

De arbeidsdeskundige interventie.

Wie is de klant van de arbeidsdeskundige?

Vraag het aan verschillende partijen, iedereen heeft daar zijn eigen mening over.

De mening van de verzekeraar

In de contacten met de verzekeraar valt het mij op dat de vertegenwoordiger van de verzekeraar vindt dat hij de klant is. Het is de betalende partij en staat in een contractuele verhouding met de arbeidsdeskundige en wil zo snel mogelijk resultaat zien met een zo hoog mogelijke loonwaarde. De verzekeraar wil graag de regie voeren en wil dat de arbeidsdeskundige de oren en ogen van de maatschappij is en de voor de verzekeraar relevante informatie in het rapport vastlegt.

De mening van de belangenbehartiger.

De belangenbehartiger vindt dat hij de klant van de arbeidsdeskundige is. De belangenbehartiger bepaalt in belangrijke mate welke arbeidsdeskundige zijn cliënt mag begeleiden. De belangenbehartiger beoordeelt dit aan de hand van opgedane ervaringen met de arbeidsdeskundige dan wel met de arbeidskundige bureaus. De belangenbehartiger bepaalt ook mede de vraagstelling die aan de arbeidsdeskundige gesteld wordt en wil soms de contractuele opdrachtgever van de arbeidsdeskundige zijn. De belangenbehartiger wil ook de regie voeren.

De mening van de cliënt.

De cliënt voelt zich meer slachtoffer dan cliënt. De cliënt krijgt met verschillende personen te maken en weet soms niet meer wie met welke belangen bezig is. De cliënt zou graag de regie over het traject voeren, maar kan dat meestal niet. De cliënt wil vooral herstellen en de eigen baan behouden, of een nieuwe beroepsrichting kiezen die past bij de beperkingen die men aan het ongeval heeft overgehouden. De cliënt wil soms een nieuwe start maken, maar krijgt daar niet altijd de ruimte voor. De cliënt wil in ieder geval een financiële vergoeding voor zijn schade die ten gevolge van zijn arbeidsongeschiktheid is ontstaan.

De mening van de arbeidsdeskundige.

Voor mij en mijn collega's is altijd helder wie de cliënt is. Het maakt niet uit voor wie of in wiens opdracht wij werken. Voor ons is de cliënt de persoon die door ziekte, ongeval of medische kunstfout schade lijdt en zijn plaats op de arbeidsmarkt heeft verloren of dreigt te verliezen.

Wat is de positie van de arbeidsdeskundige?

Dat hangt sterk af van de taakstelling. Bij re-integratie is dat in ieder geval een onafhankelijke maar ook een kwetsbare positie. Bij claimbeoordeling is dat uiteraard ook een onafhankelijke maar een duidelijk minder kwetsbare positie.

Wat verstaan wij bij Expertise Human Capital onder re-integratie?

Bij de eigen werkgever is dat behoud van eigen werk, terugkeer naar eigen werk, terugkeer naar aangepast werk, of terugkeer binnen het eigen bedrijf bij een zelfstandig ondernemer. Bij een nieuwe werkgever is dat het verkrijgen van een nieuwe baan, een aangepaste functie, het behouden van die nieuwe functie, of eventueel het starten van een zelfstandig beroep.

Wat verstaan wij onder claimbeoordeling?

De beoordeling van de behoefte aan huishoudelijke arbeid, de behoefte aan zelfwerkzaamheid, de beoordeling van gemiste carrièrekansen, de beoordeling van de financiële gevolgen van studievertraging en de beoordeling van het verlies van arbeidsvermogen. De beoordeling van het vermogen of onvermogen om het eigen beroep of functie uit te oefenen en de beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid.

Wie bepalen nu de geschiktheid van de arbeidsdeskundige?

Dat doen eigenlijk alle betrokkenen. Maar dat is ook sterk afhankelijk van de taak en vraagstelling die gegeven wordt.

Kan de onafhankelijke positie van de arbeidsdeskundige beschadigd worden?

Dat kan, door zowel de re-integratie als de claimbeoordeling door dezelfde arbeidsdeskundige uit te laten voeren. Dat kan ook door de taak- en vraagstelling tussentijds te wijzigen. Dus door eerst een re-integratieopdracht te geven en tussentijds nog vragen te stellen over carrièreperspectieven of gemiste kansen daarin en de economische schade die daaruit voortvloeit.

Kan de arbeidsdeskundige zijn positie zelf bepalen?

Naar ons idee min of meer, door een keuze te maken. Bij Expertise Human Capital hebben wij ervoor gekozen om alleen de re-integratieopdrachten uit te voeren en ons niet bezig te houden met de claimbeoordeling. In de praktijk komen we tegen dat betrokkenen bepaalde zaken wel of niet in het rapport van de arbeidsdeskundige genoteerd willen zien. Hierdoor kan een spanningsveld ontstaan waarbinnen de arbeidsdeskundige moet werken. Naar onze mening kan de arbeidsdeskundige hier niet aan meewerken. Het maakt het werken in een onafhankelijke- en vertrouwenspositie onmogelijk. Het rapport van de arbeidsdeskundige wordt in de praktijk via de belangenbehartiger aan de cliënt ter inzage aangeboden. De rapportages gaan altijd tegelijkertijd naar alle partijen toe. De informatie die in het rapport staat kan de vertrouwensrelatie met de cliënt schaden. Daarom dient het rapport neutraal en ter zake dienende opgesteld te worden. Het komt wel eens voor dat de verzekeraar een brief aan de belangenbehartiger stuurt, waarbij er met het nodige knip- en plakwerk geciteerd wordt uit het rapport van de arbeidsdeskundige en waarbij de informatie uit zijn context wordt gehaald. Het is dan wel een stuk geworden waarmee de verzekeraar probeert de schadeclaim te matigen. Dat is natuurlijk funest voor de vertrouwensrelatie die de arbeidsdeskundige met de cliënt heeft. Misschien denkt de schadebehandelaar wel dat het handig is om daar gebruik van te maken, maar de arbeidsdeskundige kan dan meestal het re-integratietraject wel stoppen. Het vertrouwen is geschaad.

Wat zijn de belangrijkste aspecten bij re-integratie?

Bij re-integratieopdrachten is de cliënt de belangrijkste actor. Het gaat om een langdurige relatie en er moet sprake zijn van wederzijds vertrouwen. Er is sprake van coaching tijdens de verschillende fases en de keuzebegeleiding in het noodzakelijke keuzeprocess. Als we het hebben over de verschillende fases, dan hebben we het over de rouw-, acceptatie-, heroriëntatie- en de re-integratiefase. De cliënt moet deze fases doormaken, anders kan de cliënt niet bestendig re-integreren. De cliënt dient tijdens die fases keuzes te maken. Soms is dat moeilijk en heeft de cliënt hulp nodig en wij proberen die hulp te bieden. Het doel en het resultaat worden nagestreefd. De cliënt bepaalt het re-integratiedoel, maar er moet wel resultaat bereikt worden. De belangen van de cliënt staan centraal. Er zijn heel veel partijen bij betrokken die er allemaal wat van vinden, maar het gaat er uiteindelijk om wat de cliënt samen met de arbeidsdeskundige bereikt. En daarom staat de cliënt voor ons centraal.

De arbeidsdeskundigeninterventie dient tot nieuwe toekomstperspectieven voor de cliënt te leiden. En dat biedt ongetwijfeld levensvreugde voor de cliënt. Daarom kunnen de kosten van de arbeidsdeskundigeninterventie om de re-integratie vorm te geven, ook gezien worden als een immateriële schadevergoeding.

De arbeidsdeskundige is in deze taak het meest kwetsbaar, doordat de cliënt centraal staat. Er een vertrouwensrelatie noodzakelijk. Anders is de re-integratie gedoemd om te mislukken en kunnen we nooit tot de essentie, de gevoelens en de ideeën van de cliënt komen. De arbeidsdeskundige die belast is met de re-integratie komt voor een lange periode bij de cliënt over de vloer. De arbeidsdeskundige kent de gezinsleden, kent de problematiek die is ontstaan door het ongeval en wordt een vertrouwenspersoon. Er worden aan de arbeidsdeskundige dingen verteld, waarover hij dient te zwijgen. Dat hoort bij een vertrouwensrelatie. En zo moet die relatie ook zijn om het werk goed te kunnen doen. Natuurlijk dient er tegen fraude opgetreden te worden en kennen wij onze verantwoordelijkheid daarin.

Het doel en het resultaat worden voornamelijk door de cliënt zelf bepaald. De arbeidsdeskundige kan de re-integratie wel in een richting willen duwen, maar het is uiteindelijk de cliënt, geholpen door de arbeidsdeskundige, die bepaalt waar het doel ligt. Daarbij gaat het over de motivatie. Hoe kun je gemotiveerd zijn in een richting die je eigenlijk niet wilt. Een richting die niet goed bij je persoonlijkheid past en die je eigenlijk niet zou willen. Dit wordt vaak vergeten.

Het is goed om te beseffen dat de belangen van alle betrokkenen soms niet gemeenschappelijk zijn. Een werkgever kan andere belangen dan de werknemer hebben. En de verzekeraar kan andere belangen dan de werkgever hebben.

Wat niet onbelangrijk is, is dat er psychosociale aspecten meespelen. Daar worden de arbeidsdeskundigen dagelijks mee geconfronteerd. Letselschaderegelaars en belangenbehartigers natuurlijk ook maar de contacten van de arbeidsdeskundige zijn intensiever, frequenter, langduriger en wordt er dus vaker en langduriger mee geconfronteerd.

Deze positie is voor de arbeidsdeskundige de meest kwetsbare positie. Er zijn drie partijen die de werkzaamheden van de arbeidsdeskundige volgen en die er ook wat van vinden en mogen vinden. Ieder vanuit zijn eigen perspectief en belangen. De arbeidsdeskundige doet het niet goed in de ogen van de ene partij of van de andere partij. De arbeidsdeskundige kan snel “besmet” raken en daardoor niet meer geaccepteerd worden. Het is dus meestal spitsroeden lopen. De arbeidsdeskundige dient er telkens voor te waken dat er geen informatie in zijn rapport komt die de vertrouwensrelatie met de cliënt kan schaden. De arbeidsdeskundige moet immers in het belang van alle betrokken partijen het vertrouwen van de partijen zien te winnen en ook zien te behouden. Dat kan alleen maar als de arbeidsdeskundige een onafhankelijke positie inneemt en de partijen hem daartoe de ruimte geven.

We dienen te voorkomen, dat er in de toekomst geen overeenstemming meer bereikt kan worden over de in te schakelen arbeidsdeskundige. Bij medische expertises is dit al een knelpunt.

Daarom is het van belang dat alle partijen de onafhankelijke positie van de arbeidsdeskundige respecteren en dat de arbeidsdeskundige die onafhankelijke positie inneemt en ook bewaakt.

Wat zijn de belangrijkste aspecten bij claimbeoordeling?

Bij claimbeoordeling gaat het meestal om een objectieve beoordeling op basis van feiten en omstandigheden. Over de uitkomst kan natuurlijk discussie gevoerd worden omdat de uitgangspunten bij de start misschien niet helemaal goed waren. De feiten zijn de belangrijkste factoren, deze komen voort uit een feitenonderzoek. De arbeidsdeskundige is op dit gebied de belangrijkste actor en de uitkomst leidt tot vergoeding c.q. compensatie in geld. In deze taak is de arbeidsdeskundige het minst kwetsbaar. Dat komt doordat het om een éénmalig interventie van korte duur gaat. Bij een objectieve beoordeling op basis van feiten en omstandigheden spelen minder of geen psychosociale aspecten. Het is dus meestal een éénmalige actie in het schaderegeling- en beoordelingsproces en dat is duidelijk anders bij re-integratie.

Wat kan de arbeidsdeskundige niet?

Bij re-integratie kan de arbeidsdeskundige niet de vertrouwensrelatie met de cliënt schaden. Daarom kan de arbeidsdeskundige niet meerdere rollen vervullen. Dus zowel de re-integratie als de claimbeoordeling uitvoeren. Of voorbij gaan aan de beroepswensen van de cliënt. Zijn onafhankelijkheid aan laten tasten of in strijd met de beroepscode handelen.

Bij de claimbeoordeling moet de arbeidsdeskundige erop letten dat er geen partijdige positie wordt ingenomen. Dat de onafhankelijke positie niet wordt aangetast en/of dat er in strijd met de beroepscode gehandeld wordt.

Tenslotte

Geef de arbeidsdeskundige de ruimte die hij/zij nodig heeft. Daardoor kan de arbeidsdeskundige tot het voor alle partijen beste resultaat komen.