al ervaring hebben met reïntegratiebedrijven'. De diensten die aangeven al regelmatig gebruik te hebben gemaakt van een reïntegratiebedrijf, geven namelijk ook vaker aan afspraken met dergelijke bedrijven te hebben over samenwerken.

12.4.8 Met verzekeraars)

Bij de tweede peiling (eind 1998/begin 1999), had 38% van de geënquêteerde diensten samenwerkingsafspraken met zorg- en/of schadeverzekeraars. Bij deze vierde peiling is dit percentage gedaald, namelijk naar 31%.

Bij deze vierde peiling kan dit percentage nog worden uitgesplitst naar hoeveel procent van de diensten samenwerkingsafspraken heeft met zorgverzekeraars en hoeveel procent met schadeverzekeraars. Daaruit blijkt het volgende:

- 16% van de diensten heeft alleen samenwerkingsafspraken met zorgverzekeraars,
- 12% van de diensten alleen met schadeverzekeraars,
- 3% van de diensten zowel met zorgverzekeraars als met schadeverzekeraars.

Gerelateerd aan het aantal werknemers dat deze diensten onder hun zorg hebben, zou dit inhouden dat circa 27% van de verzorgde populatie te maken heeft met een arbodienst die zo nodig voor de reïntegratie zijn samenwerkingscontacten met zorgverzekeraars kan benutten. Circa 58% heeft te maken met een arbodienst die samenwerkingsafspraken heeft met schadeverzekeraars.

(Een overzicht met welke zorg- en schadeverzekeraars deze diensten samenwerkingsafspraken hebben, is opgenomen in de tabellenbijlage.)

Verder laat het wel of niet hebben van samenwerkingsafspraken met zorgverzekeraars alleen naar grootte van de dienst een significant verband zien. Dat wil zeggen, het zijn niet vaker externe (of interne) diensten die dergelijke afspraken hebben, maar wel vaker grote diensten dan kleine of middelgrote diensten.

Bij schadeverzekeraars blijkt er zowel met het type dienst als met de grootte van de dienst een relatie. Externe respectievelijk grote diensten hebben vaker samenwerkingsafspraken met schadeverzekeraars dan interne respectievelijk kleine diensten.

12.5 Resumé

De arbodiensten werken veel samen met uvi's, met andere instellingen die diensten verlenen bij reïntegratietrajecten en met zorgverleners in de curatieve sector.

De samenwerking met de uvi's is echter zeker niet optimaal. Vergeleken met de vorige peilingen valt het oordeel van de diensten over hun samenwerking met de uvi's steeds slechter uit. Ook neemt het aantal diensten dat periodiek overleg met een uvi heeft over de reïntegratiedossiers, niet toe maar af. Bij de derde peiling had 66% van de diensten nog zo'n overleg met de uvi, bij deze vierde peiling is dit percentage gezakt naar 59%.

De samenwerking met de overige dienstverleners op het terrein van de begeleiding van reïntegratietrajecten lijkt zich vooral toe te gaan spitsen op conflictbemiddelaars. Zo'n twee jaar geleden had 26% van de diensten hiermee samenwerkingsafspraken, bij deze peiling is dit percentage gestegen naar 34%. Het aantal diensten dat samenwerking zoekt met schade- of zorgverzekeraars, met bureaus voor outplacement, met uitzendbureaus, of met bureaus voor juridische adviezen, blijft min of meer stabiel. Zo'n twee jaar geleden had 2 à 3 op de 10 diensten hiermee samenwerkingsafspraken, bij deze vierde peiling is dit aantal nauwelijks veranderd. Over samenwerkingsafspraken met reïntegratiebedrijven is nog geen trend aan te geven, aangezien dit bij deze peiling pas voor het eerst aan orde is gekomen. Daaruit blijkt dat thans 22% van de diensten dergelijke afspraken heeft met één of meer reïntegratiebedrijven. Samenwerking met arbeidsbureaus, sociale diensten en Centra voor Werk en Inkomen stond zo'n twee jaar geleden al niet hoog op het verlanglijstje van de arbodiensten en dit is nog steeds zo (getuige het feit dat circa 7 op de 10 diensten aangeeft ook niet van plan te zijn om hiermee tot samenwerkingscontacten te komen).

Het aantal diensten dat samenwerkingsafspraken heeft met zorgverleners in de curatieve sector was bij de vorige peilingen al groot en dit is niet veranderd. Arbodiensten die hiermee geen samenwerkingsafspraken hebben zijn er nog maar nauwelijks (3 van de

68 diensten die aan deze vierde peiling meededen). Met name psychiaters/ psychologen, fysiotherapeuten en rugadviescentra zijn belangrijke samenwerkingspartners (81%, 74% respectievelijk 66% van de diensten heeft daarmee momenteel afspraken over samenwerken). Met maatschappelijk werkers heeft circa 4 op de 10 dergelijke afspraken en met ziekenhuizen/ specialistenpoli's ruim eenderde van de diensten. Alleen de samenwerkingsafspraken met huisartsen vallen hierbij wat uit de toon (slechts 1 op de 10 diensten heeft daarmee aparte afspraken over samenwerken).

Tabel 12.11 laat verder nog zien dat het over het geheel genomen vaker externe grote of middelgrote diensten zijn die samenwerkingsafspraken hebben met externen. Alleen bij de afspraken met ziekenhuizen of specialistenpoli's, huisartsen, arbeidsbureaus, sociale diensten, Centra voor Werk en Inkomen en bureaus voor outplacement gaat deze relatie niet op (en zijn het dus even vaak interne en kleine diensten die hiermee samenwerkingsafspraken hebben).

Tabel 12.11 Ontwikkelingen bij de samenwerkingsafspraken van de diensten met externen (in percentages van de diensten)

	de antwoorden van de diensten in het arbodienstenpanel		
	bij peiling 1: 1997/1998 %	bij peiling 2: 1998/1999 %	bij peiling 4: 2001 %
De dienst heeft samenwerkingsafspraken met:	<i>(n = 77)</i>	<i>(n = 74)</i>	<i>(n = 68)</i>
. psychologen en/of psychiaters	71%	80%	▼ 81%
. fysiotherapeuten	56%	70%	▼▽ 74%
. maatschappelijk werkers	48%	45%	▼▽ 41%
. ziekenhuizen en/of specialistenpoli's	31%	39%	n.s. 34%
. rugadviescentra	49%	64%	▽ 66%
. huisartsen	* n.g.	11%	n.s. 10%
		<i>(n = 73)</i>	<i>(n = 68)</i>
. arbeidsbureaus	n.g.	7%	n.s. 3%
. sociale diensten	n.g.	7%	n.s. 0%
. Centra voor Werk en Inkomen	n.g.	2%	n.s. 4%
. uitzendbureaus	n.g.	25%	▼▽ 22%
. verzekeraars (zorg- en/of schadeverzekeraars)	n.g.	38%	▼▽ 31%
. bureaus voor outplacement/headhunters	n.g.	26%	n.s. 23%
. bureaus voor juridische adviezen	n.g.	26%	▼▽ 22%
. mediator/conflictbemiddelaars	n.g.	26%	▼▽ 34%
. reïntegratiebedrijven	n.g.	n.g.	▼▽ 22%

* (toen) niet gevraagd

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

13 De ervaringen met de vergoedingsregeling voor informatie

13.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de ervaringen aan de orde met de vergoedingsregeling voor huisartsen en medisch specialisten voor het verstrekken van informatie over een patiënt. Deze regeling werd per 1 juni 2000 ingevoerd en op verzoek van het College tarieven gezondheidszorg (CTG) is voor een evaluatie van deze regeling het arbodienstenpanel 'benut' om:

1e. Na te gaan of de regeling werkt; dat wil zeggen, wordt de informatie nu wel geleverd c.q. sneller geleverd?

2e. Na te gaan of de vastgestelde tarieven juist zijn (niet te hoog of te laag).

Met het oog op eventuele bijstelling van de regeling per 1 januari 2002³², werd hierbij nog als randvoorwaarde meegegeven dat deze ervaringen zouden worden gemeten over het eerste kwartaal van 2001. Tevens was het verzoek om zowel de ervaringen met deze tariefregeling van de individuele bedrijfsartsen in kaart te brengen, als ook de ervaringen hiermee op arbodienstenniveau. (Dit laatste wil zeggen, hoe gaat men als dienst om met deze tariefregeling, op welke kostenpost komt het voor de dienst neer, en wat vindt men van de hoogte van de tarieven.)

In hoofdstuk 1, paragraaf 1.3, is al aangegeven dat bovenstaande heeft ingehouden dat voor deze evaluatie niet alleen vragen zijn opgenomen in de vragenlijst voor de arbodiensten, maar nog een aparte vragenlijst is opgesteld voor verspreiding onder de bedrijfsartsen bij deze diensten.

Onderstaand geven we eerst in het kort een samenvatting van de (al eerder uitgebrachte) resultaten van de enquête onder de bedrijfsartsen³³; daarna volgen in paragraaf 13.3 de ervaringen van de arbodiensten met deze tariefregeling.

13.2 Ervaringen van bedrijfsartsen

De enquête is gehouden onder bedrijfsartsen bij de diensten die deelnemen aan het arbodienstenpanel. In totaal hebben 255 bedrijfsartsen aan deze enquête meegewerkt, verspreid over 43 arbodiensten (de ArboUnie deze keer als 1 dienst gerekend in plaats van diverse regionale vestigingen/werkmaatschappijen). Hun ervaringen met het vragen om informatie aan behandelend artsen in het eerste kwartaal 2001, luiden als volgt:

³² De evaluatie heeft geen aanleiding gegeven om deze regeling substantieel te wijzigen. Per 1 januari 2002 gelden de volgende tarieven:

Huisartsen

voor telefonische beantwoording: € 15,90 (was f 33,--)
voor schriftelijke beantwoording: € 31,90 (was f 66,--)

Medisch specialisten

voor telefonische beantwoording: € 15,90 (was f 33,--)
voor schriftelijke beantwoording: € 37,00 (was f 77,--)

³³ zie: R.J. van Amstel, *Ervaringen van bedrijfsartsen met de tariefregeling voor informatie. Overzicht van de enquêteresultaten*, TNO Arbeid, Hoofddorp, september 2001.

- 227 Van deze bedrijfsartsen (89%) heeft in het eerste kwartaal 2001 informatie over een patiënt gevraagd aan een behandelend arts.
- In totaal zijn door deze 227 bedrijfsartsen in het eerste kwartaal 2001 ruim 1200 vragen gesteld aan huisartsen en bijna 1000 vragen aan medisch specialisten. (Per bedrijfsarts komt dit gemiddeld neer op 5 vragen aan huisartsen en 4 vragen aan medisch specialisten.)
- Deze vragen zijn vrijwel ook altijd door de behandelend arts beantwoord. Slechts op ongeveer 3% van de vragen blijken de betrokken bedrijfsartsen geen antwoord te hebben gekregen.
- 41% Van de antwoorden is telefonisch door de behandelend arts aan de bedrijfsarts gegeven en 57% van de antwoorden schriftelijk. (Bij 2% van de antwoorden is niet duidelijk of zij telefonisch of schriftelijk zijn verstrekt.)
- Van de schriftelijk antwoorden betrof 38% een apart door de behandelend arts opgestelde brief. Bij 61% van de antwoorden was volstaan met het toesturen van een kopie van een al bij de behandelend arts aanwezige brief. Wordt hierbij aan de respondenten gevraagd of zo'n kopie van een al bestaande brief ook voldoende antwoord geeft op de vraag die zij hebben gesteld, dan blijkt het volgende:
4% geeft aan dat zoiets voor hen 'altijd' voldoende is, voor 39% blijkt het 'vaak' voldoende, voor 46% 'soms' voldoende en 9% stelt dat wat hun betreft zo'n kopie van een al bestaande brief feitelijk 'nooit' voldoende antwoord geeft op hun vraag. De toelichtingen bij deze vraag wanneer/waarom het niet voldoende is, komen vooral op het volgende neer: *"Zo'n kopie voldoet niet omdat het geen antwoord geeft op de door mij gestelde specifieke vragen naar belasting en belastbaarheid. Zo'n brief bevat vaak uitsluitend medische informatie, zonder functionele belastbaarheid."*
- Telefonisch antwoord op hun vragen kregen de bedrijfsartsen gemiddeld genomen na ongeveer één week; op de schriftelijk gegeven antwoorden hebben zij langer moeten wachten: gemiddeld genomen werden deze pas na ruim 4 weken ontvangen.
- Hoewel het merendeel van de respondenten zo nodig nog een rappel stuurt - slechts door 9% van de betrokken bedrijfsartsen wordt aangegeven dat zij nooit rappelleren -, blijkt dit in de praktijk betrekkelijk weinig voor te komen. Het merendeel (88%) van de antwoorden heeft men gekregen zonder dat hiervoor eerst nog een rappel naar de behandelend arts is verstuurd.
- In het merendeel van de gevallen blijkt er tussen de betrokken artsen geen aanvullend overleg meer te hebben plaatsgevonden over de betreffende patiënt. Slechts bij 7% van de vragen/antwoorden is hiervan nog wel sprake geweest (in de meeste van deze gevallen omdat het antwoord van de behandelend arts door de bedrijfsarts als te summier/onvoldoende werd beschouwd óf omdat het antwoord aanleiding gaf tot nader overleg over een gezamenlijk behandel/begeleidingsplan.)
- In de praktijk blijkt er sprake van voornamelijk éénrichtingsverkeer: bedrijfsartsen vragen informatie over een patiënt/werknemer aan de behandelend arts; het omgekeerde komt veel minder voor. In het eerste kwartaal 2001 is het bij 72% van de

bedrijfsartsen geen enkele keer voorgekomen dat een behandelend arts informatie aan h n vroeg over een patiënt; bij de overige respondenten is hiervan in het eerste kwartaal 2001 ongeveer 1 à 2 keer sprake geweest.

- Een patiënt verwijzen naar een medisch specialist zonder overleg met zijn of haar huisarts, blijkt eveneens in de praktijk betrekkelijk weinig voor te komen. Ruim tweederde (68%) van deze bedrijfsartsen stelt dat zij dat nooit doen. Bij de 31% die aangeeft wel eens rechtstreeks naar een medisch specialist te verwijzen, blijkt dit door hen in het eerste kwartaal 2001 gemiddeld bij 3 patiënten/werknemers te zijn gedaan.

Het tweede deel van de enquête ging vooral in op de ervaringen met de vergoedingsregeling voor behandelend artsen voor het vertrekken van informatie; de regeling waarop sinds juni 2000 zowel huisartsen als medisch specialisten een beroep kunnen doen. De ervaringen met deze regeling bij de 255 bedrijfsartsen die aan deze enquête hebben meegewerkt, luiden als volgt:

- 46% Van deze bedrijfsartsen was reeds van deze vergoedingsregeling op de hoogte voordat dit onderzoek bij hun dienst werd aangekondigd en 37% geeft aan dat zij er wel van hadden gehoord maar toen nog niet bekend waren met de details. De overige 17% kende, voordat het onderzoek werd gehouden, deze regeling nog niet.
- Over hoe bekend deze regeling al was bij de behandelend artsen zelf, lopen de meningen van de respondenten uiteen. Volgens 31% waren de meeste van de behandelend artsen hiervan wel op de hoogte, volgens 19% waren dit echter veelal de medisch specialisten maar de huisartsen veel minder, volgens 2% precies het omgekeerde, volgens 15% hadden de meeste behandelend artsen er wel van gehoord maar waren zij nog niet bekend met de details, en volgens 8% waren de meesten hiervan nog helemaal niet op de hoogte. Volgens 12% lag het daarentegen nog anders, waarbij veel van de toelichtingen op het volgende neerkomt: *“De ene arts vraagt wat en de andere niet, en de tarieven die worden gehanteerd zijn wisselend.”*
- Over het effect van de vergoedingsregeling op de antwoorden die men van behandelend artsen heeft gekregen sinds deze regeling geldt, lopen de meningen minder uiteen. De meeste respondenten bespeuren geen effect. Zo vindt het merendeel (ruim 8 op de 10) dat zij sindsdien niet vaker dan voorheen antwoord krijgen op hun vragen, ook niet sneller, en eveneens krijgt men volgens deze respondenten geen betere antwoorden dan voorheen op de vragen die zij aan behandelend artsen stellen.
- Min of meer hetzelfde beeld komt naar voren bij de vraag of de vergoedingsregeling effect op henzelf heeft gehad. Ruim 9 op 10 stelt dat zij, sinds deze tarieven gelden, niet vaker dan voorheen aan behandelend artsen informatie vragen, ook geen uitgebreidere informatie, en eveneens niet meer dan voorheen aanvullend overleg voeren met een behandelend arts.
- In het licht van het voorgaande lijkt het niet verwonderlijk dat bijna tweederde (65%) van de respondenten aangeeft dat wat hen betreft de vergoedingsregeling niet de knelpunten heeft weggenomen die er waren bij het vragen om informatie over een patiënt en 14% opmerkt dat zij niet zijn weggenomen, maar wel verminderd. Daartegenover staat dat 5% aangeeft dat deze knelpunten wat hen betreft nu

wel zijn weggenomen (“*Ik voel me nu minder bezwaard tijd, werk en aandacht te vragen van de behandelend arts*”) en 11% opmerkt dat zij voorheen al geen knelpunten op dit vlak ervoeren.

- Knelpunten bij het vragen om informatie aan een behandelend arts die nog steeds door een groot aantal respondenten worden ervaren, blijken met name te zijn: de inhoud/kwaliteit van de antwoorden die men van de behandelend arts krijgt, de traagheid waarmee geantwoord wordt, en de telefonisch slechte bereikbaarheid (waarbij een paar respondenten opmerkt dat dit echter ook voor henzelf geldt).
- 14% Van de respondenten merkt tot slot nog op dat er door de vergoedingsregeling ook nog nieuwe knelpunten zijn ontstaan. Zij wijzen hierbij met name op de volgende kwesties: “*Waar sommige huisartsen voorheen bereid waren tot snel telefonisch overleg moet nu alles (traag) per brief met steevast een rekening*” en “*Wij berekenen de kosten door aan de werkgever, die ons hiervoor eerst toestemming moet geven. Wanneer geweigerd wordt de kosten te betalen, dan bemoeilijkt dit de dienstverlening.*”

13.3 Ervaringen en oordeel van de diensten

Bij de diensten is allereerst nagegaan of zij op de hoogte waren van deze vergoedingsregeling en welke procedure zij aanhouden wanneer er vanuit de dienst informatie bij een behandelend arts wordt opgevraagd over een patiënt.

Tabel 13.1 laat zien wat de diensten hierover naar voren hebben gebracht. Daaruit blijkt dat het merendeel van de diensten (68%) ten tijde van deze peiling al goed op de hoogte was van deze regeling en 22% er wel van had gehoord maar de details toen nog niet kende.

Bij tweederde van de diensten blijkt het echter niet gebruikelijk om een behandelend arts te attenderen op deze vergoedingsregeling wanneer zij aan hem of haar informatie vragen over een patiënt. Bij de overige diensten die dat wel doen, blijft het dan alleen bij ‘er op attenderen’; ook bijvoorbeeld nog een acceptgirokaart meesturen gaat alle diensten te ver.

Tabel 13.1 Bekend met de regeling en attendeert de dienst de behandelend arts hierop?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
was vóór de aankondiging van de 4e peiling de vergoedingsregeling bij de dienst bekend?	<i>n.s.</i>		
- ja	46	68%	85%
- wel van gehoord, maar de details waren de dienst niet bekend	15	22%	14%
- nee, die vergoedingsregeling was de dienst niet bekend	7	10%	1%
wat doet de dienst wanneer er aan een behandelend arts informatie wordt opgevraagd over een patiënt: aangeven dat betrokkene hiervoor een vergoeding kan aanvragen?	<i>n.s.</i>		
- wij doen dat nooit	45	66%	52%
- soms	9	13%	27%
- vaak	4	6%	2%
- altijd	8	12%	17%
- geen antwoord	2	3%	2%
<hr/>			
wat is de procedure die uw dienst hierbij dan volgt? (meerdere antwoorden mogelijk)	(n = 21)	(100%)	
- we attenderen deze arts op de huidige vergoedingsregeling voor informatie	13	(62%)	
- we sturen meteen een voorgedrukte acceptgiro mee	0	(0%)	
- rekening wordt ter attentie van de werkgever meegezonden	1	(5%)	
- we wachten de rekening af	1	(5%)	
- we gaan tot betaling over als er een redelijke inspanning voor is verricht!	1	(5%)	
- het verschilt per bedrijfsarts	1	(5%)	
- laten meestal het initiatief bij de behandelend arts	2	(10%)	
- geen antwoord	3	(14%)	

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Om een indruk te krijgen met welke bedragen een arbodienst geconfronteerd wordt door deze vergoedingsregeling, is aan de diensten gevraagd of zij een indicatie konden geven van deze kosten voor het eerste kwartaal 2001. Hoe vaak was er in die periode door een behandelend arts een rekening ingediend voor het verstrekken van informatie over een patiënt, en op welk bedrag kwam dit bij de dienst in totaal neer?

Tabel 13.2 (volgende pagina) laat zien dat nogal wat diensten het antwoord op deze vraag schuldig moesten blijven. Bij de diensten die hierover wel een indicatie konden geven, blijkt het relatief gezien om niet al te hoge bedragen te gaan. Delen we het aantal ingediende rekeningen bij de diensten door de kosten die hiermee in totaal gemoeid waren, dan komt het bij de diensten neer op gemiddeld f 61,- voor een (telefonisch of schriftelijk) verkregen antwoord.

Tabel 13.2 Hoe vaak heeft de dienst in het 1e kwartaal 2001 een rekening ontvangen?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
indicatie te geven hoe vaak er door een behandelend arts een rekening is ingediend in het 1e kwartaal 2001?			
- nee	41	60%	89%
- geen antwoord	2	3%	2%
- ja	25	37%	9%
	↓		
degenen die een indicatie kunnen geven (n = 25): hoeveel rekeningen en wat was de kostenpost in totaal?			
	<i>aantal</i>	<i>kosten totaal</i>	<i>gem. p/rekening</i>
- kleine arbodienst (< 10.000 werknemers)	(n= 18) 124 keer	f 9.781,-	f 79,-
- middelgrote dienst (10.000 - 50.000 werknemers)	(n= 6) 263 keer	f 14.715,-	f 56,-
- grote dienst (50.000 of meer werknemers)	(n= 1) 528 keer	f 31.000,-	f 59,-
totaal	(n=25) 915 keer	f 55.496,-	f 61,-

Tabel 13.3 geeft vervolgens nog een beeld wat de diensten doen met deze rekeningen (beschouwen ze dit als een kostenpost voor henzelf of berekenen ze het direct of indirect door aan de werkgever). In deze tabel is tevens aangegeven wat de ervaringen van de diensten zijn wanneer zij de betrokken werkgevers met deze kosten confronteren en hoe de diensten zelf tegen de ingevoerde tarieven aankijken.

Hieruit komt het volgende naar voren:

- Interne respectievelijk kleine diensten geven vaker aan dat zij de vergoedingskosten als een kostenpost voor henzelf beschouwen; externe respectievelijk grote diensten geven vaker aan dat zij het per geval in rekening brengen bij de betrokken werkgever³⁴.
- De ervaring (of de inschatting) bij de meeste diensten (81%) is dat de werkgevers er in het algemeen niet moeilijk over doen wanneer zij deze kosten bij hen in rekening brengen. Tussen de diensten komen hierbij ook geen significante verschillen naar voren.
- Ook over de hoogte van de tarieven zijn de diensten redelijk eensgezind en kijken bijvoorbeeld interne diensten hier niet anders tegen aan dan externe diensten. 65% Van de diensten beoordeelt de tarieven als reëel, 3% vindt ze vrij laag en 25% vindt ze te hoog. De kritiek van laatstgenoemden richt zich hierbij vooral op het feit dat voor een kopie van een al bestaande brief hetzelfde bedrag mag worden gevraagd als voor een brief die door de arts apart wordt opgesteld om de gestelde vraag te beantwoorden (“meestal wordt er een kopie gestuurd van de brief aan de huisarts en dat voor f 77,-!”).

(Voor álle argumenten die deze (17) diensten hebben gegeven ter verklaring waarom zij de tarieven te hoog vinden, zie de tabellenbijlage.)

³⁴ De (5) diensten die aangeven dat zij met deze kosten ‘anders’ omgaan, lichten dit als volgt toe:
“de rekening gaat bij ons als interne dienst automatisch naar de werkgever” (3x genoemd),
“afhankelijk van het contract wordt het per geval in rekening gebracht”,
“wij brengen alleen de expertisecosten in rekening”.

Tabel 13.3 Ervaringen en oordeel van de dienst over de vergoedingsregeling
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
wordt de rekening door de dienst in rekening gebracht bij de betrokken werkgever?			
- nee, beschouwen dit als kostenpost voor onszelf ▲ (r=.37) △ (r=.39)	18	27%	2%
- we slaan het hoofdelijk om/berekenen het indirect door	4	6%	1%
- we brengen het per geval in rekening bij de betrokken werkgever	38	56%	90%
- wij doen het anders	5	7%	4%
- geen antwoord	3	4%	3%
wat is de reactie van 'uw' werkgevers wanneer u de tarieven bij hen in rekening brengt] zou brengen? n.s.			
- i.h.a. doen ze er niet moeilijk over (of zullen dat niet doen)	55	81%	96%
- het stuit bij hen op bepaalde bezwaren, nl. "vinden dat ze hiervoor al betaald hebben via hun abonnement" "praktische bezwaren (losse facturen i.p.v. een jaarbudget)" "vinden dit een verantwoordelijkheid van de dienst: (als jullie die informatie nodig hebben dan zelf financieren)" "vragen zich af of zij dat moeten betalen"	7	10%	1%
- geen antwoord	6	9%	3%
hoe kijkt de dienst zelf aan tegen de hoogte van de tarieven? n.s.			
- wij vinden ze vrij laag	2	3%	1%
- wij vinden ze reëel	44	65%	77%
- wij vinden ze te hoog	17	25%	19%
- geen antwoord	5	7%	3%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

13.4 Resumé

Het ontbreken van een vergoeding voor behandelend artsen voor het verstrekken van informatie over een patiënt, vormde één van de knelpunten in de contacten tussen bedrijfsartsen en behandelend artsen. De inmiddels ingevoerde honoreringsregeling lijkt ervoor te hebben gezorgd dat dit knelpunt enigszins is opgelost gezien opmerkingen van bedrijfsartsen zoals: "Er is nu in ieder geval geen financiële belemmering meer".

De regeling heeft er echter niet voor kunnen zorgen dat bedrijfsartsen nu ook bijvoorbeeld sneller en vaker antwoord krijgen op hun vragen, of 'betere' antwoorden dan voorheen. En eveneens heeft het niet bewerkstelligd dat zijzelf nu vaker aan behandelend artsen informatie vragen, uitgebreidere informatie of meer aanvullend overleg met hen zijn gaan voeren. De verwachting dat ook deze problemen in de communicatie tussen bedrijfs- en behandelend artsen zouden worden opgelost met een vergoedingsregeling, blijkt te optimistisch geweest.

Het oordeel van de arbodiensten over de ingevoerde tarieven blijkt niet ongunstig: 64% vindt ze reëel, 2% zelfs vrij laag en iets meer dan een kwart te hoog. Het laatste blijkt echter voornamelijk te draaien om het punt dat in de tarieven geen nuancering is aangebracht tussen het toesturen van een kopie van een al bestaande brief (waarvoor dus geen extra werk is verricht) en een brief die apart is opgesteld om de vraag van de bedrijfsarts te beantwoorden (en derhalve wel tijd en energie van de betrokken arts heeft gevraagd).

14 Samenvatting

Het arbodienstenpanel is in 1997 opgezet met de bedoeling om via periodieke peilingen bij dit panel te kunnen volgen hoe het beleid met betrekking tot de reïntegratie van arbeidsgehandicapten in de praktijk van de arbodiensten uitpakt. *De eerste peiling* bij het panel vond plaats in de periode oktober 1997 tot en met maart 1998. Hiermee werd een beeld verkregen van de verschillende soorten reïntegratietrajecten waarmee de arbodiensten te maken hebben, de activiteiten die daarin worden ontplooid, de knelpunten waartegen de diensten aanlopen en de wensen die er op dit terrein bij hen leven voor verbetering. *De tweede peiling* vond een jaar daarna plaats; in de periode oktober 1998 tot en met maart 1999. In deze tweede peiling werd uitgebreid ingegaan op de verwachtingen bij de diensten van de wet (Re)integratie Arbeidsgehandicapten (Rea) en hun eerste ervaringen met deze wet die toen een paar maanden daarvoor was ingevoerd. Tevens werden de verwachtingen van, en eerste ervaringen met de FARBO-regeling gepeild, werd nader ingegaan op de samenwerking met de uitvoeringsinstellingen (uvi's) en met andere externe deskundigen of instanties, en werd een beeld verkregen in hoeverre de diensten hun ervaringen die worden opgedaan in de reïntegratietrajecten intern terugkoppelen. *De derde peiling* volgde het jaar daarop, in de periode september 1999 tot en met januari 2000. Hierin stonden vooral de ervaringen met één jaar wet Rea en de samenwerking met de uvi's centraal. Tevens werden de verwachtingen gepeild van de arboconvenanten, werd nagegaan met welk type reïntegratietrajecten de diensten de afgelopen periode te maken hadden gehad en in hoeverre zij in deze trajecten gebruik maken van scholingen en trainingen. Daarnaast werd gepeild in hoeverre de diensten te maken hadden met eisen van de schade- en zorgverzekeraars, of hun activiteiten ten behoeve van een reïntegratie mede beïnvloed worden door de contracten die zij met de werkgevers hebben afgesloten en of zij al eens gebruik hadden gemaakt van de diensten van een reïntegratiebedrijf. *De vierde peiling* bij het panel heeft plaatsgevonden in de periode april 2001 tot en met februari 2002, en van deze peiling wordt in dit rapport verslag gedaan.

14.1 Hoe en wat is gemeten in de vierde peiling

Van de 96 diensten die op dit moment deel uitmaken van het panel, hebben in totaal 68 diensten of vestigingen van diensten ³⁵ aan deze vierde peiling meegedaan. Gemeten aan enkele kernegevens (type arbodiensten, aantal artsen, arbeidshygiënist, A&O-deskundigen en veiligheidskundigen dat bij de diensten werkzaam is, en het aantal werknemers dat men onder zorg heeft) vormen deze 68 diensten een afspiegeling van ongeveer tweederde van de arbodiensten in Nederland.

De gegevens zijn verzameld door middel van een schriftelijke vragenlijst. Deze vragenlijst is uitgezet bij een contactpersoon van de dienst die er vervolgens voor gezorgd heeft dat de vragen door de meest geschikt geachte informant(en) op het betreffende terrein werden beantwoord.

Op de vragenlijst kon worden aangegeven of de antwoorden beschouwd mogen worden als een gemiddelde voor de gehele dienst. Door vrijwel alle diensten is aangegeven dat dit bij alle vragen het geval was. Antwoorden die niet golden voor de gehele dienst

³⁵ Bij deze vierde peiling konden de diensten namelijk kiezen voor of één vragenlijst invullen voor de gehele dienst, of hun vestigingen afzonderlijk een vragenlijst laten invullen.

zijn buiten de analyses gehouden en werken dus niet door in de resultaten van deze peiling.

In deze vierde peiling hebben vooral centraal gestaan de ervaringen van de diensten met de verschillende onderdelen van hun dienstverlening en hoe zij deze ervaringen intern terugkoppelen en naar hun klant(en). Tevens is in deze vierde peiling (wederom) uitgebreid stilgestaan bij het samenwerken met externen. Daarnaast zijn nog de ervaringen gepeild met de vergoedingsregeling voor behandelend artsen voor het verstrekken van informatie over een patiënt.

Onderstaand wordt samengevat wat deze vierde peiling hierover aan inzichten heeft opgeleverd.

14.2 Resultaten

De ervaringen met de dienstverlening

a. De wettelijk verplichte taken

Tot de wettelijke verplichte activiteiten van een arbodienst (dat wil zeggen, taken die werkgevers in ieder geval door hun arbodienst moeten laten uitvoeren) behoren: het toetsen van de Risico Inventarisatie en Evaluatie (de RI&E), het uitvoeren van een Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (het PAGO), het houden van een arbeidsomstandighedenspreekuur, begeleiding van zieke werknemers en het uitvoeren van een aanstellingskeuring. Daarnaast moet de arbodienst de OR of personeelsvertegenwoordiging steeds een kopie toezenden van alle adviezen die de dienst aan de werkgever uitbrengt.

Over hun ervaringen met deze wettelijk verplichte taken hebben de 68 diensten het volgende naar voren gebracht.

Bij **de RI&E** is bij verreweg de meeste diensten de ervaring dat, wanneer een werkgever die heeft uitgevoerd, de verplichting om de RI&E daarna door de arbodienst te laten toetsen goed wordt nageleefd. Probleem bij de RI&E is echter dat bij meer dan de helft (54%) van de diensten een deel van hun werkgevers nog geen RI&E heeft uitgevoerd. Volgens deze diensten zijn het voornamelijk kleine bedrijven die dit nog niet hebben gedaan.

Over hun bijdragen tot nu toe aan de RI&E zijn de meeste (81%) diensten tevreden tot zeer tevreden, 18% is noch tevreden, noch ontevreden en geen van de diensten is hierover ontevreden. Ruim de helft (58%), en met name de externe diensten, vindt echter wel dat zij bij de RI&E méér zouden kunnen doen. De gedachten gaan hierbij met name uit naar meer ondersteuning geven bij het opstellen van het plan van aanpak aangezien nu de ervaring bij de diensten is dat dit vaak maar moeizaam van de grond komt. Daarnaast zou men meer mogelijkheden willen hebben tot vervolgonderzoek om bijvoorbeeld dieper in te kunnen gaan op de gesignaleerde knelpunten.

De ervaringen met het uitvoeren van **het PAGO** zijn minder positief. Circa 7 op de 10 diensten geeft namelijk aan dat zij met een (groot) aantal werkgevers nog niets hebben afgesproken over de organisatie van het PAGO. Volgens de diensten ligt dit voor een groot deel aan de werkgevers (geen financieringsafspraken hierover opgenomen in het contract, de werkgever ziet het nut er niet van in, e.d.). Daarnaast ligt het volgens een aantal ook aan henzelf (nog niet aangeboden vanwege tijdgebrek en/of omdat men ook zelf de zinvolheid van het huidige PAGO betwijfelt).

Over hun activiteiten tot nu toe voor het PAGO is 31% van de diensten tevreden tot zeer tevreden, 38% is noch tevreden, noch ontevreden, 21% is hierover ontevreden en

3% zeer ontevreden. In dit geval geeft bijna de helft (47%) aan, wederom vooral externe middelgrote en grote diensten, dat zij méér zouden moeten doen om van het PAGO een kwalitatief goed en effectief instrument te maken. De gedachten gaan hierbij met name uit naar inhoudelijke verbeteringen van dit instrument (“*wetenschappelijk beter onderbouwen en standaardiseren*”). Daarnaast wil men de eigen kennis en adviesvaardigheden op dit terrein vergroten en het PAGO meer inkaderen in hun andere taken.

In het kader van *de begeleiding van zieke werknemers* blijkt meer dan driekwart van de diensten ook nog de volgende activiteiten uit te voeren bij alle of bij het merendeel van hun bedrijven: deelnemen aan sociaal-medische teams, ziek- en herstelmeldingen registreren en de werkplek onderzoeken naar aanleiding van gesignaleerde klachten. Voor wachtlijstbemiddeling en snelle controle bij alle ziekmeldingen worden de diensten daarentegen betrekkelijk weinig ingeschakeld. (78% respectievelijk 68% van de diensten geeft namelijk aan dat zij dit slechts bij een minderheid of zelfs bij geen van hun bedrijven doen.)

Over hun verzuimbegeleiding richting de werknemers zijn de diensten meer tevreden dan over hun activiteiten op dit terrein richting de werkgevers. Zo geeft 85% aan (zeer) tevreden te zijn over hun begeleiding van de werknemers bij verzuim en reïntegratie. Veel minder diensten (nog geen 6 op de 10) zijn dat over hun bijdrage tot nu toe aan de vormgeving en inhoud van het verzuim- en reïntegratiebeleid bij de bedrijven. Bijna de helft (49%), en met name externe respectievelijk middelgrote diensten, vindt dat zij feitelijk ook méér op dit terrein zou kunnen doen. De gedachten gaan hierbij met name uit naar meer acties vanuit de dienst zelf richting de werkgever (“*voor verhoging van het budget, “om meer kennis en expertise bij het management van onze klanten te ontwikkelen*”, e.d.). Daarnaast wil men de eigen dienstverlening op dit terrein verbeteren door bijvoorbeeld meer te investeren in de kwaliteit van de eigen professionals (“*meer geprotocolleerd werken en het ‘black-box spreekuurcontact’ inzichtelijker maken*”) en meer intern samen te werken.

Hoewel *het arbeidsomstandighedensprekuur* eveneens een wettelijk verplichte activiteit is die een arbodienst in principe bij alle bedrijven moet uitvoeren, geeft 17% van de diensten aan dat dit niet bij alle bedrijven onderdeel van hun dienstverlening is. Verder leeft bij bijna de helft (48%), en met name bij externe middelgrote en grote diensten, het gevoel dat veel werknemers niet weten dat dit een vrij spreekuur is. Dat wil zeggen, dat men als werknemer ook op eigen initiatief naar dit spreekuur mag gaan.

Met *aanstellingskeuringen*, ook na de nieuwe regels en eisen die hierbij sinds 1 januari 1998 gelden (er mag nu alleen nog maar gekeurd worden als er voor het vervullen van de functie bijzondere eisen moeten worden gesteld aan de medische geschiktheid van de werknemer), hebben vrijwel alle diensten (88%) inmiddels ervaring opgedaan. Tegen de helft geeft aan dat hierbij wel eens misverstanden waren met de betrokken werkgever. Deze gingen meestal over de functie waarvoor gekeurd moest worden en/of over de inhoud van de keuring.

Over hun dienstverlening tot nu toe bij aanstellingskeuringen is 62% van de diensten tevreden tot zeer tevreden, 28% is noch tevreden, noch ontevreden en 4% is hierover ontevreden. In tegenstelling tot bij de RI&E, het PAGO en de verzuimbegeleiding, leeft in dit geval bij veel minder diensten (bij maar net een kwart) de behoefte om méér op dit terrein te doen. De gedachten van hen gaan met name uit naar meer intrede-onderzoeken kunnen uitvoeren en meer werk maken van hun voorlichting aan de werkgevers over aanstellingskeuringen en “*de vertaalslag maken van keuringen naar een goed arbobeleid*”.

Tot de wettelijk verplichte taken behoort eveneens nog **de OR of personeelsvertegenwoordiging** steeds een kopie toesturen van de adviezen die de dienst uitbrengt aan de werkgever. Bij 81% van de diensten blijkt hiervoor een protocol aanwezig. Verder brengen de meeste diensten (81%) ook jaarlijks - schriftelijk en/of mondeling - verslag uit aan de OR over hun uitgevoerde werkzaamheden. Als bijvoorbeeld ‘helpdesk’ fungeren voor de OR, blijkt daarentegen minder gebruikelijk: nog niet de helft van de diensten geeft aan dat dit een standaardonderdeel van hun dienstverlening vormt.

Over hun samenwerking met de OR, is ruim de helft (53%) van de diensten tevreden tot zeer tevreden, 34% is noch tevreden, noch ontevreden, 10% is hierover ontevreden en 1% zeer ontevreden. In dit geval vindt bijna de helft (46%), met name externe middelgrote en grote diensten, dat zij richting de OR feitelijk méér zouden kunnen doen. Hierbij gaan de gedachten voornamelijk uit naar méér respectievelijk intensiever contact met de OR.

b. Bovenwettelijke (dus wettelijk niet-verplichte) activiteiten

Activiteiten ten behoeve van de preventie van ongezonde/onveilige werkomstandigheden vallen – uitgezonderd het arbeidsomstandighedenpreekuur, het PAGO en het toetsen van de RI&E - onder de bovenwettelijke activiteiten van een arbodienst. Dit laatste wil zeggen, werkgevers zijn wettelijk niet verplicht deze diensten van een arbodienst af te nemen.

Over hun ervaringen met deze bovenwettelijke activiteiten, hebben de diensten het volgende naar voren gebracht.

Voor **de preventie binnen de bedrijven** van ongezonde/onveilige werksituaties wordt 72% van de diensten bij alle of bij het merendeel van hun bedrijven ingeschakeld voor inspectie van de werkplekken op veiligheid en gezondheid. Ondersteuning geven bij het ontwikkelen van een beleid op dit terrein en/of adviezen geven over preventieve maatregelen, doet 68% respectievelijk 66% van de diensten bij alle of bij het merendeel van hun bedrijven. Voor bijvoorbeeld gericht literatuuronderzoek om de eventuele gevaren in beeld te krijgen waaraan de werknemers zijn blootgesteld, worden de diensten daarentegen betrekkelijk weinig ingeschakeld. Evenmin wordt er door weinig bedrijven een beroep op hen gedaan voor het geven van trainingen om werknemers te leren hoe zij bepaalde klachten kunnen voorkomen.

De ervaringen van interne diensten op dit vlak zijn aanzienlijk positiever dan die van externe diensten. Zij kunnen bij hun werkgever(s) veel activiteiten ontplooiën ten behoeve van de preventie; bij externe diensten is de ervaring dat zij weliswaar op dit vlak wel het een en ander kunnen doen maar lang niet bij al hun klanten. Het zijn dan ook vooral externe diensten (77% van de externe diensten tegenover 38% van de interne diensten) die aangeven dat zij op het terrein van de preventie méér zouden willen doen. Hun wens is met name “gewoon bij méér bedrijven dit soort activiteiten kunnen uitvoeren”.

Bij de vorige peiling verwachtte tweederde van de diensten een actieve rol te kunnen spelen **bij de invoering van de arboconvenanten**. In de praktijk blijkt deze verwachting niet geheel te zijn uitgekomen. Niet tweederde maar minder dan de helft (42%) van de diensten blijkt bij de arboconvenanten betrokken te zijn (of nog te zullen gaan worden). Verder leeft bij betrekkelijk weinig diensten (net 3 op de 10) de wens om op dit terrein méér te doen. Onduidelijkheid over wat een arbodienst concreet zou kunnen doen voor deze convenanten speelt hierbij een rol. Daarnaast, zo niet vooral, speelt hierbij de kwestie dat arbodiensten niet betaald worden voor hun bijdrage aan de totstandkoming van de convenanten.

c. Terugkoppelen van de ervaringen met de dienstverlening: intern en naar de klant

Bij het **intern terugkoppelen** van de opgedane ervaringen, blijkt er nogal wat te zijn veranderd vergeleken met de peiling van twee jaar daarvoor. Heeft nu 34% van de diensten hierover nog geen vaste afspraken, twee jaar daarvoor gold dit nog voor 65% van de diensten. Daarnaast lijkt ook de wijze waarop intern wordt teruggekoppeld minder vrijblijvend geworden: bij 9 op de 10 diensten gebeurt dit nu onder meer via de intercollegiale toetsing en/of via hun periodieke deskundigenoverleg.

Voor de **terugkoppeling van de ervaringen naar hun klanten**, beleggen de meeste diensten jaarlijks een evaluatiegesprek (49% doet dit bij al hun klanten en 24% doet dit bij het merendeel). Jaarlijks een verslag opstellen van de verleende diensten doet bijna 6 op de 10 voor het merendeel of al hun klanten. Een verslag opstellen van de bereikte effecten/resultaten blijkt daarentegen minder gebruikelijk (nog geen 4 op de 10 diensten doet dit voor al hun klanten of voor het merendeel).

Volgens de diensten komt het niet vaak voor dat werkgever en OR naar aanleiding van zo'n terugkoppeling besluiten tot aanpassing of opzegging van hun contract. Dit wil uiteraard niet zeggen dat dit nooit gebeurt. Zo is het bij 43% van de diensten de afgelopen twee jaar voorgekomen dat één of meer werkgevers hun contract opzegden. Over het geheel genomen blijken dit voor deze diensten betrekkelijk 'kleine' klanten te zijn geweest.

Samenwerken met externen

De arbodiensten werken veel samen met uvi's, met andere instellingen die diensten verlenen bij reïntegratietrajecten en met zorgverleners in de curatieve sector.

a. De samenwerking met de uvi's

De samenwerking met de uvi's blijkt echter zeker niet optimaal. Vergeleken met de vorige peilingen valt het oordeel van de diensten over hun samenwerking met de uvi's steeds slechter uit. Ook neemt het aantal diensten dat periodiek overleg met een uvi heeft over de reïntegratiedossiers, niet toe maar af. Bij de derde peiling had 66% van de diensten nog zo'n overleg met de uvi, bij deze vierde peiling is dit percentage gezakt naar 59%.

b. De samenwerking met externe zorgverleners

Het aantal diensten dat samenwerkingsafspraken heeft met zorgverleners in de curatieve sector was bij de vorige peilingen al groot en dit is niet veranderd. Arbodiensten die hiermee geen samenwerkingsafspraken hebben zijn er nog maar nauwelijks (3 van de 68 diensten die aan deze vierde peiling meededen). Met name psychiaters/ psychologen, fysiotherapeuten en rugadviescentra zijn belangrijke samenwerkingspartners (81%, 74% respectievelijk 66% van de diensten heeft daarmee momenteel afspraken over samenwerken). Met maatschappelijk werkers heeft circa 4 op de 10 dergelijke afspraken en met ziekenhuizen/ specialistenpoli's ruim eenderde van de diensten. Alleen de samenwerkingsafspraken met huisartsen vallen hierbij wat uit de toon (slechts 1 op de 10 diensten heeft daarmee aparte afspraken over samenwerken, naast de landelijke afspraken die hierover al zijn).

c. De samenwerking met nog andere externe deskundigen of instanties

De samenwerking met nog andere dienstverleners op het terrein van de begeleiding van reïntegratietrajecten lijkt zich vooral toe te gaan spitsen op conflictbemiddelaars. Zo'n twee jaar geleden had 26% van de diensten hiermee samenwerkingsafspraken, bij deze peiling is dit percentage gestegen naar 34%. Het aantal diensten dat samenwerking zoekt met schade- of zorgverzekeraars, met bureaus voor outplacement, met uitzendbureaus, of met bureaus voor juridische adviezen, blijft min of meer stabiel. Zo'n twee jaar geleden had 2 à 3 op de 10 diensten hiermee samenwerkingsafspraken, bij

deze vierde peiling is dit aantal nauwelijks veranderd. Met één of meer reïntegratiebedrijven - variërend van voornamelijk arbeidsbemiddelingbedrijven en trainingscentra tot bedrijven die de coördinatie op zich nemen van de diverse activiteiten in een reïntegratietraject -, blijkt 22% van de diensten inmiddels afspraken te hebben gemaakt over samenwerken.

De samenwerking met Centra voor Werk en Inkomen (CWI's), arbeidsbureaus en sociale diensten, staat hiermee in schril contrast. Zij stonden zo'n twee jaar geleden al niet hoog op het verlanglijstje van de arbodiensten en dit is nog steeds zo (getuige het feit dat 4%, 3% respectievelijk geen van de diensten hiermee samenwerkingsafspraken heeft en de meeste diensten aangeven ook niet van plan te zijn om hiermee tot samenwerkingscontacten te komen).

De vergoedingsregeling voor behandelend artsen voor het geven van informatie

De ervaringen met de sinds 1 juni 2000 ingevoerde vergoedingsregeling voor huisartsen en medisch specialisten voor het geven van informatie over een patiënt, luiden kort samengevat als volgt:

a. De ervaringen en het oordeel van de diensten

De ervaring (of inschatting) bij de meeste diensten (81%) is dat de werkgevers er in het algemeen niet moeilijk over doen wanneer deze vergoeding vervolgens bij hen in rekening wordt gebracht. Over de hoogte van de tarieven zijn de diensten eveneens redelijk eensgezind: 65% vindt ze reëel, 3% vindt ze vrij laag en 25% vindt ze te hoog. De kritiek van laatstgenoemden richt zich hierbij vooral op het feit dat er voor een kopie van een al bestaande brief hetzelfde bedrag moet worden betaald als voor een brief die door de behandelend arts apart is opgesteld om de gestelde vraag te beantwoorden.

b. De ervaringen van bedrijfsartsen

Over deze vergoedingsregeling is ook nog een aparte enquête uitgezet onder de bedrijfsartsen bij de diensten. Via de 255 bedrijfsartsen die hieraan hebben meegewerkt, kan het oordeel over deze regeling nog als volgt worden aangevuld:

Volgens 5% van deze bedrijfsartsen zijn hiermee wat hen betreft de knelpunten weggenomen die er waren bij het vragen om informatie over een patiënt, en 11% merkt hierover op dat zij voorheen al geen knelpunten op dit vlak ervoeren.

Daar staat echter tegenover dat volgens bijna tweederde (65%) deze regeling bij hen niet de knelpunten heeft weggenomen bij het vragen om informatie over een patiënt (en volgens 14% deze niet zijn weggenomen, maar wel zijn verminderd). Door deze respondenten wordt hierbij nog steeds als knelpunt ervaren: de inhoud/kwaliteit van de antwoorden die zij van de behandelend arts op hun vragen krijgen, de traagheid waarmee geantwoord wordt, en de telefonisch slechte bereikbaarheid. Daarnaast merkt circa 1 op de 7 op dat door deze vergoedingsregeling ook nog nieuwe knelpunten zijn ontstaan, zoals: "*Waar sommige huisartsen voorheen bereid waren tot snel telefonisch overleg moet nu alles (traag) per brief met stevast een rekening*" en "*Wij berekenen de kosten door aan de werkgever, die ons hiervoor eerst toestemming moet geven. Wanneer geweigerd wordt de kosten te betalen, dan bemoeilijkt dit de dienstverlening.*"

15 Nabeschouwing

In deze vierde peiling staan de ervaringen van arbodiensten met hun dienstverlening aan bedrijven centraal. Hieruit komt een beeld naar voren dat aangeeft dat er nog geen sprake is van een stabiele situatie met een uitgekristalliseerde arbodienstverlening.

In de eerste plaats blijkt dat de arbodiensten over het geheel genomen niet ontevreden zijn over hun eigen dienstverlening. Over sommige diensten is men echter meer uitgesproken tevreden dan over andere diensten. Met name de RI&E en de verzuimbegeleiding richting werknemers springen er uit met meer dan 80% tevreden arbodiensten en vrijwel geen arbodiensten die aangeven hierover ontevreden te zijn. Wat betreft aanstellingskeuringen, verzuimbegeleiding richting werkgevers en samenwerking met de OR daalt het aantal arbodiensten dat tevreden is naar 62%, 59% respectievelijk 53%, met een relatief laag percentage dat expliciet aangeeft ontevreden te zijn. Over de dienstverlening in het kader van arboconvenanten en preventie is ongeveer de helft van de arbodiensten tevreden. Overigens geldt voor de arboconvenanten dat ‘de klant’ niet het individuele bedrijf is, maar de sociale partners. In die zin wijkt deze dienstverlening af van alle overige vormen van dienstverlening die hier genoemd worden.

Het aantal arbodiensten dat ontevreden is over het PAGO en het GPO bedraagt 24% respectievelijk 15% (tegenover 34% respectievelijk 41% tevreden diensten). Als we hierbij kijken naar de omvang van de verzorgde populatie dan zien we dat de ontevreden diensten 48% respectievelijk 30% van de verzorgde werknemers onder hun hoede hebben, terwijl dit voor de tevreden diensten in beide gevallen slechts 18% is.

De gegevens over het arbeidsomstandighedenspreekuur laten tenslotte zien dat 48% van de diensten vindt (met 79% van de verzorgde populatie onder hun hoede) dat werknemers onvoldoende gebruik maken van dit spreekuur.

Vanuit het perspectief van de arbodiensten in Nederland is er dus nog veel te verbeteren als het gaat om de arbodienstverlening; dat geldt voor zowel hun wettelijke als bovenwettelijke taken.

In de tweede plaats blijkt dat de interne en kleine diensten meer tevreden te zijn over de samenwerking met OR en hun preventieve activiteiten dan de grotere en externe diensten. Ook vinden zij vaker dat werknemers wél voldoende gebruik maken van het arbeidsomstandighedenspreekuur. Voor alleen de kleinere diensten geldt dat zij ook meer tevreden zijn over het PAGO en de verzuimbegeleiding richting werkgevers.

Wellicht geldt hier dat kleine en interne diensten te maken hebben met werkgevers die gemiddeld genomen meer gemotiveerd zijn om te investeren in arbodienstverlening en dat de (nauwere?) relatie met het bedrijf ook leidt tot een situatie waarin de banden met werkgevers en werknemers (vanuit het perspectief van de arbodienst) beter zijn en ook meer mogelijkheden bieden om op preventief gebied actief te zijn.

Het zijn vooral de grotere externe diensten die aangeven dat zij méér zouden kunnen doen op de verschillende terreinen van arbodienstverlening. Dat geldt voor vrijwel alle vormen van dienstverlening met uitzondering van het GPO en de aanstellingskeuringen. Dit zou mogelijk verklaard kunnen worden doordat met name deze diensten te maken hebben met klanten die niet zozeer uit eigen overtuiging een contract met een arbodienst afsluiten maar meer omdat ‘het moet’, de wet hen hiertoe verplicht.

Het betekent ook dat de knelpunten die momenteel ervaren worden door arbodiensten in Nederland vooral de knelpunten zijn van grote(re), externe diensten.

In de derde plaats blijkt dat arbodiensten en met name de grotere en externe diensten, een veelheid aan samenwerkingsafspraken hebben met andere dienstverleners. Het

gaat daarbij vooral om zorgverleners (psychologen, fysiotherapeuten, maatschappelijk werk, rugadviescentra). Daarmee hebben zeer veel diensten afspraken en via de arbo-dienst heeft vrijwel de totale verzorgde populatie werknemers toegang tot deze externe zorgverleners. Daarnaast zijn er relatief veel afspraken met uitzendbureaus, schadeverzekeraars, bureaus voor juridische adviezen, conflictbemiddelaars en reïntegratiebedrijven. Weliswaar gaat het daarbij maar om een beperkt aantal arbodiensten (circa 20% van alle arbodiensten), maar dit zijn vooral de grote diensten, waardoor toch (ruim) de helft van de verzorgde populatie werknemers bereikt wordt.

Het blijft wel de vraag in welke mate de arbodiensten nu ook gebruik maken van al deze verschillende externe dienstverleners. Voor enkele dienstverleners is dat nagevraagd en dan blijken er grote verschillen te zijn: sommige diensten maken bijvoorbeeld nauwelijks gebruik van externe psychologen of fysiotherapeuten, terwijl andere diensten schatten dat hun bedrijfsartsen daar gemiddeld genomen toch meer dan vijf keer per maand een beroep op doen.

Al met al ontstaat een beeld dat grotere externe diensten enerzijds en kleinere en interne diensten anderzijds werken in verschillende omgevingen die leiden tot verschillende beoordelingen over hun eigen functioneren. De kleinere en interne diensten kunnen hun dienstverlening 'beter' kwijt, hebben minder afspraken met externe dienstverleners en zijn op onderdelen ook duidelijk meer tevreden dan de grotere externe diensten. De grotere externe diensten hebben waarschijnlijk een (aanzienlijk?) aantal klanten dat een zakelijk contract afsluit om de wettelijke verplichtingen af te dekken.

Hierbij moeten echter wel een aantal kanttekeningen worden geplaatst. Allereerst moet hierbij bedacht worden dat het gaat om samenhangen of correlaties. De uitkomsten voor de onderscheiden typen arbodiensten gelden voor elk van deze type arbodiensten als geheel. Voor een afzonderlijke dienst kan het uiteraard anders liggen.

Om misverstanden te voorkomen is het verder van belang op te merken dat deze peiling zich niet heeft gericht op de vraag naar de effecten van de arbodienstverlening. Er is op grond van dit onderzoek dus niets te zeggen over de vraag of de gunstigere beoordeling van het eigen functioneren door kleinere en interne diensten ook gepaard gaat met een hoge(re) effectiviteit. Gezien de beoordeling van het eigen functioneren zou je mogen vermoeden van wel, maar de klantenkring van de kleine en interne diensten is waarschijnlijk ook 'oververtegenwoordigd' met voor arbo gemotiveerde bedrijven en dan is er al bij voorbaat een gunstig klimaat om effectief te opereren. Maar ook kan het zijn dat de interne en kleinere diensten hun ambities hebben afgestemd op die van hun klanten en dat kan heel goed gepaard gaan met meer tevredenheid zonder dat daarmee de effectiviteit toeneemt.

Tegen de achtergrond van deze nuancerings willen we nu verder ingaan op de vraag wat arbodiensten meer kunnen doen dan thans het geval is, welke knelpunten zij ervaren en welke verbeterpunten zij aanreiken.

Een groot aantal arbodiensten (afhankelijk van het onderwerp 45% tot 58% van de respondenten) heeft aangegeven dat zij meer zouden kunnen doen op het terrein van de arbodienstverlening. Alleen de onderwerpen aanstellingskeuring en arboconvenanten vallen op met relatief weinig diensten die aangegeven dat zij meer zouden kunnen doen (26% respectievelijk 30%).

Deze verdere beschouwing heeft dus betrekking op de diensten die aangeven méér te kunnen doen. Uit bovenstaande beschouwing valt af te leiden dat dit vooral de grotere externe diensten zijn.

De knelpunten die een verdere dienstverlening belemmeren hebben vooral te maken met de contractruimte: koplopers zijn de RI&E, verzuimbegeleiding en preventieve

activiteiten waar zo'n 60% van de diensten die meer zouden kunnen en willen doen de beperkte contractruimte als belemmering ervaren. Gevolgd door PAGO, GPO en samenwerking met de OR (waar zo'n 40% van de diensten de contractruimte als belemmering ervaren). De rij wordt gesloten door de aanstellingskeuringen waar de contractruimte zelden een belemmering vormt.

Naast contractruimte worden door de betreffende diensten ook nog andere factoren genoemd die verdere uitbouw van de arbodienstverlening in de weg staan. Deze andere factoren verschillen per type activiteit, maar enkele algemene hoofdlijnen zijn hierin wel te onderkennen:

1. *factoren die samenhangen met de rol van de werkgevers.*
 Gewezen wordt dan op de geringe noodzaakbeleving, het onvoldoende inzicht bij de werkgevers in de meerwaarde van de activiteiten.
 Dit speelt volgens de diensten onder meer een rol bij de RI&E, de verzuimbegeleiding, de samenwerking met de OR en bij de preventie.
2. *factoren die te maken hebben met de rol van de arbodiensten zelf.*
 Bij diverse vormen van dienstverlening steken de arbodiensten ook de hand in eigen boezem. Zij constateren dat verdere professionalisering vereist is, en een meer integrale dienstverlening en een pro-actieve opstelling naar werkgevers en OR noodzakelijk is. Ook het arbeidsomstandighedensprekkuur zou meer actief onder de aandacht van werkgevers en werknemers gebracht moeten worden. Belemmerend werkt daarbij echter het capaciteitsgebrek. Arbodiensten ervaren grote moeite met het werven van voldoende gekwalificeerde professionals.
 Daarnaast wordt met name rond het PAGO en het GPO gekeken naar de BOA en de overheid. Vanuit die kant zouden initiatieven moeten komen om meer aandacht te besteden aan het instrumentarium voor deze activiteiten respectievelijk meer helderheid over de aard van deze activiteiten.
3. *factoren die samenhangen met de rol van de sociale partners.*
 In het bijzonder gaat het daarbij om aandacht te besteden aan het betaald inschakelen (offerteverzoeken) van arbodiensten in het kader van de arboconvenanten.

Wat betreft de afzonderlijke vormen van dienstverlening valt nog het volgende op.

Bij de RI&E is er sprake van een complex geregelde dienstverlening. De onderdelen zijn uit elkaar getrokken (de uitvoering, die ook door anderen mag worden gedaan; de toetsing die door de arbodienst moet geschieden, het plan van aanpak dat door de werkgever moet worden opgesteld en de implementatie van dat plan waar de arbodienst al of niet verder bij betrokken is). Bovendien geldt dat functieprofielen vaak niet beschikbaar zijn, zodat het lastig is om een compleet beeld van de arbeidsrisico's te geven. Desalniettemin zijn de arbodiensten (zeer) tevreden over hun eigen bijdrage. Wellicht komt dat mede doordat de arbodiensten op dit terrein veel te bieden hebben. De voornaamste hobbel is het overtuigen van de werkgevers van de noodzaak er van respectievelijk voor de arbodiensten het aantonen van de meerwaarde van de RI&E. Het handhavingsbeleid en mogelijk de aansprakelijkheid voor eventuele schade indien niet aan de RI&E-verplichting is voldaan, zullen de implementatie van de RI&E ongetwijfeld bevorderen.

Wat betreft het PAGO lijkt er sprake van een weinig rooskleurig beeld. Het is de dienstverlening waar arbodiensten het minst tevreden over zijn. Tekenend voor de (mislukte?) uitvoering van de PAGO-verplichting is dat een zeer groot aantal werkgevers geen afspraken met de arbodiensten heeft over de wijze van organisatie van het PAGO en dat, voorzover PAGO's worden uitgevoerd, de 'risicowerknemers' regelma-

tig niet deelnemen aan deze vrijwillige onderzoeken. Ook lijkt hierop geen handhavingsbeleid te zijn van de Arbeidsinspectie.

Knelpunten zijn het ontbreken van prioriteit bij en financiering door de werkgever. Maar ook wordt relatief vaak de oorzaak van de problematiek bij de arbodienst zelf gezocht: het instrumentarium moet verbeterd worden, de inkadering van het PAGO in de totale dienstverlening moet duidelijk worden, de interne knelpunten op de arbodienst moeten aangepakt worden en de onduidelijke beeldvorming over wat het PAGO is moet verbeterd worden. Het beeld dat oprijst is er een van een dienstverlening waar de professionals zelf (in tegenstelling tot de RI&E) niet goed raad mee weten, waar geen handhavingsbeleid op is gezet en waar de werkgevers niet op zitten te wachten. Gegeven het moeilijke gesternte waaronder het PAGO is geboren wellicht geen verrassing, maar het maakt een heroverweging van de wijze waarop de 'PAGO-verplichting' invulling is gegeven niet minder noodzakelijk.

Wat betreft het GPO is het verrassend om te zien hoe het beeld hier – iets minder extreem – lijkt op dat van het PAGO. Verrassend omdat voor het GPO geldt dat er sprake is van specifiek benoemde risicofactoren of –groepen, vaak nog met aanvullende bepalingen over de inrichting er van. Maar ook voor het GPO geldt dat hierover met grote groepen werkgevers geen afspraken bestaan over de organisatie (en financiering). De oorzaken voor het ontbreken van afspraken over het GPO worden echter minder vaak bij de arbodienst zelf gezocht, en meer bij de desinteresse van de werkgever.

Er is op het terrein van de (periodieke) arbeidsgezondheidskundige onderzoeken duidelijk behoefte bij de diensten aan nieuwe initiatieven om deze vorm van dienstverlening als een afzonderlijk herkenbare, professioneel onderbouwde, activiteit 'binnen boord' te houden. Initiatieven kunnen afkomstig zijn van de overheid (de PAGO regelgeving in Nederland is immers een uitwerking van EU-verplichtingen), maar wellicht ook van de BOA (het gaat om één van de kerntaken van de arbodiensten) of van de beroepsgroep van bedrijfsartsen (standaarden).

Bij het onderdeel verzuimbegeleiding is opvallend dat de arbodiensten over hun dienstverlening naar de werknemers veel meer tevreden zijn (85% van de diensten die 79% van de werknemers verzorgen) dan naar de werkgevers (59% van de diensten die net 25% van de werknemers verzorgen). De beperkte contractruimte en knelpunten binnen de eigen arbodienstorganisatie worden vaak als knelpunten genoemd door de arbodiensten die op dit front meer zouden willen doen. De antwoorden op de vraag wat men vooral méér zou willen doen spitsen zich toe op een actievere houding richting werkgevers, actiever gebruik maken van reïntegratiemogelijkheden, de gegevensstroom verbeteren en meer en vroegtijdiger interveniëren. Een opvallende opsomming omdat het vrijwel allemaal acties zijn die in de Wet verbetering poortwachter (WvP) expliciet als taken van de arbodienst genoemd worden. Gegeven de genoemde knelpunten die realisatie nu belemmeren (kwaliteit eigen dienstverlening, contractruimte) zal realisering van deze taken in het kader van de WvP een enorme opgave worden; met name het opzetten van een kwalitatief goed functionerende logistieke organisatie rond verzuim.

Bij de verzuimbegeleiding is verder nog opvallend dat de trend van een verslechterende samenwerking met de uvi's in 2001 is voortgezet. Met name de ongunstige beoordeling door de arbodiensten van de samenwerking met de uvi's in situaties waarin gezocht moet worden naar reïntegratiemogelijkheden bij een andere werkgever, is opvallend. Of deze samenwerking in de toekomst verbetert, moet betwijfeld worden. Met de invoering van de UWV en de Wet verbetering poortwachter lijkt juist gestreefd te worden naar een nog strikter onderscheid tussen enerzijds de bedrijfsarts van de arbodienst die de begeleiding van (langdurig) verzuimers op zich neemt en anderzijds de verzekeringsarts van de UWV die achteraf toetst of wel voldoende en ook de juiste

inspanningen zijn verricht door werkgever, werknemer en de bedrijfsarts. Vanuit het perspectief van de werknemer bezien is het echter wenselijk en noodzakelijk dat de bedrijfsarts en de verzekeringsarts een vergelijkbaar referentie- en interpretatiekader hanteren. Wellicht dat op andere wijze voorzien gaat worden in de mogelijkheid om tijdig de reïntegratie-expertise van het UWV te consulteren. Vooralsnog is niet duidelijk hoe de verslechterende samenwerking tussen beide disciplines omgebogen kan worden in een betere samenwerking.

Uit het panel komt naar voren dat 48% van de diensten (met 79% van de werknemers onder zorg) vindt dat er onvoldoende gebruik wordt gemaakt van het arbeidsomstandighedenspreekuur. Met name onbekendheid bij werknemers dat men hiervoor ook op eigen initiatief een afspraak met de bedrijfsarts kan maken, lijkt het grote probleem te zijn. Blijkbaar is het vrije spreekuur aan de aandacht van veel arbodiensten en hun klanten 'ontsnapt'. Meer voorlichting over het doel van dit vrije spreekuur en toelichting op de procedures, lijkt dringend gewenst. Het is een dienstverlening die op individueel niveau heel goed past in een preventief beleid. Zo heeft onderzoek laten zien dat veel werknemers in de eerste twee maanden vóór hun verzuim de huisarts bezoeken en nauwelijks de bedrijfsarts³⁶. Randvoorwaarde voor de uitbouw van dit 'vrije' spreekuur is uiteraard wel dat er voldoende professionals beschikbaar zijn en dat er (ook contractueel) een 'follow up' moet kunnen worden gegeven aan de spreekuurcontacten.

Bij de aanstellingskeuringen valt op dat vrijwel alle arbodiensten een standaardwerkwijze zeggen te hanteren (conform de WMK regels; Wet Medische Keuringen). Er blijkt in de praktijk echter toch nog relatief vaak misverstand te zijn met de werkgever over de functie waarvoor gekeurd mag worden en de inhoud van de keuring. Inhoudelijk lijkt er ook een lastige weg te gaan. Functies worden steeds complexer waardoor het lastig is functie-eisen te omschrijven en die te vertalen in gezondheidscriteria. Als dan ook aan de overige ARA eisen (Algemene Richtlijn Aanstellingskeuringen) moeilijk is te voldoen, dan zullen relatief weinig aanstellingskeuringen conform de regelgeving plaats kunnen vinden. In deze situatie is het niet verwonderlijk dat een groot aantal arbodiensten zogenaamde intredeonderzoeken uitvoeren. Deze vinden plaats na de aanstelling en dienen in principe geen selectiedoel. Een activiteit die de arbodiensten ook meer zouden willen 'promoten'. Er wordt echter weinig prioriteit aan gegeven door de arbodiensten. Het onderwerp lijkt niet erg te leven. Het is overigens niet conform de regels om de uitslagen van intredeonderzoeken aan de werkgever door te geven zoals nu door een behoorlijk aantal diensten blijkbaar wel wordt gedaan. Dat zou de gewenste status van intredeonderzoek (in plaats van aanstellingskeuring) weer op de tocht zetten.

Bij de arboconvenanten blijkt dat de betrokkenheid van de arbodiensten minder is dan eerder (bij de derde peiling arbodienstenpanel) door henzelf verwacht werd. Niet circa tweederde van de arbodiensten maar net 4 op de 10 is er bij betrokken. Verder valt de afwachtende houding van de arbodiensten op ten opzichte van de convenanten (maar net 3 op de 10 geeft aan dat zij hierbij méér zouden willen doen dan tot nu toe). Immers, de activiteiten die in het convenant plaatsvinden overlappen in belangrijke mate de diensten die arbodiensten (willen) verlenen, namelijk preventie van arbeidsrisico's en implementatie van verzuimreducerende en reïntegratiebevorderende maatregelen. Daarin wordt door de overheid en de sociale partners een forse hoeveelheid geld geïnves-

³⁶ Zie I.L.D. Houtman e.a., 2002, *Psychische klachten, interventies en werkhervatting. De prognosestudie INVENT*, p. 101.

teerd (wat een verlichting zou kunnen betekenen voor de ervaren gebrekkige contractruimte bij de diverse vormen van arbodienstverlening). Bovendien zal gelden dat deze activiteiten ook na afloop van het convenanttraject aandacht blijven behoeven. Het ligt derhalve voor de hand dat arbodiensten de krachten bundelen om bij de arboconvenanten toch meer betrokken te raken.

Preventie is naast het PAGO het onderdeel waar de meeste arbodiensten ontevreden over zijn (22% van de diensten die circa 21% van de werknemers verzorgen). Naast onvoldoende financiering is vooral het motiveren van werkgevers een belangrijk knelpunt. Wat dit laatste betreft is het wellicht mogelijk om preventieve activiteiten meer in te kaderen in ander vormen van dienstverlening. Daarbij kan gedacht worden aan het koppelen aan de RI&E (voortvloeiend uit het plan van aanpak), nieuwe invulling van het PAGO (preventieve arbeidsgezondheidskundige adviezen), inschakelen van arbodiensten in de convenanttrajecten waar specifieke op preventie gerichte activiteiten plaatsvinden (maar dan zullen de arbodiensten die binnen één branche actief zijn wel op één lijn moeten zitten).

Wat betreft de samenwerking met de OR constateren de arbodiensten dat er nog veel te verbeteren valt (46% van de diensten die 75% van de werknemers verzorgen). Er is een behoefte om vaker en intensiever contact te hebben met de OR. De als te gering ervaren contractruimte speelt een rol, maar ook de opstelling van de OR zelf wordt vaak genoemd als hindernis voor meer samenwerking. Een meer actieve opstelling van de arbodienst, en de werkgever stimuleren de OR meer te betrekken in het arbeidsomstandighedenbeleid, lijkt noodzakelijk indien men de inbreng van de OR wil verbeteren.

Literatuurlijst

Amstel R. van, e a., *Verslag van een studie naar de haalbaarheid van het opzetten van een arbodienstenpanel*, TNO Arbeid, Hoofddorp, mei 1997.

Amstel R. van en D. van Putten, *Het arbodienstenpanel: wat zijn de ervaringen bij reïntegratie? Rapportage eerste peiling*, TNO Arbeid (voorheen NIA TNO), Hoofddorp, augustus 1998.

Amstel R. van, Putten D. van, en K. Proper, *Het arbodienstenpanel: rapportage tweede peiling*, TNO Arbeid, Hoofddorp, juni 1999.

Amstel R. van, Putten D. van. en H. Vinke, *Het arbodienstenpanel: rapportage derde peiling. De ervaringen met één jaar Rea*, TNO Arbeid, Hoofddorp, juni 2000.

Amstel R. van, Buijs P., en D. van Putten, *Arbodiensten nog steeds niet in rustiger vaarwater*, in: Trends in Arbeid 2002, hoofdstuk 8, Kluwer/TNO Arbeid, Alphen aan den Rijn, 2001.

Bakker, N., *PAGO moet nut maar eens bewijzen*, in: Arbo&Milieu, mei 2001.

Bruins Slot, J.H.W., *PAGO voor alle werknemers*, in: Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde (TBV), oktober 1997.

BOA, *Bedrijven doen groter beroep op arbodiensten*, Persbericht, maart 2002.

Cohen, J., *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, Academic Press, New York, 1977.

Deursen C.G.L. van, *SZW-Werkgeverspanel. Tabellenboek derde meting*, SZW, Den Haag, SZW Werkdocumenten, no. 125, september 1999

Deursen C.G.L. van, e.a., *SZW-werkgeverspanel rapportage 1998-1999*, Elsevier, Den Haag, maart 2000.

Hendriks, R., *Gekrakeel over rol arbodiensten bij convenanten. SZW verwijt arbodiensten passiviteit, arbodiensten verwijten SZW krenterigheid*, in: Arbo&Milieu, september 2001.

Hertogh, M.W., e.a., *Enkeltje WAO. De gebrekkige begeleiding van werknemers met psychische klachten tijdens het eerste ziektejaar*, NYFER, Breukelen, maart 2001.

Houtman, I.L.D., e.a., *Psychische klachten, interventies en werkhervatting. De prognosestudie INVENT*, TNO Arbeid, Hoofddorp, 2002.

Huurne A.G. ter, e.a., *ZARA-werkgeverspanel rapportage 1996-1997*, VUGA uitgeverij, Den Haag, november 1997

Marcelissen, F.H.G. en L. Kerseboom, *Certificering Arbodiensten. Verslag van een evaluatie*, Elsevier bedrijfsinformatie bv, Doetinchem, juni 2001.

Pal, T.M., *Wie onderzoekt (periodiek) het PAGO?*, in: Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde (TBV), december 1997.

Popma, J., e.a., *Arbodienstverlening tussen markt en medezeggenschap*, Elsevier bedrijfsinformatie bv, 's-Gravenhage, 2001 (Serie Wetenschappelijke Publicaties).

Putten, D.J. van, *PAGO, of niet?*, in Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde (TBV), oktober 1997.

Smitskam, C.J., *50 Vragen over het nieuwe poortwachtersmodel*, in: Arbo&Milieu, december 2001.

Staatsblad, jaargang 1999, nr. 184, *Arbeidsomstandighedenwet 1998*, Den Haag, 29 april 1999.

Staatsblad, jaargang 2001, nr. 628, *Wet verbetering poortwachter*, Den Haag, 18 december 2001.

Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten, *Documenten voor de Regeling Certificatie Arbodiensten*, Utrecht, 2 juli 2001 (3e gewijzigde versie).

SZW, *Arbobalans 2001*, SZW, Directie Voorlichting, Bibliotheek en Documentatie, Den Haag, november 2001 (publicatie B 274).

SZW, Directie Sociale Verzekeringen, *Regeling procesgang eerste ziektejaar*, nr. SV/A&L/2002/23286, 25 maart 2002.

Tweede Kamer der Staten-Generaal, *Wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 (Technische verbeteringen en aanpassingen)*, Tweede Kamer, vergaderjaar 1999-2000, 27 091, A en de nummers 1 t/m 6)

Tweede Kamer der Staten-Generaal, *Wet verbetering poortwachter*, Tweede Kamer, vergaderjaar 2000/2001, 2001/2002, Kamerstukken 27 678.

Vos, E.L. de e.a., *Evaluatie. Wet op de medische keuringen*, ZON MW, Den Haag, juni 2001 (Reeks evaluatie regelgeving: deel 6).

A Bijlagen

- A.1 Hoofdenquête en begeleidende brieven
- A.2 Weegprocedure en weegfactoren
- A.3 Tabellenbijlage

A.1 Hoofdenquête vierde peiling en begeleidende brieven

(Deze zijn niet in dit pdf-bestand opgenomen)

A.2 Weegprocedure en weegfactoren

Weegprocedure en weegfactoren

Bij het ongewogen bestand telt de stem van iedere dienst even zwaar mee binnen het totaal. Op deze wijze wordt inzicht verkregen in hoe de diensten tegen bepaalde zaken aankijken respectievelijk wat hun ervaringen hiermee zijn.

Om daarnaast een indruk te krijgen hoe een en ander moet worden gezien in de context van het aantal werknemers waarmee deze diensten te maken hebben, zullen de antwoorden van de diensten moeten worden gerelateerd aan het aantal werknemers dat zij onder zorg hebben. De stem van een grote dienst gaat dan zwaarder binnen het totaal meetellen dan de stem van een kleine dienst. Om dit te bewerkstelligen is op de gegevens de volgende statistische weegprocedure toegepast:

Gekeken is naar het aantal werknemers dat de onderzoeksgroep van 68 arbodiensten in totaal onder hoede heeft. Voor elke dienst is vervolgens berekend hoe groot hun aandeel/'gewicht' is binnen de onderzoeksgroep qua aantal werknemers onder zorg.

Bij weging van het bestand is in dit geval dus sprake van proportionele weging: het antwoord van een dienst wordt gewogen naar het proportionele aantal werknemers dat de dienst onder zorg heeft binnen de onderzoeksgroep. De 'gewogen' resultaten geven als het ware aan op welk percentage *werknemers* een bepaald fenomeen, antwoord, betrekking heeft in plaats van op welk percentage van de *diensten*.

Voor een overzicht van de weegfactoren, zie de volgende pagina.

Onderstaand overzicht geeft van alle (68) diensten achtereenvolgens weer:

- het aantal werknemers dat men onder zorg heeft,
- het procentuele aandeel binnen de onderzoeksgroep,
- de factor waarmee wordt gewogen.

nr.	antal werknemers onder zorg	% van totaal	weegfactor
1	700	0,02%	,01
2	1000	0,02%	,02
3	1100	0,02%	,02
4	1200	0,03%	,02
5	1300	0,03%	,02
6	1400	0,03%	,02
7	2000	0,05%	,03
8	2150	0,05%	,03
9	2200	0,05%	,03
10	2500	0,06%	,04
11	2700	0,06%	,04
12	3300	0,07%	,05
13	3500	0,08%	,05
14	3500	0,08%	,05
15	3500	0,08%	,05
16	4000	0,09%	,06
17	4000	0,09%	,06
18	4300	0,10%	,07
19	4500	0,10%	,07
20	4500	0,10%	,07
21	5500	0,12%	,08
22	5500	0,12%	,08
23	5500	0,12%	,08
24	6000	0,14%	,09
25	6000	0,14%	,09
26	6000	0,14%	,09
27	6000	0,14%	,09
28	6000	0,14%	,09
29	6500	0,15%	,10
30	7500	0,17%	,11
31	7500	0,17%	,11
32	8000	0,18%	,12
33	8000	0,18%	,12
34	8500	0,19%	,13
35	10000	0,23%	,15
36	10500	0,24%	,16
37	11000	0,25%	,17
38	14000	0,32%	,21
39	15000	0,34%	,23
40	17000	0,38%	,26
41	17500	0,39%	,27
42	18000	0,41%	,28
43	20000	0,45%	,31
44	20980	0,47%	,32
45	21000	0,47%	,32
46	21713	0,49%	,33
47	25000	0,56%	,38
48	40000	0,90%	,61
49	40000	0,90%	,61
50	40000	0,90%	,61
51	45000	1,01%	,69
52	45000	1,01%	,69
53	50000	1,13%	,77
54	60000	1,35%	,92
55	60000	1,35%	,92
56	66500	1,50%	1,02
57	75000	1,69%	1,15
58	80000	1,80%	1,23
59	108000	2,43%	1,65
60	120000	2,70%	1,84
61	180000	4,06%	2,76
62	198567	4,47%	3,04
63	200000	4,51%	3,06
64	275000	6,20%	4,21
65	400000	9,01%	6,13
66	440000	9,92%	6,74
67	470000	10,59%	7,20
68	1077000	24,27%	16,50
totaal	4.437.610	100%	68

A.3 Tabellenbijlage

In deze bijlage zijn aanvullende tabellen en overzichten opgenomen bij de verschillende hoofdstukken.

De nummering volgt de hoofdstuknummering van het rapport.

Tabellen die beginnen met B1 horen dus bij hoofdstuk 1, die beginnen met B2 bij hoofdstuk 2, etc.

Aanvullende tabel bij hoofdstuk 1

Tabel B1.1 Functionarissen waarover de dienst (onder meer) beschikt
(De gegevens van 66 diensten)

			n = 66	% van de diensten
de dienst beschikt onder meer over één of meer:				
- bedrijfsartsen	(totaal aantal: 1.556)	<i>n.s.</i>	65	98%
- arbeidshygiënist	(totaal aantal: 220)	<i>n.s.</i>	63	95%
- A&O-deskundigen	(totaal aantal: 156)	▼(<i>r</i> =.30,)	61	92%
- veiligheidskundigen	(totaal aantal: 227)	<i>n.s.</i>	64	97%
- bedrijfsverpleegkundigen	(totaal aantal: 483)	▼(<i>r</i> =.32) ▽(<i>r</i> =.41)	50	76%
- verzuimrapporteurs	(totaal aantal: 275)	▼(<i>r</i> =.43) ▽(<i>r</i> =.40)	30	45%
- medisch assistenten	(totaal aantal: 946)	<i>n.s.</i>	52	79%
- arbeidsdeskundigen	(totaal aantal: 19)	<i>n.s.</i>	11	17%
- bewegingswetenschappers/ergonomen	(totaal aantal: 53)	▼(<i>r</i> =.38) ▽(<i>r</i> =.41)	27	41%
- A&O-psychologen	(totaal aantal: 78)	▼(<i>r</i> =.35) ▽(<i>r</i> =.41)	27	41%
- fysiotherapeuten	(totaal aantal: 32)	<i>n.s.</i>	17	26%
- bedrijfsmaatschappelijk werkers	(totaal aantal: 204)	<i>n.s.</i>	38	58%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): ▲ kleine diensten vaker, ▼ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Met betrekking tot de significantie:

- Interne arbodiensten beschikken minder vaak dan externe diensten zélf over een A&O-deskundige
(door interne diensten wordt hierbij nogal eens toegelicht dat men hiervoor een beroep doet op de A&O-deskundige bij het concern waarvoor zij arbodienst zijn).

Bij alle overige functionarissen waarbij significante verschillen naar voren komen tussen de diensten, is steeds het patroon:

- Interne respectievelijk kleine arbodiensten geven minder vaak aan hierover zelf te beschikken dan externe respectievelijk middelgrote en grote diensten.

Aanvullende tabellen bij hoofdstuk 2

Tabel B2.1 Al eens voorgekomen dat de dienst een RI&E moest afkeuren?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
al eens voorgekomen dat uw dienst zo'n RI&E op de uitvoering moest afkeuren?			
- nee	▲ (r=.54) △ (r=.54)	31	46%
- ja, dat is al eens voorgekomen		34	50%
- ongeveer 1 - 2 keer tot nu toe		5	7%
- 3 - 5 keer		8	12%
- 6 - 10keer		3	4%
- 11 - 15 keer	(34)←	2	3%
- 25 keer		1	2%
- 40 keer		2	3%
- 80 keer		1	2%
- is voorgekomen, maar kan geen aantal aangeven		12	17%
- geen antwoord		3	4%
		3	4%
totaal aantal keer voorgekomen bij de (22) diensten dat een aantal noemt:		285 keer	
gemiddelde bij deze 22 diensten:		13 keer	
de diensten die al eens een RI&E hebben afgekeurd:		(n = 34)	
kunt u aangeven om welke redenen zo'n RI&E door u werd afgekeurd en wat uw dienst dan aan acties onderneemt?			
- geeft een toelichting		33	
genoemde redenen:			
<i>"onvolledigheid", "onvoldoende breed", "er ontbreken onderdelen", "geen plan van aanpak aanwezig", "alleen beschrijving van het productieproces", "amateurwerk", "onvoldoende deskundigheid bij de uitvoerder", etc.</i>			
genoemde acties:			
<i>"aanbod gedaan opnieuw te begeleiden", "uitvoeren van een volledige RI&E", "overleg/advies/kans geven het aan te vullen", etc.</i>			

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel B2.2 Zijn de bedrijven met het plan van aanpak al aan de slag gegaan?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
kunt u een indicatie geven bij hoeveel RI&E's inmiddels een plan van aanpak is opgesteld??			
- nee, kan er geen schatting van geven	19	28%	43%
ja,			
- bij alle RI&E's (100%) is inmiddels een plan van aanpak opgesteld	16	23%	7%
- bij ongeveer 90 - 99%	7	11%	5%
- 75 - 89%	7	11%	25%
- 50 - 74%	12	17%	7%
- 25 - 49%	4	6%	12%
- 10 - 24%	1	1%	< 0.5%
- bij minder dan 10% van de RI&E's waarmee wij te maken hebben	2	3%	1%
zijn de bedrijven met dit plan van aanpak inmiddels al aan de slag gegaan?			
- ja, allemaal ▲ (r= .35)	11	16%	1%
- het merendeel	36	53%	43%
- ongeveer de helft	13	19%	37%
- een minderheid	7	10%	19%
- nee, nog geen van allen is hiermee aan de slag gegaan	1	2%	< 0.5%
wat geeft meestal de doorslag om met het plan van aanpak aan de slag te gaan? (meerdere antwoorden mogelijk)			
- er is bij hen dan sprake van een hoog ziekteverzuim	18	27%	49%
- de kosten zijn niet hoog van de te nemen maatregelen	27	40%	25%
- en/of iets anders geeft meestal de doorslag, nl: genoemd wordt o.a. "controles van de Arbeidsinspectie" (11x), verplichting/ "omdat het moet" (8x)	47	69%	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20= klein, tussen .20-.40= middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Met betrekking tot de significantie:

- Het verschil tussen de diensten doet zich wat dit betreft alleen voor in de categorie 'allemaal inmiddels aan de slag met het plan van aanpak'. Interne diensten geven dit vaker aan dan externe diensten.

Aanvullende tabellen bij hoofdstuk 3

*Tabel B3.1 Hoe is de uitvoering van het PAGO georganiseerd?
(De gegevens van 66 diensten)*

de diensten die (met een of meer van hun werkgevers) inmiddels afspraken heeft over de organisatie van het PAGO	n = 66	% van de diensten
wat is de frequentie waarmee uw dienst bij deze bedrijven het PAGO uitvoert?		
- betrokkene geeft een indicatie	56 ↓	85%
<hr/>		
wat geven deze diensten aan over de frequentie van het PAGO?	(n = 56)	(100%)
- bij alle bedrijven voeren wij ieder jaar het PAGO uit	1	(2%)
- bij alle bedrijven eens in de 2 jaar	0	(0%)
- bij alle bedrijven eens in de 3 jaar	3	(5%)
- bij alle bedrijven eens in de 4 jaar	4	(7%)
- bij alle bedrijven eens in de 5 jaar	2	(4%)
- bij alle bedrijven wordt dit jaarlijks, ad hoc besloten	4	(7%)
- bij ons anders; bij het ene bedrijf een andere frequentie dan bij een ander bedrijf	42	(75%)
<hr/>		
kunt u een indicatie geven bij hoeveel werknemers uw dienst, gemiddeld genomen, in een jaar een PAGO uitvoert?	n = 66	
- kan geen schatting geven	27	41%
- geeft een indicatie	39 ↓	59%
<hr/>		
<i>in totaal worden bij deze 39 diensten per jaar in een PAGO betrokken: 106.645 werknemers</i>		
van het totaal aantal werknemers dat de dienst onder zorg heeft komt het op jaarbasis bij deze diensten neer op:	(n = 39)	(100%)
- minder dan 1% van alle werknemers die de dienst onder zorg heeft	7	(18%)
- 1 tot 5%	9	(23%)
- 5 tot 10%	5	(13%)
- 10 tot 20%	10	(25%)
- 20 tot 30%	6	(15%)
- 30 tot 40%	1	(3%)
- 40 tot 50%	1	(3%)
- 50% of meer van alle werknemers die de dienst onder zorg heeft	0	(0%)

Tabel B3.2 Welke instrumenten worden gebruikt bij de uitvoering van het PAGO?
(De gegevens van 68 diensten)

n = 68 = 100% (van de diensten)						
welke instrumenten zet uw dienst in voor de uitvoering van het PAGO?		<i>altijd</i>	<i>meestal</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>g.a.</i>
- vragenlijsten?	<i>n.s.</i>	81%	12%	5%	0%	3%
- een lichamelijk onderzoek door de bedrijfsarts?	<i>n.s.</i>	6%	9%	75%	6%	4%
- een gesprek met de bedrijfsarts?	<i>n.s.</i>	13%	21%	63%	0%	3%

worden er voor het PAGO nog andere instrumenten ingezet?

- 11 diensten (16%) noemen nog de volgende instrumenten die zij voor het PAGO **altijd** inzetten
functieonderzoeken zoals bv. audiometrie, biometrie, longfunctie, TBC-screening (7x), gesprek met de arboverpleegkundige (4x), koppeling met leefstijlonderzoek (1x).
- 21 diensten (31%) noemen nog de volgende instrumenten die zij voor het PAGO **meestal** inzetten
verschillende testen betreffende gezicht, gehoor, bloed, spirometrie, longen (20x), healthcheck (1x).
- 23 diensten (34%) noemen nog de volgende instrumenten die zij voor het PAGO **soms** inzetten
verschillende testen betreffende gezicht, gehoor, bloed, hart, bij fysiek belaste beroepen, e.d. (19x), werkplekonderzoek (4x), gesprek met een (kern)deskundige zoals een A&O-deskundige, fysiotherapeut (3x).

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel B3.3 *Heeft de dienst te maken met zg. GPO's en zo ja, op hoeveel van de werkgevers is het van toepassing?*
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
heeft uw dienst te maken met werkgevers op wie het Arbobesluit van toepassing is inzake een arbeidsgezondheidskundig onderzoek gericht op specifieke arbeidsomstandigheden (het zg. GPO)?			
- ja	68 ↓	100%	100%
op hoeveel werkgevers met wie u te maken heeft, is het van toepassing?			
- op allemaal (100%) is het Arbobesluit mbt het GPO van toepassing	23	34%	
- op 75% - 99% van 'onze' werkgevers	3	4%	
- op 50% - 74%	3	4%	
- op 25% - 49%	2	3%	
- op 10% - 24%	8	12%	
- op minder dan 10% van 'onze' werkgevers	14	21%	
- geen antwoord	15	22%	
<i>gemiddeld bij deze diensten op van toepassing: op 55% v.d. werkgevers met wie zij te maken hebben</i>			

*Tabel B3.4 Mate waarin het GPO door de diensten jaarlijks wordt uitgevoerd (in percentages van de diensten)
(De gegevens van 68 diensten)*

	abs.					
<i>geeft indicatie hoeveel GPO's zij op jaarbasis uitvoeren,</i>						
<i>gericht op:</i>						
E. jeugdigen en nachtarbeid	9	-----				↓
D. blootstelling aan geluid boven 80dB(A)	40	-----				↓
C. beeldschermwerk	39	-----				↓
B. biologische agentia	19	-----				↓
A. kankerverwekkende stoffen	19	-----				↓
	↓					
		A	B	C	D	E
		n=19	n=19	n=39	n=40	n=9
		%	%	%	%	%
<i>van het totaal aantal werknemers dat de dienst onder zorg heeft komt het op jaarbasis neer op:</i>						
- minder dan 0.5% van de werknemers die wij onder zorg hebben	58%	52%	13%	15%	67%	
- 0.5 tot 1% van degenen die wij onder zorg hebben	11%	16%	10%	10%	0%	
- 1 tot 5%	21%	16%	35%	40%	11%	
- 5 tot 10%	0%	0%	13%	15%	0%	
- 10 tot 20%	5%	16%	13%	13%	11%	
- 20 tot 30%	0%	0%	8%	5%	0%	
- 30 tot 40%	0%	0%	0%	0%	0%	
- 40 tot 50%	5%	0%	0%	2%	11%	
- 50% of meer van degenen die wij onder zorg hebben	0%	0%	8%	0%	0%	
 <i>hoeveel werknemers bij deze diensten in totaal per jaar?</i>						
	<i>3.470</i>	<i>6.320</i>	<i>73.270</i>	<i>43.410</i>	<i>2.490</i>	

Aanvullende tabellen (en overzichten) bij hoofdstuk 4

*Tabel B4.1 Activiteiten mbt. de verzuimbegeleiding
(De gegevens van 68 diensten)*

(in percentages bij weging naar werknemers)

dit doen wij bij:	alle bedrijven	het merendeel	circa de helft	een minderheid	geen v.d. bedrijven	g.a.
- snelle controle bij alle ziekmeldingen	1%	15%	29%	42%	11%	2%
- spoedcontrole op verzoek van de werkgever	41%	6%	4%	45%	2%	2%
- verwerken van schriftelijke 'eigen verklaringen'	28%	20%	14%	35%	1%	2%
- registreren van ziek- en herstelmeldingen	67%	17%	6%	6%	2%	2%
- analyses van verzuimcijfers	13%	39%	13%	33%	< 0.5%	2%
- wachtlijstbemiddeling	3%	< 0.5%	< 0.5%	91%	4%	2%
- trainingen in verzuimgesprekken	2%	1%	11%	83%	1%	2%
- deelname aan sociaal-medische team	37%	30%	15%	16%	0%	2%
- werkplekonderzoek n.a.v. gesignaleerde klachten	50%	15%	9%	24%	0%	2%
- specifieke metingen op de werkplek (bv. geluid, stof, toxische stoffen)	49%	11%	5%	33%	0%	2%
- werkplekgerichte interventies (bv. advies over meubilair, werktijden)	55%	5%	20%	18%	0%	2%
- A%O-advisering	19%	3%	13%	62%	1%	2%
- interventies in het kader van REA	21%	26%	27%	24%	0%	2%

Inhoud van de specifieke producten die de diensten hebben ontwikkeld voor werknemers met specifieke klachten.

a. Voor RSI-klachten.

Van de 36 diensten die aangeven voor de begeleiding van werknemers met RSI-klachten een specifiek product ontwikkeld te hebben, lichten 34 diensten de inhoud van dit product als volgt toe.

- We zijn hiervoor bezig met de implementatie van Alert (5 keer genoemd)
- We zijn hiermee bezig; het is nog in ontwikkeling (4 keer genoemd)
- Multidisciplinaire benadering, (BMW, ergonome, AVK, BA, FT)
- Via RSI monitor / externe behandelaar.
- AMG eigen.
- Fysio fitnessprogramma.
- In overleg met de behandelassistent.
- Cursus ivm leiding en V&O.
- Er worden RSI-trainingen gegeven (preventief).
- RSI preventie en voorlichting.
- Eigen protocol voor ontwikkeld individu én werkplekgericht
- Werkplekonderzoek, Mensendieck, Caesartherapie en groepsvoorlichting.
- Bedrijfsfysiotherapie.
- De projecten: 1) Gezond en sterk op het werk, 2) meer en beter bewegen, en 3) stresspreventie.
- Partners bij RSI (training individueel of groep + beleid).
- Protocol
- Specialistische diagnostiek, werkplek onderzoek, behandel en werkinrichting en houdingsadvies en begeleiding.
- Voorlichting, werkplekonderzoek
- Inschakeling netwerrelaties.
- Snelle gerichte therapie
- BK advies, workshop.
- Voorlichtingsfolder.
- RSI trajectplan.
- Via bedrijfsfysiotherapeut.
- Revalidatie/TOTF (sportarts) diagnose en advies.
- Via casemanager, behandeling en werkhouding
- RSI-totaalplan, voorlichting, mentale en fysieke training, advisering management en werknemers

b. Voor rugklachten.

Van de 38 diensten die aangeven voor de begeleiding van werknemers met rugklachten een specifiek product ontwikkeld te hebben, lichten 35 diensten de inhoud van dit product als volgt toe.

- Implementatie van de NVAB-richtlijnen (arbeidsrevalidatie, diverse soorten trainingen, multidisciplinaire aanpak) (7 keer genoemd)
- We zijn hiervoor bezig met de implementatie van Alert (4 keer genoemd)
- Zo nodig een extra behandelaar.
- Samenwerking met het RAC
- Preventieprogramma fysieke belasting.
- Fysio fitnessprogramma.
- AVAD
- Fysio en training.
- Graded activity + aanvullende programma's.
- Bedrijfsfysiotherapie en fysiosport vanuit extern.
- Sherbrooke
- De projecten: 1) Gezond en sterk op het werk, 2) meer en beter bewegen, en 3) stresspreventie.
- Snelle interventie door middel van rugtraining.
- Eigen fysiotherapeut
- Inschakeling netwerkrelaties.
- Snelle gerichte therapie
- Richtlijnen intern.
- BK advies, workshop.
- Voorlichtingsfolder.
- Interventies.
- Via bedrijfsfysiotherapeut.
- Verwijzing TOTF (interne dienst, sportarts).
- Beoordeling bedrijfsfysiotherapeut
- Standaardprotocol
- Via casemanager, behandeling + werkhouding
- Iedereen kan consult bij de fysiotherapeut krijgen op verzoek van AD/WG/werknemer zelf.

c. Voor psychische klachten.

Van de 39 diensten die aangeven voor de begeleiding van werknemers met psychische klachten een specifiek product ontwikkeld te hebben, lichten 37 diensten de inhoud van dit product als volgt toe.

- Implementatie van de NVAB-richtlijnen (9 keer genoemd)
(al of niet in combinatie met een eigen BMW)
- We zijn hiervoor bezig met de implementatie van Alert (4 keer genoemd)
- Zo nodig een extra behandelaar.
- Samenwerking met HSK
- Protocol ingrijpende gebeurtenissen.
- AVAD
- Inschakelen 2e bedrijfspsycholoog.
- Meer psych. begeleidingsmodules.
- Eigen psycholoog.
- Eigen (bedrijfs)psychologen en een externe BMW.
- Training stress-/time management. Persoonlijke effectiviteit via training verbeteren.
- Snelle interventie door middel van burnouttraining of begeleiding.
- Bedrijfsmaatschappelijkwerkers
- Zo spoedig mogelijke verheldering en zo spoedig mogelijk begeleiding curatieve sector of Arbodienst psychosoc. begeleiding.
- Burnout
- Inschakeling netwerkrelaties.
- Snelle verwijzing psycholoog (binnen 10 dagen).
- Faciliteiten voor ander werk.
- BMW, training en begeleiding.
- Interventies.
- Bedrijfsmaatschappelijk werk.
- Verwijzing naar psychiatrie.
- Qualityscan
- Standaardprotocol
- Via casemanager, behandeling + werkhouding
- Elke werknemer kan verwezen worden naar een BMW of psycholoog.

d. Voor een arbeidsconflict.

Van de 31 diensten die aangeven voor de begeleiding van werknemers bij een arbeidsconflict een specifiek product ontwikkeld te hebben, lichten 28 diensten de inhoud van dit product als volgt toe.

- Mediation(traject) (9 keer genoemd)
(of: Samenwerking met mediator)
- We zijn hiervoor bezig met de implementatie van Alert (2 keer genoemd)
- Mogelijkheid (snel) voor mediaton via A&O deskundigen. (2 keer genoemd)
- Een van onze bedrijfsmaatschappelijk werkers volgt een opleiding mediation.
- NAVB richtlijn, en mediaton en BMW bemiddeling.
- Vertrouwenspersoon
- Inschakelen A en O.
- Eigen product sfeer werkwijze.
- Protocol is bijna klaar (bemiddeling, mediation, outplacement).
- Conflictverheldering en bemiddeling.
- Inschakeling netwerkrelaties.
- Snelle bemiddeling is mogelijk o.a. van bedrijfsmaatschappelijk werkers.
- Controle en begeleiding.
- BMW, mediation.
- Interventies.
- Via casemanager, mediator.
- Bij arbeidsconflict verwijzen wij direct terug naar de werkgever. Wel bemiddelt zo nodig de BMW.
- Eigen protocol, Bedrijfsmaatschappelijk werk (BMW) en mediation.

Tabel B4.2 (Vervolg)contacten met een zieke werknemer: bepaalt de dienst die zelf?
(De gegevens van 68 diensten)

		n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
mbt. de begeleiding bij verzuim: bepaalt uw dienst hierbij zelf de frequentie van de (vervolg) contacten met een zieke werknemer?				
- ja, bij al onze contracten hebben wij die vrijheid	▲ (r=.42) △ (r=.40)	50	74%	52%
- bij het merendeel		18	26%	48%
- bij ongeveer de helft		0	0%	0%
- bij een minderheid		0	0%	0%
- nee, bij geen is dit het geval		0	0%	0%
en bij een verzuim dat langer dan 52 weken zal duren: bieden de contracten die uw dienst heeft u de ruimte om de begeleiding zo nodig in het 2e ziektejaar te continueren?				
- ja, bij al onze contracten hebben wij die ruimte	▲ (r=.49) △ (r=.47)	48	71%	30%
- bij het merendeel		10	15%	17%
- bij ongeveer de helft		3	4%	14%
- bij een minderheid		4	6%	27%
- nee, bij geen hebben wij die mogelijkheid		3	4%	12%

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20= klein, tussen .20-.40= middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel B4.3 Wordt er bij een reïntegratietraject een casemanager aangewezen?
(De gegevens van 62 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
wijst uw dienst een contactpersoon/casemanager aan bij de werknemer wanneer er sprake is van een reïntegratietraject?			
- nee, dat doen wij nooit	▲ ($r=.03$) △ ($r=.16$)	15	22%
- nee, maar we zijn dit wel van plan te gaan doen		17	25%
- ja, maar niet altijd	(52) ←	7	10%
- ja, altijd		28	41%
- geen antwoord		1	2%
			3%
			30%
			8%
			59%
			< 0.5%
<hr/>			
wie wordt bij uw dienst dan MEESTAL als contactpersoon/casemanager voor de werknemer aangewezen?	(n = 52)	(100%)	
- een bedrijfsarts (BA)	28	(54%)	
- een bedrijfsverpleegkundige (BVK)	2	(4%)	
<i>het ligt anders, nl.</i>			
- een reïntegratiemanager/reïntegratieconsulent	6	(11%)	
- BA en/of een bedrijfsmaatschappelijk werker (BMW)	1	(2%)	
- BA en/of een arbeidsdeskundige (AD)	1	(2%)	
- BA en/of BVK	2	(4%)	
- afhankelijk van de casus: een AD, BMW, BA	2	(4%)	
- de verzuimbegeleider	1	(2%)	
- BA en/of de reïntegratiemanager	2	(4%)	
- geen antwoord	7	(13%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern):

▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot):

△ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel B4.4 Externe diensten: Wel of niet werken met vaste klantenteams per bedrijf?
(De gegevens van de 37 externe diensten)

	n = 37	% van de diensten
werkt de dienst met vaste klantenteams per bedrijf?		
- nee, nooit	Δ ($r = .23$) 4	11%
- tot nu toe niet, maar we zijn dit wel van plan te gaan doen	1	3%
- niet altijd	(33) ← 10	27%
- ja, altijd	22	59%
<hr/>		
wie zitten er (of zullen er) ALTIJD in, en wie VAAK?	(n=33=100%)	altijd vaak
- een bedrijfsarts		91% 6%
- een bedrijfsverpleegkundige		39% 30%
- een administratief medewerker		64% 9%
- een A&O-deskundige		24% 55%
- een veiligheidskundige		27% 42%
- een arbeidshygiënist		36% 36%
- een arbeidsdeskundige		3% 15%
<i>(nog) iemand anders, nl.</i>		
- een bedrijfsmaatschappelijk werker		6% 6%
- de relatiebeheerder/accountmanager		3% 3%
- een arbo-adviseur		3% 0%
- de verzuimrapporteur/controleur		12% 3%
- een andere deskundige/medewerker van onze dienst		3% 9%

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): Δ kleine diensten vaker, ∇ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil:

r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Aanvullende tabellen bij hoofdstuk 6

*Tabel B6.1 De uitslag van een aanstellingskeuring: aan wie deelt de dienst die mee?
(De gegevens van 68 diensten)*

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
de resultaten van een aanstellingskeuring: aan wie deelt uw dienst die mee ?			
a. bij een negatieve uitslag (ongeschikt)?	<i>n.s.</i>		
- alleen aan de betreffende werknemer	15	22%	16%
- alleen aan de werkgever	1	2%	< 0.5%
- aan beiden	36	53%	43%
- anders: eerst aan werknemer en na toestemming ook aan werkgever	7	10%	4%
- geen antwoord	9	13%	37%
b. bij een positieve uitslag (geschikt of beperkt geschikt)?	<i>n.s.</i>		
- alleen aan de betreffende werknemer	2	3%	1%
- alleen aan de werkgever	2	3%	< 0.5%
- aan beiden	51	75%	79%
- anders: eerst aan werknemer en na toestemming ook aan werkgever	5	7%	9%
- geen antwoord	8	12%	11%

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Tabel B6.2 De uitslag van een intredeonderzoek: aan wie deelt de dienst die mee?
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
verricht uw dienst wel eens zg. intredeonderzoeken?			
- nee	▲ (r=.27) △ (r=.29) 21	31%	22%
- geen antwoord	2	3%	1%
- ja	45	66%	77%
	↓		
<hr/>			
zo ja: aan wie deelt uw dienst de resultaten van het intredeonderzoek mee?	(n = 45)	(100%)	(100%)
a. bij een negatieve uitslag (ongeschikt)?			
	n.s.		
- alleen aan de betreffende werknemer	30	(67%)	(90%)
- alleen aan de werkgever	0	(0%)	(0%)
- aan beiden	8	(18%)	(6%)
- anders: eerst aan werknemer en na toestemming ook aan werkgever	3	(7%)	(4%)
- geen antwoord	4	(8%)	(< 0.5%)
b. bij een positieve uitslag (geschikt of beperkt geschikt)?			
	n.s.		
- alleen aan de betreffende werknemer	23	(51%)	(40%)
- alleen aan de werkgever	0	(0%)	(0%)
- aan beiden	15	(33%)	(50%)
- anders: eerst aan werknemer en na toestemming ook aan werkgever	4	(9%)	(4%)
- geen antwoord	3	(7%)	(6%)

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): ▲ interne diensten vaker, ▼ interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): △ kleine diensten vaker, ▽ kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20=klein, tussen .20-.40=middelmatig, méér dan .40=groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Aanvullende tabellen bij hoofdstuk 8

*Tabel B8.1 Activiteiten t.b.v. de preventie
(De gegevens van 68 diensten)*

(in percentages bij weging naar werknemers)

dit doen wij bij:	alle bedrijven	het merendeel	circa de helft	een minderheid	geen v.d. bedrijven	g.a.
- een algemeen preventief beleid om ongezonde/onveilige werkomstandigheden te voorkomen	12%	21%	27%	40%	< 0.5%	0%
- een specifiek preventief beleid gericht op psychische klachten	8%	15%	19%	57%	1%	< 0.5%
- een specifiek preventief beleid gericht op klachten van het bewegingsapparaat	1%	23%	54%	22%	< 0.5%	0%
- een beleid tegen intimidatie, agressie en geweld	13%	12%	7%	67%	1%	< 0.5%
- een rookbeleid in het bedrijf	1%	3%	38%	44%	14%	< 0.5%
- adviezen geven over het treffen van preventieve maatregelen	6%	33%	44%	17%	< 0.5%	0%
- inspectie van de werkplekken op veiligheid en gezondheid	11%	48%	24%	17%	< 0.5%	0%
- voorlichting geven aan werknemers over gezond en veilig werken	2%	47%	13%	36%	2%	< 0.5%
- het geven van specifieke trainingen aan de werknemers om hen te leren hoe zij bepaalde klachten kunnen voorkomen	2%	6%	7%	85%	< 0.5%	0%
- gericht literatuuronderzoek om eventuele gevaren in beeld te krijgen waaraan de werknemers zijn blootgesteld	7%	7%	13%	70%	3%	< 0.5%
- via trainingen en evaluaties het brandveiligheids- en EHBObeleid ondersteunen	2%	26%	40%	26%	6%	< 0.5%
- via voorlichting, vaccinaties, behandelen van prikaccidenten, e.d., de preventie van infecties ondersteunen	8%	25%	37%	29%	1%	< 0.5%

Tabel B8.2 *Mantelcontracten met brancheorganisaties?*
(De gegevens van 68 diensten)

	n = 68	% van de diensten	% bij weging naar werknemers
heeft uw dienst met één of meer brancheorganisaties een zg. mantelcontract voor de arbodienstverlening?			
- nee	40	59%	9%
- geen antwoord	3	4%	2%
- ja	25 ↓	37%	89%
			$\nabla(r=.73)$ $\nabla(r=.70)$
zo ja, zijn hierin ook afspraken vastgelegd over activiteiten van uw dienst op het preventieve vlak?			
	(n = 25)	(100%)	
- nee	3	(12%)	
- ja	20	(80%)	
- het ligt anders	1	(4%)	
<i>(genoemd wordt: "is in het contract opgenomen als servicemogelijkheid")</i>			
- geen antwoord	1	(4%)	

. sign. verschil bij type dienst (extern/intern): \blacktriangle interne diensten vaker, \blacktriangledown interne diensten minder vaak

. sign. verschil bij grootte v.d. dienst (klein/middelgroot/groot): \blacktriangle kleine diensten vaker, \blacktriangledown kleine diensten minder vaak

. grootte van het verschil: r tussen .10-.20 = klein, tussen .20-.40 = middelmatig, méér dan .40 = groot

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij type noch bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

Van de 25 diensten die aangeven dat zij mantelcontracten met brancheorganisaties hebben voor de arbodienstverlening, hebben 3 diensten één mantelcontract, 5 diensten hebben twee mantelcontracten en de overige diensten hebben meerdere mantelcontracten.

24 Van deze diensten geven ook nader aan met welke brancheorganisaties zij zo'n contract hebben. Het meest genoemd worden:

- BGZ-wegvervoer (12x);
- Arbouw (12x);
- onderwijs (11x).

Verder worden nog genoemd:

dierenartsen (3x), hout (3x), timmer (2x), gezondheidszorg (2x), belastingdienst (2x), horeca (2x) en elk 1 keer genoemd:

schoonmaakbranche, overheidsinstanties, theater, schildersbedrijven, tandartsen, bo-
vag, grafische sector, advocaten, notarissen, administratiekantoren, mengvoederbedrij-
ven, W.O.S., apothekers, huisartsen, kerkhoven, NKGF, NVLF, LTO-Nederland, Cu-
mela-Nederland, VNG, KNS, FNV, CNV, metaal, glasmedia, baksteenindustrie,
H.M.T.

Aanvullende tabel (en overzicht) bij hoofdstuk 9

Tabel B9.1 Bij de contractafsluiting nagaan of de OR hiertegen eventueel bezwaar heeft?
(De gegevens van de 37 externe diensten)

	de externe diensten n = 37	% van deze diensten
gaat de dienst bij een contractafsluiting na of de OR geen bezwaar heeft tegen de keuze van u als arbodienst en de inhoud van het contract dat wordt afgesloten?	<i>n.s.</i>	
- nooit	3	8%
- soms	10	27%
- vaak	10	27%
- altijd	14	38%
<hr/>		
hoé gaat uw dienst dit na?	(n = 34)	(100%)
- uitsluitend via de OR zelf	1	(3%)
- uitsluitend via de werkgever	12	(35%)
- zowel via de OR als via de werkgever	12	(35%)
- wij hebben daarvoor geen standaardprocedure	5	(15%)
- wij doen het anders, nl.:	3	(9%)
. "ondertekende verklaring van de werkgever dat de OR heeft ingestemd"		
. "wij sturen de werkgever een intentieverklaring over samenwerking met de OR die hij moet tekenen"		
. "verificatie waar mogelijk en contractueel vastleggen"		
- geen antwoord	1	(3%)

n.s. = niet significant: geen sign. verschil bij grootte van de dienst

de toets is uitgevoerd op het niet-gewogen bestand

De toelichting van de 15 diensten hoe zij ‘anders’ aan de OR rapporteren over de uitgevoerde werkzaamheden:

- Maandelijks een overzicht van alle publicaties van de arbo-dienst + de vergaderingen van de cie VWGM bijwonen als adviseur Arbo
- Aan de paritaire arbo-commissie, waarin directie en OR vertegenwoordigd zijn.
- Afhankelijk van de grootte van de organisatie: schriftelijk dan wel een mondelinge evaluatie. (maar de OR-en laten het overigens vaak afweten)
- Rapportage in maandelijks overleg met OR.
- Dit gebeurt aan de hand van/overleg over het Arbo-jaarverslag (2x genoemd).
- Schriftelijk, met een aanbod voor een mondelinge toelichting.
- Schriftelijk en desgewenst ook mondeling.
- Bij 50+ bedrijven: mondeling. 100+ bedrijven krijgen een exemplaar van het jaarverslag.
- Na toestemming werkgever.
- Alleen indien dit contractueel is overeengekomen.
- In de maandelijks VGW M-Commissie wordt dit bijgehouden en besproken.
- Op aanvraag.
- Op verzoek OR.
- Nu nog alleen een gesprek met de OR maar het gaat in de toekomst ook schriftelijk worden.

Aanvullende tabellen bij hoofdstuk 11

*Tabel B11.1 Hoé wordt naar de werkgever teruggekoppeld?
(De gegevens van 68 diensten)*

(percentages bij weging naar werknemers)

dit doen wij bij:	alle bedrijven	het merendeel	circa de helft	een minderheid	geen v.d. bedrijven	g.a.
- jaarlijks een verslag opstellen van de verleende diensten	12%	34%	15%	35%	< 0.5%	3%
- jaarlijks een verslag opstellen van de bereikte effecten/resultaten	2%	2%	47%	31%	2%	16%
- jaarlijks een evaluatiegesprek beleggen met de werkgever over onze dienstverlening	20%	40%	14%	15%	< 0.5%	11%

*Tabel B11.2 Ervaringen met de terugkoppeling richting het contract met de werkgever
(De gegevens van 68 diensten)*

(bij weging naar werknemers)

	n = 68 = 100% (% bij weging naar werknemers)				
hoe vaak komt het voor dat (mede) n.a.v. de terugkoppeling de werkgever en OR besluiten tot:	vaak	niet zo vaak	zelden	nooit	g.a.
- uitbreiding van het contract?	7%	57%	30%	3%	3%
- 'snijden' in het contract?	0%	15%	79%	5%	1%
- opzeggen van het contract?	0%	5%	72%	21%	2%

Aanvullende tabellen (en overzichten) bij hoofdstuk 12

*Tabel B12.1 Met wie hebben de diensten (ook nog) contacten over samenwerken? (in percentages van de diensten)
(De gegevens van 68 diensten).*

heeft uw dienst hiermee contacten over samenwerken?	ja	nee		g. a.
		nog niet/ wèl van plan	ook niet van plan	
a. arbeidsbureaus	3%	12%	73%	12%
b. sociale diensten	0%	6%	79%	15%
c. Centra voor Werk en Inkomen	4%	18%	65%	13%
d. uitzendbureaus	22%	15%	51%	12%
e. bureaus voor outplacement/ headhunters	23%	19%	46%	12%
f. bureaus voor juridische adviezen	22%	10%	56%	12%
g. mediator /conflictbemiddelaar(s)	34%	13%	46%	7%
h. reïntegratiebedrijven	22%	77% *		1%
i. zorgverzekeraars	19%	79% *		2%
j. schadeverzekeraars	15%	84% *		1%

* *aan degenen die aangeven hiermee thans geen samenwerkingsafspraken te hebben, is verder niet gevraagd naar hun eventuele plannen wat dit betreft.*

Reden waarom men geen periodiek overleg met de uvi heeft over de reïntegratiedossiers

23 diensten geven aan dat zij met geen enkele uvi periodiek overleg hebben over de reïntegratiedossiers. Op de vraag waarom men dat niet heeft, wordt het volgende geantwoord:

1 dienst geeft aan dit niet nodig te vinden.

4 diensten lichten niet nader toe waarom zij geen overleg hebben,

18 diensten geven aan dat het bepaalde oorzaken heeft waarbij 1 dienst *"tijdgebrek/geen declarabele activiteit"* noemt. Uit onderstaande antwoorden van de andere 17 diensten blijkt dat zij zo'n overleg eigenlijk wel zouden willen:

- Uvi's hebben zich teruggetrokken.
- Omdat UVI (USZO) dit eenzijdig heeft gestopt en er wordt besproken of het geld moet gaan kosten.
- UVI heeft vooroverleg afgeschaft.
- Afgeschaft van de kant van het USZO.
- Willen we wel, UVI heeft geen tijd, we zijn te klein denk ik.
- UVI's houden het af.
- Arbodienst zeker bereid; uvi weigert met argumenten als werkdruk.
- Overleg is opgeschort door UVI(USZO)- verzekeringsartsen 'mochten' geen overleg meer voeren (hooguit incidenteel, telefonisch).
- USZO wil het niet! Mag het volgens eigen zeggen niet.
- Wij zijn een regionale Arbo-dienst en dan ben je niet in beeld bij de UVI.
- UVI's houden de boot af.
- Op ad-hoc basis zijn er contacten.
- Zoals ik al zei, de UVI's vinden contact overbodig en doen zelf maar wat na een melding.
- Er is een proef gaande waarbij wij niet zijn betrokken.
- Wij zijn eigen risicodrager en de USZO houdt dit af.
- Wij zijn een kleine arbodienst en het is ons nog nooit gevraagd.
- De UVI wil niet.

Knelpunten bij de samenwerking met de uvi's wanneer gezocht moet worden naar reïntegratie bij een andere werkgever.

57 diensten geven aan de zij hun samenwerking met een deel, of met geen van de uvi's goed vindt wanneer zij te maken hebben met een reïntegratietraject waarbij voor de werknemer gezocht moet worden naar reïntegratie bij een andere werkgever. Onderstaand de toelichtingen die deze diensten geven bij de vraag wat hierbij met name de knelpunten zijn.

Van de 43 diensten die hierbij (voornamelijk of onder meer) wijzen op knelpunten bij de uvi's, lichten 42 diensten dit nog nader toe.

Hieruit zijn feitelijk 2 hoofditens uit te destilleren:

1. de organisatie bij de uvi's in het algemeen (31 keer aangestipt)
2. de uvi komt pas in actie wanneer het formeel moet (11 keer aangestipt)

1) de organisatie bij de uvi's in het algemeen (verder nog onder te verdelen naar:)

- a. het logge, bureaucratische karakter (15 keer genoemd)
 - Bureaucratie (2x genoemd)
 - Zeer traag werkend, regelmatig onterechte beslissingen
 - Logge organisaties.
 - Het administratief apparaat is slecht evenals het tijdslijnen hanteren.
 - Traagheid, ambtelijke benadering, zich 'betweter' voelen.
 - Geen prioriteit, te hoge werkdruk bij de uvi's en weinig werkgeversteams bij de uvi's (+ zij weigeren overleg om geldelijke reden of vanwege achterstanden).
 - 1) Vaak onvoldoende reactie van de arbeidsdeskundige.
 - 2) Traag (niet communicerend, samenwerkend, niet effectief).
 - De organisatie bij de uvi's.
 - Dat de interne organisatie zo slecht functioneert; er geen effect bereikt wordt.
 - Traag, log, niet betrokken.
 - Bereikbaarheid / traagheid.
 - Erg passief, langzaam.
 - Reïntegratietrajecten worden niet adequaat opgepakt, moeizame terugkoppeling.
 - a) Geen eenduidigheid binnen de uvi's zelf; regio's die zelf beslissen, b) onderbezetting, c) onvoldoende samenwerkingsgedachte, d) slechte bereikbaarheid en traagheid, e) te laat, f) de communicatie en afstemming.
- b. overige knelpunten in respectievelijk opmerkingen over de organisatie bij de uvi (16 keer genoemd)
 - Wisseling personeel, veel tijd nodig.
 - het overleg is eenzijdig door de uvi gestaakt.
 - Communicatie is bij 1 uvi is slechts éénrichtingsverkeer.
 - de uvi is volstrekt inactief.
 - Gebrekkige communicatie met de administratiekant van de uvi.
 - het is lastig afspraken maken.
 - Niet in staat helder afspraak te maken en te overleggen.
 - de "strijd" wie actief wordt in de reïntegratie: arbodienst of UVI.
 - capaciteit aan arbeidsdeskundigen bij de uvi.
 - Beperkt contact en personele problemen.
 - Capaciteitsgebrek.
 - De uvi's vinden contact met een arbodienst blijikbaar onnodig.
 - Dat ze niet bemiddelen.
 - Vooroverleg kosten benodigde tijd en geld.
 - Slechte bereikbaarheid, geen vaste personen, snelle wisseling.
 - Ze doen allemaal hun best, maar uiteindelijk veel te weinig.

2) uvi komt pas in actie wanneer het formeel moet (11 keer genoemd)

- Nauwelijks aandacht voor snelle artsen.
- Dat 't lang duurt voordat de uvi iets onderneemt.
- Voordat uvi's in actie komen hoeft reïntegratie bij wijze van spreken niet meer want dan is de werknemer al in de WAO.
- Uvi doet niets indien hierom verzocht wordt; zij beslissen pas na 12 maanden..
- Ze voeren geen pro-actief beleid maar wachten tot de WAO-beoordeling a/h einde van het ziektejaar heeft plaatsgevonden.
- Geen actie tot WAO.
- Dat men traag reageert op signalen van de arbodienst/werkgever. Ze trekken hun eigen plan.
- 1) weinig erkenning Rea-status/geen vergoeding voor outplacement.
- 2) uvi neemt het arbeidsintegratietraject zelf ter hand maar veel te laat (veelal na meer dan 1 jaar).
- 3) Periodiek overleg wordt gefrustreerd door weigering van de uvi (argumenten: tijd- en personeelstekort).
- De uvi is weinig actief t.a.v. reïntegratie bij andere werkgever.
- Prioriteiten uvi en personeelstekort bij de uvi.
(Reïntegratie bij een andere werkgever kan via de uvi alleen na einde wachttijd (1 jaar na de eerste ziekte dag of arbeidsongeschiktheid).
- Bij een snelle melding blijft de reïntegratie op de stapel liggen tot het tijd is c.q. óver tijd is.

Volgens 18 diensten hebben die knelpunten (voornamelijk of onder meer) te maken met zaken die buiten de uvi's liggen waarbij zij de volgende toelichting geven.

1) gelegen bij de werkgever en/of werknemer (7x aangestipt)

- Weinig interesse bij werkgevers.
- Andere werkgever is hiertoe niet altijd bereid.
- Werknemer wil vaak niet; het is een nog weinig bekend fenomeen.
- Weerstand bij de werknemer om buiten het eigen bedrijf naar ander werk te zoeken.
- Vaak spelen er arbeidsconflicten.
- Motivatie werknemer & werkgever (2x genoemd).

2) gelegen bij de arbodienst zelf (4x aangestipt)

- Onze eigen procedures moeten nog worden aangescherpt.
- De AD en P&O hebben overleg met de uvi en de BA hoort alleen de resultaten van dit overleg.
- Arbo-arts heeft onvoldoende kennis en kunde.
- Het bedrijf waarvoor wij werken is een eigen risicodrager en het overleg met die uvi gaat via de centrale personeelsdienst.

3) overige zaken (8x aangestipt)

- In de personen gelegen factoren. (Sociale werkvoorziening is vaak het eindstation; reïntegratie bij een andere werkgever is vaak tot mislukken gedoemd).
- Lisv betaalt niet (aan uvi) voor mondeling overleg BA met de VG of AD van de uvi.
- De wetgeving is te vaag / te ingewikkeld en niet gericht op wat de werknemers nog wel kan (4x genoemd).
- Rechtspositie werknemer.
- Er zijn bedrijven die contact hebben met reïntegratiebedrijven maar die blijken dan hun werk niet te kunnen doen omdat 'kavels' aan andere reïntegratiebedrijven gegund zijn. (En de activiteiten van die 'gegunde' reïntegratiebedrijven zijn ronduit teleurstellend, 'slapend rijk worden': ze schrijven de werknemers in en die moeten het vervolgens zelf uitzoeken).

Met welke reïntegratiebedrijven heeft men samenwerkingsafspraken?

15 diensten geven aan samenwerkingsafspraken te hebben met één of meer reïntegratiebedrijven.

8 diensten met 1 reïntegratiebedrijf,

2 diensten met 2 reïntegratiebedrijven,

5 diensten met meer dan twee reïntegratiebedrijven.

Welke reïntegratiebedrijven worden hierbij door hen genoemd?

- Start (6 keer genoemd)
- RAC (3 keer genoemd)
- HSK (3 keer genoemd)
- OCA (2 keer genoemd)
- Harrison Gifford
- De gezonde zaak
- Alert
- Prove
- Argonaut
- Capability
- CENZO
- DCB
- Life Style
- Toplace
- Nikto
- De Haan groep
- Alexander Caldu
- Relan werk
- Manpower
- reïntegratiebedrijven voor "RSI, rug, psycholoog"

Met welke zorgverzekeraars heeft men samenwerkingsafspraken?

13 diensten geven aan samenwerkingsafspraken te hebben met één of meer zorgverzekeraars.

10 diensten met 1 zorgverzekeraar

2 diensten met 2 zorgverzekeraars

1 dienst met meer dan twee zorgverzekeraars

Welke zorgverzekeraars worden hierbij door hen genoemd?

- Zilveren Kruis (2 keer genoemd)
- Groene Land/Achmea (3 keer genoemd)
- OZ?OZF (2 keer genoemd)
- Cardian
- Dienst GVP (politie) inzake project psychopol.
- Geove
- RZG.
- Centraal Beheer
- FBTO
- Aegon
- Agis
- CZ
- VGZ.
- AMEV.
- OMS (Onderling Medisch Steunfonds)

Met welke schadeverzekeraars heeft men samenwerkingsafspraken?

10 diensten geven aan samenwerkingsafspraken te hebben met één of meer schadeverzekeraars.

3 diensten met 1 schadeverzekeraar

10 diensten met meerdere schadeverzekeraars

Welke schadeverzekeraars worden hierbij door hen genoemd?

- Nationale Nederlanden (5 keer genoemd)
- AMEV (4 keer genoemd)
- Amersfoortse (3 keer genoemd)
- Centraal Beheer (2 keer genoemd)
- Groene land/Achmea (2 keer genoemd)
- Zilveren Kruis (2 keer genoemd)
- Interpolis (2 keer genoemd)
- PGGM (2 keer genoemd)
- AIV
- FBTO
- Nedasco
- Stad Rotterdam
- Aegon
- ASR
- Reaal
- SRA
- Ohra Nuts,
- "De meeste grote verzekeringsmaatschappijen (via Arbo Unie NL.)"

Aanvullend overzicht bij hoofdstuk 13

Van de 17 diensten die de tarieven te hoog vinden, lichten 15 nader toe waarom zij die te hoog vinden.

a. Opmerkingen die voornamelijk betrekking hebben op het tarief wanneer het een vergoeding voor een kopie van een brief betreft (door 9 respondenten aangestipt)

- Te hoog voor een late kopie van de brief aan de huisarts.
- Informatie als een kopie van de brief van de specialist is voor ons voldoende (en dus 25 cent aan kopiekosten waard), want een geschreven brief van de huisarts heeft vaak (te) weinig toegevoegde waarde c.q. is niet relevant.
- Zeker voor kopieën; het is een rem op de communicatie.
- Specialisten geven vaak een kopie van de brief aan de huisarts en geen antwoord op gestelde vragen
- Wanneer het het opsturen van een kopie betreft van de brief die ook naar huisarts gaat.
- Meestal wordt er een kopie gestuurd van de brief aan de huisarts en dat voor f 77,-!!!
- Vaak wordt volstaan met het opsturen van kopie van een of ander, door de doktersassistente.
- Meestal kopie van de brief aan de huisarts; vaak vragen niet beantwoord.
- Het is vaak kopiëren van bestaande brieven!

b. Overige opmerkingen (door 6 respondenten naar voren gebracht)

- FL.33,- voor 3 minuten is FL.660,- per uur!
- Informatietraject is wederzijds en wie pretendeert een centrale zorg/hulpverlener te zijn; de huisarts toch?
- Overbodig.
- Het varieert; we gaan alleen tot betaling over als er redelijke inspanning voor is verricht.
- Het is i.h.a. dermate summiere, neutrale, informatie dat we er niets mee kunnen.
- Vaak onvoldoende info van specialist (of niet relevante) ondanks gerichte vraagstelling.