

Werkafsprakenboek

**ten behoeve van
de Hogeschool van Amsterdam**

Inhoud

Inleiding	3
1. Contactgegevens	3
1.1. Contactpersonen HvA	3
1.2. Contactpersonen per faculteit	3
1.3. Contactpersonen Taskforce	4
1.4. HumanCapitalCare klantteam:	5
2. Inzet bedrijfsgeneeskundig team HvA	6
2.1. Samengevat de rol van de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige	7
2.2. Samengevat de rol van de bedrijfsarts	8
3. Incompany spreekuur voor uw medewerkers	8
4. Arbeidsomstandighedenspreekuur (preventief spreekuur)	8
5. Arbeidsconflict	9
6. Casemanagement	9
7. Inplannen spreekuur bij verzuim	9
8. Spreekuurlocatie	11
9. Terugkoppeling spreekuur	12
10. Probleemanalyse	12
11. Plan van Aanpak	12
12. Werkplekbezoek	12
13. Inzet arbeidsdeskundige	13
14. Evaluatie eerste ziektejaar	13
15. Actueel oordeel t.b.v. WIA aanvraag	13
16. Machtiging medewerker	13
17. Procedure en responsetijden bij spoedvragen en spoedspreekuren	13
17.1. Afspraak spoedspreekuur bij verzuim	13
17.2. Spoedvragen	14
18. Aanvragen aanvullende diensten	14
19. Overlegstructuur	14

Inleiding

Per 1 januari 2021 werken alle faculteiten, de bestuursstaf en studentenzaken van de HvA samen met de arbodienst HumanCapitalCare. Dit document is met zorg voor de HvA opgesteld ter verduidelijking van de overeengekomen taakverdeling en werkwijze van HumanCapitalCare met de HvA. Dit document sluit aan bij het huidige [verzuimbeleid](#) en [verzuimprotocol](#) van de HvA. Meer informatie hierover vind je op de A-Z van [mijnhva.nl onder ziekte en verzuim](#).

1. Contactgegevens

1.1. Contactpersonen HvA

HR beleidsmedewerker vitaliteit Coördinatie centraal beleid	Kiek van der Putte Tel: 06-21158566 E-mail: a.m.i.g.van.der.putte@hva.nl Aanwezig: ma / di / wo / do
HR beleidsmedewerker vitaliteit	Annemarie Vis-Bot Tel: 06-21158955 E-mail: a.e.bot@hva.nl Aanwezig: ma / di / wo

1.2. Contactpersonen per faculteit

Faculteit Bewegen, Sport en Voeding (FBSV)	Karen Thomas (HR adviseur) Tel: 06-23357268 E-mail: k.thomas@hva.nl
Faculteit Business en Economie (FBE)	Paul Ostendorf Tel: 06-38316708 E-mail: p.a.ostendorf@hva.nl
Faculteit Digitale Media en Creatieve Industrie (FDMCI)	Voor de opleidingen: Co-CB, AMFI, CMD Swinda Berghoef (HR medewerker) Tel: 06-21155739 E-mail: s.berghoef@hva.nl Aanwezig: ma t/m vrij Voor: HBO-ICT, kenniscentrum, Faculteitsstaf en DSS Timothy de Graaff (HR medewerker) Tel: 06-14418101 E-mail: t.e.de.graaff@hva.nl Aanwezig: ma t/m do Voor: Onderwijsbureau Monisha Doekhie (HR mw/ adviseur) Tel: 06-21156452 E-mail: m.d.n.doekhie@hva.nl Aanwezig: ma, di, wo-ochtend, do
Faculteit Gezondheid (FG)	Natasja Koop (HR adviseur) Tel: 06-21157781 E-mail: n.a.m.koop@hva.nl hr-fg@hva.nl

Faculteit Maatschappij en Recht (FMR)	Brenda Rijkhoff (HR adviseur) Tel: 06-39271219 E-mail: b.e.rijkhoff@hva.nl Of Seyde Bakir (HR medewerker) Tel: 06-34321888 E-mail: s.bakir@hva.nl
Faculteit Onderwijs en Opvoeding (FOO)	Seyde Bakir (HR medewerker) E-mail: s.bakir@hva.nl
Bestuursstaf	Marjan Companjen (HR adviseur) Tel: 06-42100295 E-mail: j.m.companjen@hva.nl Aanwezig: ma, di, wo en do
Faculteit Techniek (FT)	Ellen Groot (HR medewerker) Tel: 06-28530159 E-mail: e.j.m.groot2@hva.nl Aanwezig: ma, di, wo, do, vr
Studentenzaken	Claire Hogenhout (HR adviseur) Tel: 06-39846860 E-mail: c.hogenhout@hva.nl Aanwezig: ma, di, do, vrij

1.3. Contactpersonen Taskforce

HR centraal HR beleidsmedewerker vitaliteit	Kiek van der Putte Tel: 0621158566 E-mail: a.m.i.g.van.der.putte@hva.nl Aanwezig: ma / di / wo / do
Arbo coördinator Adviseur veilig en gezond werken en studeren (Amstelcampus & Business Campus)	Sjoerd Post Tel: 06 39271283 E-mail: s.post2@hva.nl E-mail: arbo-veiligheid- amstelcampus@hva.nl Aanwezig: ma / di / wo / do
Lid Centrale Medezeggenschapsraad	Robert van Wagenveld Tel: 06 21158587 E-Mail: r.wagenveld@hva.nl
Hoofd HR FBE	Margot Roozen Tel: 06-42825060 E-Mail: n.m.roozen@hva.nl

1.4. HumanCapitalCare klantteam:

<p>Taakgedelegeerde/ arboverpleegkundige Alle faculteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beoordeelt Eigen verklaring - Preventief spreekuur - Beeldschermbril indicatie - Verzuim casuïstiek in overdracht van BA 	<p>Liesbeth van den Oever T algemeen: 020-3057010 E dir.: liesbeth.vanden.oever@humancapitalcare.nl</p>
<p>Coördinerend Bedrijfsarts Jobservice faculteit business & economie faculteit gezondheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taskforce overleg - Verzuimspreekuren - Arbeidsomstandigheden/preventief spreekuur - Periodiek overleg 	<p>Christiaan Mollema T algemeen: 020-3057010 E dir.: c.mollema@humancapitalcare.nl</p>
<p>(Bedrijfs)arts Bestuur & staf faculteit maatschappij & recht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzuimspreekuren - Arbeidsomstandigheden/preventief spreekuur - Periodiek overleg 	<p>Henk van Hasselt T algemeen: 020-3057010 E dir.: h.van.hasselt@humancapitalcare.nl</p>
<p>(Bedrijfs)arts faculteit sport & voeding faculteit Techniek</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzuimspreekuren - Arbeidsomstandigheden/preventief spreekuur - Periodiek overleg 	<p>Quinta Andriessen T algemeen: 020-3057010 E dir.: q.andriessen@humancapitalcare.nl</p>
<p>(Bedrijfs)arts faculteit Media & creatieve ind faculteit Onderwijs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzuimspreekuren - Arbeidsomstandigheden/preventief spreekuur - Periodiek overleg 	<p>Jelle de Kuijper T algemeen: 020-3057010 E dir.: j.dekuijper@humancapitalcare.nl</p>
<p>Back office verzuim</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inplannen (spoed)spreekuur of belafspreek - Verzetten afspraken - Algemene procedurele vragen - Algemene communicatie met HvA 	<p>T algemeen: 020-3057010 E direct: consult@humancapitalcare.nl</p> <p>Gezondheidscoördinatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lize Schipper • Nicole de Koning

Back office interventies - Interventies - Onderzoeken - Trainingen - Overige advies/offerte aanvragen	T 020-3057010 E direct: projectbureau.noordwest@humancapitalcare.nl Op aanvraag via Medewerkers projectbureau: <ul style="list-style-type: none"> • Nurdan Kaya-Cayir • Sandra Kruijff • Petra Brunekreef
Huisadviseur arbeid & organisatie	Nyncke van der Linde T 06-57530962 E n.vande.linde@humancapitalcare.nl
Accountmanager	Lisette Geverink T 06-81840505 E l.geverink@humancapitalcare.nl

2. Inzet bedrijfsgeneeskundig team HvA

In de verzuimbegeleiding staat betrokken en deskundige begeleiding van HvA medewerkers en hun leidinggevenden voorop. Onze (bedrijfs-)artsen en taakgedelegeerde/arboverpleegkundige (AVK) werken volgens een multifactoriële aanpak en bespreken in het spreekuur naast de medische oorzaak van het verzuim ook andere in standhoudende factoren zoals: motivatoren en kernwaardes in werk, privé-situatie en leefstijl. Wij zijn van mening dat de leidinggevende een cruciale rol heeft in het tijdig en adequaat reageren op (dreigend) verzuim. Een optimale samenwerking tussen uw leidinggevende, de (bedrijfs-)arts, de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige en uw medewerker maakt het verschil en zorgt dat een medewerker weer met plezier en duurzaam hervat.

Ook preventieve contacten kunnen met toestemming van de medewerker met de leidinggevende besproken worden en worden gezamenlijk teruggekoppeld als er sprake is van trends. De preventieve spreekuren zullen voornamelijk door de taakgedelegeerde uitgevoerd worden.

De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige is een gespecialiseerd verpleegkundige die breed inzetbaar is in het gehele werkveld van veiligheid, gezondheid en het welzijn. Zij is een specialist in preventie, verzuimbegeleiding en re-integratie en richt zich op werknemers in de arbeidsorganisatie. Taakgedelegeerde/arboverpleegkundigen zijn opgeleid om verbanden te leggen tussen verschillende specialisaties, om gezamenlijk medewerkers gezond en duurzaam inzetbaar te houden. De AVK is als verpleegkundige BIG geregistreerd, verantwoordelijk voor haar eigen beroepsuitoefening en heeft beroepsgeheim.

De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige neemt binnen verzuim de beoordeling van de eigen verklaring voor zijn/haar rekening.

Waar er sprake is van mogelijk langdurig verzuim plant de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige een spreekuur in voor begeleiding door de (bedrijfs-)arts. Indien er, naast uw medische klachten, sprake is van een arbeidsconflict dan wordt u altijd doorverwezen naar de (bedrijfs-)arts. De (bedrijfs-)arts stelt de probleemanalyse en advies op. Bij een duidelijk re-integratiepad met weinig

complexiteit en risico kan de bedrijfsarts ervoor kiezen een verzuimcasus voor verdere begeleiding te delegeren naar de AVK/taakgedelegeerde.

Tijdens hun wekelijks overleg, licht de (bedrijfs-)arts per casus toe waarom hij delegeert en wat eventuele afspraken zijn omtrent deze delegatie. In dit wekelijks overleg wordt ook het beloop besproken. In het HumanCapitalCare Kwaliteits- managementsysteem zijn duidelijke voorwaarden en werkinstructies vastgelegd over taakdelegatie.

De (bedrijfs-)arts is medisch specialist op het gebied van werk én gezondheid. Hij geeft advies bij complex of aanhoudend verzuim. Hij adviseert altijd met in acht name van het medisch beroepsgeheim. Net zoals de taakgedelegeerde/aroverpleegkundige, behandelt hij niet, met uitzondering van psychische klachten. Bij (milde) psychische klachten, en afhankelijk van een wel of niet reeds opgestarte behandeling, kan hij in het begin wel begeleiden en/of adviezen geven over geschikte huiswerkopdrachten die het herstel kunnen bevorderen. De (bedrijfs-)arts kan de medewerker, afhankelijk van de situatie en/of reeds lopende verwijzingen via de huisarts, ook doorverwijzen voor een meer specialistische behandeling.

De begeleiding vanuit het bedrijfsgeneeskundig team is coachend van aard en kenmerkt zich door een open en betrokken houding. Zij sluiten daarbij aan op het niveau van de leidinggevende en geven daarnaast ook altijd concreet advies welke stappen nodig zijn voor optimale inzetbaarheid.

2.1. Samengevat de rol van de taakgedelegeerde/aroverpleegkundige

De taakgedelegeerde/aroverpleegkundige biedt laagdrempelige preventieve begeleiding aan de individuele medewerkers en focust en adviseert over zijn/haar inzetbaarheid gericht op mogelijkheden. De taakgedelegeerde/aroverpleegkundige heeft contact met leidinggevend en in geval van specifieke vragen over re-integratie. Hieronder samengevat de voornaamste taken van de taakgedelegeerde/aroverpleegkundige.

- De taakgedelegeerde/aroverpleegkundige is bij individuele casuïstiek 1e aanspreekpunt voor inhoudelijk preventief advies aan leidinggevende, medewerkers en HRM. Alsook bij vragen over de terugkoppeling, de probleemanalyse, re-integratie, werkhervatting/belastbaarheid.
- Incidenteel neemt de taakgedelegeerde/aroverpleegkundige ook verzuimbegeleiding (na de eerste 6 weken) voor zijn/haar rekening en voert deze en de gedelegeerde taken altijd in onderling overleg met de (bedrijfs-)arts uit, volgens een vastgelegde werkwijze.
- Er wordt bij deze taakdelegatie conform onze kwaliteitseisen gehandeld, waarbij in ieder geval het volgende van toepassing is:
 - Er is structureel persoonlijk overleg tussen AVK/gedelegeerde en (bedrijfs-)arts.
 - De (bedrijfs-)arts kijkt altijd mee in de dossiers die de taakgedelegeerde/aroverpleegkundige onder haar hoede heeft zodat de kwaliteit en wettelijke randvoorwaarden zijn gewaarborgd.
 - De (bedrijfs-)arts stelt de Probleemanalyse op, de 1^e jaarsevaluatie en het actueel oordeel.
 - Overleg, toetsing en overname van de gevalbehandeling door de (bedrijfs-)arts of taakgedelegeerde/aroverpleegkundige zijn altijd mogelijk.
 - Voor een medewerker is het altijd duidelijk dat hij/zij contact heeft met de taakgedelegeerde/aroverpleegkundige. Indien er bij verzuim, naast medische klachten, sprake is van een arbeidsconflict dan wordt de medewerker altijd gelijk doorverwezen naar de (bedrijfs-)arts.
- De taakgedelegeerde/aroverpleegkundige schakelt met HRM en/of de re-integratiedeskundige van HvA bij stagnatie/ bijzonderheden.
- De leidinggevende kan overleggen met de taakgedelegeerde/aroverpleegkundige (bijvoorbeeld rond de 10e verzuimdag) om te bepalen wat er per individuele casus nodig is:

- of er sprake is van dreigend langdurig verzuim;
- uitnodiging bij de (bedrijfs-)arts, uitnodiging bij de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige, of vroegtijdig inzetten van interventies (bv BMW, fysio, etc.).

2.2. Samengevat de rol van de bedrijfsarts

Bedrijfsartsen (in opleiding) vervullen een centrale rol bij de begeleiding van re-integratie en het bevorderen van gezondheid binnen het kader van werk. Deze taken zijn wettelijk verankerd. Daarnaast opereert de bedrijfsarts vanuit een aantal kernwaarden, deze komen deels ook overeen met de openingszin.

Het is een vak waarin de bedrijfsarts vaak niet als primair behandelaar fungeert maar als een spin in het web als het gaat om arbeid en gezondheid. Er wordt daarbij niet alleen gekeken naar de ziekte of de ervaren klachten maar ook naar de persoon, naar de context waarin deze werkt en naar bijvoorbeeld zijn thuissituatie.

De adviezen berusten op de expertise als arts maar ook als specialist op het gebied van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde. Alles met het doel om werknemers gezond en vitaal te houden en/of te krijgen. De bedrijfsarts is daarbij zowel preventief als curatief bezig. Evidence-based richtlijnen (zoals de STECR en NSPOH richtlijnen) vormen de basis voor het professioneel handelen.

Het doel van de bedrijfsarts is om professionele zorg te leveren die een wisselwerking is tussen arbeid en gezondheid. Hierbij is het handelen van de bedrijfsarts gericht op het voorkomen van beroepsziekten en beroeps gebonden aandoeningen. Dit vanuit een professionele en onafhankelijke positie.

Hierbij is het van belang dat de werknemer een vrije toegang heeft tot bedrijfsgeneeskundige zorg, bijvoorbeeld via een open spreekuur. Hierbij is het van belang dat privacy van de werknemer gerespecteerd wordt en dat de bedrijfsarts zich te allen tijde aan zijn beroepsgeheim houdt.

Ook wordt er van een bedrijfsarts verwacht dat hij/zij actueel inzicht heeft in de werkomstandigheden. Daarvoor zal er onderzoek naar de werkomstandigheden plaats moeten vinden. Dit kan bijvoorbeeld door een werkplek te bezoeken maar ook vanuit een breder perspectief bijvoorbeeld met een OrganisatieScan.

3. Incompany spreekuur voor uw medewerkers

Op dit moment worden de kamers B8.42 en B8.36 op de Leeuwenburg voor het incompany spreekuur gereed gemaakt. In de toekomst zal de incompany locatie naar het NTH verhuizen.

4. Arbeidsomstandighedensprekuren (preventief spreekuren)

Om medewerkers te ondersteunen zelf de regie te nemen over hun eigen (duurzame) inzetbaarheid en door middel van een vrije, laagdrempelige toegang uitval te voorkomen, kan hij/zij de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige raadplegen tijdens het arbeidsomstandighedensprekuren. Bijvoorbeeld over werken en zwangerschap, ergonomie of de balans tussen werk en privé. Zo nodig stelt de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige vervolgcacties voor of verwijst bij specifieke medische problematiek door naar de (bedrijfs-)arts. Ook bij dreigende uitval als gevolg van een arbeidsconflict kan een arbeidsomstandigheden spreekuren worden aangevraagd, deze wordt dan rechtstreeks gepland bij de (bedrijfs-)arts.

- Het preventief spreekuren kan zowel door de medewerker als de leidinggevende worden aangevraagd bij het HVA bedrijfsartsensecretariaat van HumanCapitalCare.

- Na ontvangst van de aanvraag ontvangt de medewerker binnen 5 werkdagen een schriftelijke oproep voor het spreekuur.
- De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts zet waar nodig vervolgacties uit: bijvoorbeeld een werkplekonderzoek door een arbeidshygiënist of ergonomoom of begeleiding door een bedrijfsmaatschappelijk werker of GZ psycholoog.
- Indien een medewerker gebruik maakt van het arbeidsomstandighedenspreekuur, garandeert HumanCapitalCare volledige anonimiteit, tenzij de medewerker uitdrukkelijk toestemming geeft om zijn identiteit aan de leidinggevende kenbaar te maken. In dat geval ontvangt de leidinggevende, alleen na toestemming van de werknemer, van de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts een schriftelijke terugkoppeling (met inachtneming van privacy bepalingen).

5. Arbeidsconflict

In geval van een arbeidsconflict is het belangrijk dat leidinggevende in gesprek gaat en blijft met de medewerker om medicalisering – van wat vaak (maar niet altijd) een niet-medisch probleem is – te voorkomen. Doel is om zo snel mogelijk tot (een conflictdiagnose en) een interventieplan te komen. De (bedrijfs-)arts heeft hierin een adviserende rol gericht op de zelfwerkzaamheid van de partijen en het stimuleren van het zelf oplossend vermogen van de werkgever. Hij/zij adviseert met betrekking tot de vraag of sprake is van medische beperkingen voor werk, zeker als werknemer en werkgever daarop een verschillende visie hebben en/of een medewerker zich heeft ziekgemeld.

1. Indien er sprake is van een dreigende ziekmelding door een arbeidsconflict: dan wordt de medewerker opgeroepen bij het arbeidsomstandighedenspreekuur bij de (bedrijfs-)arts.
2. Indien er al sprake is van een ziekmelding, vindt het spreekuur altijd bij de (bedrijfs-)arts plaats zodat hij het conflict kan trachten te demedicaliseren.

Aanvullend op de STECR-werkwijzer arbeidsconflicten gebruikt de (bedrijfs-)arts de NVAB richtlijn conflicten in de werksituatie. De bedrijfsarts kan o.a. verwijzen naar een geïnstitutionaliseerde derde binnen of buiten de organisatie, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon of ombudsman of een onafhankelijke derde partij buiten de organisatie.

6. Casemanagement

De direct leidinggevende heeft een inbreng bij de preventie van klachten, verzuim en de begeleiding en werkhervatting van zieke en arbeidsongeschikte medewerkers die onder zijn/haar verantwoordelijkheid vallen. In het kader van de Wet verbetering Poortwachter (WvP) vervult de direct leidinggevende van HVA de rol van casemanager.

7. Inplannen spreekuur bij verzuim

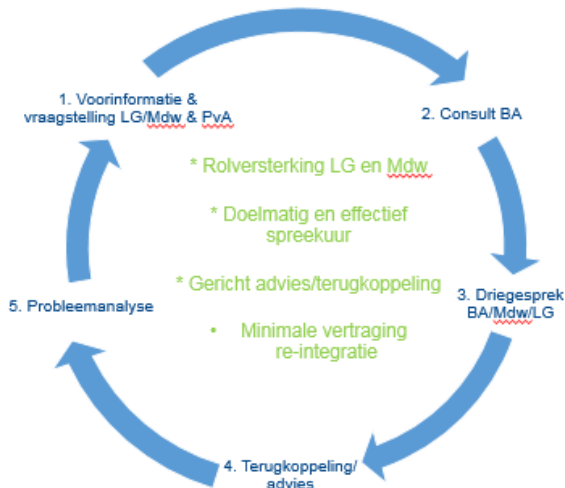
Bij verzuim komt de (bedrijfs-)arts pas in beeld als er een medische oorzaak is/sprake is van ziekte. Hij/zij kijkt niet alleen naar ziekte specifieke oorzaken maar altijd naar de hele context zoals 1/arbeidsorganisatie en 2/ persoonlijke factoren.

1. De leidinggevende is casemanager en houdt de regie. Hij/zij is verantwoordelijk voor het contact met de medewerker en de activiteiten en documenten vanuit de Wet verbetering Poortwachter.

2. Als de leidinggevende geen volledige werkhervatting verwacht in uiterlijk week drie, dan dient de leidinggevende contact op te nemen met HumanCapitalCare voor het maken van een afspraak voor het spreekuur van de (bedrijfs-)arts met de medewerker.
3. De vaste HumanCapitalCare gezondheidscoördinator plant het consult met de medewerker in.
4. Mocht er geen actie ondernomen worden door de leidinggevende maar op basis van de ingevulde eigen verklaring wel een noodzaak voor een spreekuur worden gezien door de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige, dan plant zij een afspraak in. Of dit kan binnen 6 weken hangt af van de snelheid waarmee een medewerker de Eigen Verklaring ingevuld retourneert. De Eigen Verklaring wordt binnen twee dagen retour verwacht. Als deze na 7 dagen niet retour is en een medewerker nog steeds ziekgemeld staat, wordt er een reminder verzonden.
5. Voorafgaand aan het consult van de medewerker dient de leidinggevende de (bedrijfs-)arts van een duidelijke vraagstelling en voorzorginformatie (niet medisch) te voorzien die bij voorkeur ook vooraf besproken is met de medewerker. Het voordeel van een duidelijke vraagstelling die besproken is met de medewerker, is:
 - dat een deel van het plan van aanpak dan al gereed is en de (bedrijfs-)arts gevraagd wordt op basis van het consult, extra advies te geven;
 - het advies aan de leidinggevende in de terugkoppeling gericht wordt.Behalve een inhoudelijke vraag is het van belang dat de leidinggevende ook zijn/haar verwachting met de (bedrijfs-)arts deelt.

Kritische succesfactor

Een complete tijdige informatie uitwisseling tussen de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts en de leidinggevende is een kritische succesfactor in de samenwerking en partijen zullen elkaar hier indien nodig op aanspreken. Daarnaast wordt dit periodiek geëvalueerd.



8. Spreekuurlocatie

Indien een (bedrijfs-)arts op meer dan één locatie in de regio spreekuur heeft, kunnen medewerkers op al deze locaties worden opgeroepen, ongeacht de werklocatie. Het voordeel van deze aangepaste werkwijze is

- dat het spreekuur indien nodig, sneller in de tijd kan plaatsvinden en
- de medewerker door de eigen (bedrijfs-)arts kan worden gezien.

Op dit moment worden de kamers B8.42 en B8.36 op de Leeuwenburg voor het incompany spreekuur gereed gemaakt, zodat hier ook waar mogelijk gebruik van kan worden gemaakt. In de toekomst zal de incompany locatie naar het NTH verhuizen.

Telefonisch spreekuur

In uitzonderingsgevallen en bij voorkeur alleen wanneer iemand al een keer fysiek heeft kennism gemaakt met de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts, kan er ook een telefonisch spreekuur worden ingepland. Gezien de huidige maatschappelijke situatie aangaande COVID-19, vinden op dit moment zo goed als alle spreekuren telefonisch plaats. Zodra er vanuit de regelgeving door de overheid ruimte is om de spreekuren fysiek op te pakken, zal dit in overleg met de HvA plaatsvinden.

9. Terugkoppeling spreekuur

De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige en (bedrijfs-)arts koppelen zelf en binnen 2 werkdagen terug aan de leidinggevende en de medewerker.

- Zij proberen hierin zoveel mogelijk informatie over de aspecten met betrekking tot werkhervatting te geven die de leidinggevende zelf kan beïnvloeden. (bijvoorbeeld advies over het houden van contact, thuiswerken, etc.)
- De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige en (bedrijfs-)arts mag in de terugkoppeling alleen aangeven of er al dan niet sprake is van arbeidsongeschiktheid en welke beperkingen een rol spelen. Het is de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige en (bedrijfs-)arts niet toegestaan om andere informatie, waaronder gegevens over de aard (bijvoorbeeld de privé situatie) en oorzaak van ziekte of diagnoses, te verstrekken aan de leidinggevende.
- Bij verzuim als gevolg van een arbeidsconflict, zal de (bedrijfs-)arts (in afwachting van de NVAB richtlijn die de STECR werkwijzer gaat vervangen of overstijgen) dit op grond van de STECR werkwijzer 'Arbeidsconflicten', aan de leidinggevende melden, zodat deze samen met de werknemer de benodigde stappen kan nemen om het arbeidsconflict op te lossen.
- Indien noodzakelijk lichten de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige en (bedrijfs-)arts zijn/haar bevindingen daarnaast ook telefonisch nog toe aan de leidinggevende.
- Zie ook 6.4: voordelen van een duidelijke vraagstelling en voorinformatie.

10. Probleemanalyse

De (bedrijfs-)arts stelt uiterlijk in de 6e verzuimweek een Probleemanalyse op. De Probleemanalyse is de basis voor het Plan van Aanpak (werknemer en leidinggevende stellen deze samen op). In deze termijn zijn we afhankelijk van het proactief handelen van de leidinggevende als casemanager in het tijdig initiëren van de afspraak, en/of het tijdig retourneren van de eigen verklaring door de medewerker.

11. Plan van Aanpak

- De medewerker stelt samen met zijn/haar leidinggevende op basis van de Probleemanalyse uiterlijk in de 8e verzuimweek het Plan van aanpak op. Het Plan van aanpak bevat een uitwerking van de samen met de medewerker gekozen scenario's en gerelateerde acties.
- Op basis van het Plan van aanpak kan in overleg met de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts de oproepfrequentie vastgesteld worden. De BA zal zelf echter wel reeds een vervolgspraak doorplannen.

12. Werkplekbezoek

De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige / (bedrijfs-)arts heeft toegang tot iedere werkplek zodat hij/zij goed inzicht kan krijgen in de bedrijfsvoering, in gesprek kan gaan met medewerkers en een goed beeld van de arbeidsomstandigheden krijgt zodat hij optimaal invulling kan geven aan de arbeidsgerelateerde zorg binnen HVA. Een bezoek aan de werkplekken kan óf preventief worden ingezet óf op basis van een individuele casus (bijv. bij re-integratie).

13. Inzet arbeidsdeskundige

In geval van zeer complexe en langdurige dossiers kan de leidinggevende een beroep doen op een arbeidsdeskundige van HumanCapitalCare. Rond het eerste ziektejaar zal ook de bedrijfsarts actief advies uitbrengen over de nut en noodzaak van het inzetten van de arbeidsdeskundige. Een arbeidsdeskundige kan ook al eerder preventief worden ingezet, wat langdurig verzuim kan voorkomen. Wij adviseren dit tijdig te doen, in bepaalde gevallen ruim voor de WvP termijnen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een arbeidsdeskundig onderzoek bij recidiverende overbelasting klachten (is het werk nog wel passend?), bij frequent kortdurend verzuim of bij de beoordeling van tijdelijk aangepaste werkzaamheden.

14. Evaluatie eerste ziektejaar

De (bedrijfs-)arts stelt in week 45 een oordeel op over de belastbaarheid en prognose van dat moment. Dit oordeel vormt o.a. de input voor het gesprek tussen leidinggevende en medewerker in week 46 en de eerstejaars evaluatie.

15. Actueel oordeel t.b.v. WIA aanvraag

In week 87 wordt de medewerker opgeroepen voor een actueel oordeel door de (bedrijfs-)arts.

16. Machtiging medewerker

- De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige/(bedrijfs-)arts heeft t.b.v. opvragen van medische informatie van bijvoorbeeld een behandelend specialist, een machtiging van medewerker nodig en geeft dit tijdens het spreekuur aan.
- Het HVA bedrijfsartsen secretariaat van HumanCapitalCare stuurt de machtiging vervolgens per post naar de medewerker.
- Bij geen response belt ons HVA secretariaat met de medewerker of stuurt direct een nieuwe machtiging per post als reminder.
- Op het moment dat er nog steeds geen reactie/ondertekende machtiging retour is gekomen, spreekt de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige/(bedrijfs-)arts de medewerker er tijdens het volgende spreekuur op aan en spreekt af wanneer de machtiging dan wel getekend retour komt.
- Belangrijk: indien de machtiging dan nog steeds niet retour komt, informeert de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige/(bedrijfs-)arts de leidinggevende en de medewerker dat hij niet verder kan hierdoor. Het is dan aan de werkgever om de medewerker hier op aan te spreken.

17. Procedure en responsetijden bij spoedvragen en spoedspreekuren

17.1. Afspraak spoedspreekuur bij verzuim

Voor het inplannen van een spoedspreekuur (medewerker), neemt de leidinggevende contact op met de gezondheidscoördinator. In geval van spoed, verloopt de communicatie en afstemming altijd persoonlijk/telefonisch en is het uitgangspunt dat de leidinggevende zelf contact heeft gehad met medewerker. De procedure is als volgt:

1. De gezondheidscoördinator plant de afspraak met voorrang in bij de taakgedelegeerde /arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts.

2. Indien de gezondheidscoördinator binnen 5 dagen geen agendamogelijkheden ziet verzoekt zij de leidinggevende contact op te nemen met de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts om de afspraak rechtstreeks in te plannen en de omstandigheden te bespreken. Eventueel neemt de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts contact op.
3. Tijdens het contact tussen de leidinggevende en de arboverpleegkundige/(bedrijfs-)arts wordt minimaal de volgende informatie uitgewisseld: een duidelijke vraagstelling die hij/zij bij voorkeur al met de medewerker besproken heeft, zijn verwachting, stand van zaken van het re-integratieproces, de reden voor de spoedoproep.
4. De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige / (bedrijfs-)arts streeft ernaar om binnen 24 uur naar de leidinggevende te reageren, beoordeelt vervolgens de urgentie en plant het spoedspreekuur eventueel direct zelf in. Bij uitzondering kan ook besloten worden het spreekuur telefonisch te doen.

Graag informeren wij u op voorhand dat in geval van spoedaanvragen de mogelijkheid bestaat dat de medewerker op een andere spreekuurlocatie opgeroepen kan worden. Uiteraard houden wij hierbij zoveel mogelijk rekening met de reisafstand en overige relevante omstandigheden.

17.2. Spoedvragen

De taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts is op vaste dagen op de HVA locatie aanwezig om spoedvragen te beantwoorden. Voor spoedvragen en/of afspraken voor telefonisch overleg buiten de vaste spreekuren (incompany uren) kunt u terecht bij de gezondheidscoördinator. Het bedrijfsgeneeskundig team streeft ernaar om binnen 2 werkdagen naar de leidinggevende te reageren.

18. Aanvragen aanvullende diensten

Ter bevordering van het welzijn biedt HumanCapitalCare nog aanvullende diensten aan. In de 'Interventiewijzer Gezondheid & Welzijn' (oude providerboog) kun je lezen welke extra zorg HumanCapitalCare aanbiedt. Dit nieuwe document wordt in het eerste kwartaal van 2021 geplaatst op <https://az.hva.nl> onder ziekte en verzuim. Diensten die hier onder andere onder vallen zijn; bedrijfsmaatschappelijk werk, psychische interventies, fysiotherapie en coaching. Afhankelijk van het type zorg, kan deze worden ingezet op voorstel van de bedrijfsarts of op voorstel van jou na akkoord van je leidinggevende. De leidinggevende krijgt vooraf een offerte toegezonden en kosten voor deze aanvullende diensten zijn voor rekening van het betreffende organisatieonderdeel. Het kan zo zijn dat zaken waarvoor je bent verzekerd ontdebeld worden via de zorgverzekeraar.

19. Overlegstructuur

Preventie, Gezondheid en Verzuim betreft een samenwerking tussen de taakgedelegeerde/arboverpleegkundige, (bedrijfs-)arts, HRM en leidinggevendenden/casemanagers. Afhankelijk van de doelstelling kan de afstemming tussen de leidinggevende en taakgedelegeerde/arboverpleegkundige of (bedrijfs-)arts op verschillende wijze plaatsvinden: telefonisch, e-mail, driegesprek met de medewerker, DIO.