

Ziekmelding na een conflict: **WAT DAN?**

Werknemers die in een conflict verwickeld raken, melden zich niet zelden ziek. Veel werkgevers en werknemers weten niet goed wat dan te doen. De inzet van de bedrijfsarts en mogelijk een mediator biedt meestal uitkomst. Ook de arbeidsdeskundige kan een positieve rol spelen.

TEKST | Hans Klip

Een hoogoplopend geschil hebben met de werkgever, niet 'on speaking terms' zijn met de manager, getreiterd worden door collega's. Heibel in de tent. Het komt vaak voor. Zeg maar gerust: erg vaak. Volgens de meest recente Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden uit 2018 van het CBS en TNO had 30 procent van de ondervraagde werknemers in de twaalf maanden daarvoor een kort en/of langdurig conflict gehad. Dat kwam relatief meer voor met collega's dan met de leidinggevenden of werkgever.

Jammer genoeg is in dit onderzoek niet gevraagd naar hoe vaak mensen zich van-

wege een arbeidsconflict ziekmelden. Dat wordt wel door ArboNed geregistreerd bij verzuimmeldingen (wanneer een werknemer meer dan drie dagen verzuimt). Bij minstens 2,7 procent van de meldingen in 2018 was er een conflict. Het verzuim duurde in doorsnee 69 dagen. De arbodienstverlener merkt op dat er in werkelijkheid nog meer verzuim door een conflict is, omdat niet altijd wordt aangegeven dat hiervan sprake is.

Geen erkenning

Mensen kunnen om diverse redenen ruzie op het werk krijgen. Arbeidsdeskundige en mediator Rob van de Leijgraaf licht toe. "Veel

conflicten draaien om miscommunicatie of onbegrip. Een andere reden is pestgedrag door collega's. Iemand wordt bijvoorbeeld genegeerd en kan daar op een gegeven moment niet meer tegen, zodat hij zich ziekmeldt."

Volgens arbeidsdeskundige en mediator Esther van Benthem hebben mensen vaak het gevoel dat zij niet erkend worden voor het werk dat ze doen. "Het gaat eigenlijk nooit over het probleem waarmee partijen binnenkomen. De pijn zit erin dat werknemers zich niet serieus genomen voelen. Na een opeenstapeling van kleine dingen loopt opeens de emmer over en dat leidt tot een ziekmelding."

Ook bedrijfsarts Bas Sorgdrager ziet dit vaak gebeuren. "De gemiddelde bedrijfsarts krijgt volgens mij dagelijks op het spreekuur te maken met een ziekmelding na conflict. De ervaring leert dat veel arbeidsconflicten onderling worden opgelost, maar soms schiet het probleemoplossend vermogen van werkgever en werknemer tekort. Dan meldt de werknemer zich ziek en ontstaat een patstelling."

Adempauze

De richtlijn voor bedrijfs- en verzekeringsartsen is de Werkwijzer Arbeidsconflicten van STECR. Ook voor arbeidsdeskundigen en andere professionals is dit een goede leidraad. De meest recente (zesde) versie van de werkwijzer dateert uit 2014. Hierin wordt onder meer een beoordelingsroute met een conflictdiagnose en een interventieplan beschreven. Het uitgangspunt is dat arbeidsverzuim wordt beperkt en een snelle, verantwoorde en duurzame re-integratie wordt bevorderd. Het is zaak om medicalisering te voorkomen, omdat het vaak om een niet-medisch probleem gaat.

Hoor en wederhoor is essentieel, merkt Sorgdrager op. "De problemen die bij de bedrijfsarts terechtkomen, zijn nooit binnen een week opgelost. Het belangrijkste in de STECR-richtlijn is dat iedereen een korte adempauze krijgt om hulptrouwen in te schakelen. Zij kunnen gezamenlijk kiezen voor een mediator. Dat is wel een opschaling van het conflict en daarom niet altijd wenselijk. De werknemer kan ook zelf naar een bedrijfsmaatschappelijk werker of een andere hulpverlener stappen. Het komt nogal eens voor dat een arbeidsdeskundige erbij betrokken is."

Oppervlakkig

Rob van de Leijgraaf komt oorspronkelijk uit het onderwijs en is ruim twintig jaar geleden omgeschoold tot arbeidsdeskundige en mediator. Hij is sinds acht jaar zelfstandig ondernemer. Veel werkgevers weten niet hoe ze een arbeidsconflict moeten aanpakken, is de ervaring van Van de Leijgraaf. "Ze laten het op hun beloop of pakken het verkeerd aan. Nogal wat werkgevers richten zich vooral op het economische en financiële belang. Dan wordt het conflict te oppervlakkig met afspraken geregeld. In de kern gaat het om emoties bij medewerkers als verdriet, kwaadheid en pijn. Veel werkgevers vinden het lastig om daarmee om te gaan."

Van de Leijgraaf wordt naar eigen zeggen vaak te laat als mediator ingeschakeld. "Dan heeft het conflict zo lang



Rob van de Leijgraaf,
arbeidsdeskundige
en mediator



Bedrijfsarts
Bas Sorgdrager



Arbeidsdeskundige
en mediator
Esther van Benthem

gesudderd dat de arbeidsrelatie kapot is. De enige overgebleven optie is om uit elkaar te gaan. Het gaat eigenlijk alleen nog over geld. Op zich kan dat een goede oplossing zijn, als beide partijen er tussen aanhalingstekens wel een goed gevoel bij hebben."

Hoe gaat Van de Leijgraaf om met een ziekmelding? "Als de werknemer nog niet bij de bedrijfsarts is langs geweest, kan ik tot de slotsom komen dat er eigenlijk geen sprake is van een ziekte of gebrek in engere zin. Maar iemand kan natuurlijk ook ziek zijn geworden door het conflict. Dan laat ik de werknemer eerst naar de bedrijfsarts gaan. Want de bedrijfsarts moet een mediation medisch verantwoord vinden." Vaak is ook een arbeidsdeskundige van een arbodienst in deze fase erbij betrokken. Die heeft meestal gezien dat het draait om een arbeidsconflict en een check bij de bedrijfsarts gedaan, vertelt Van de Leijgraaf. "Een fijne situatie voor de mediator, want die krijgt de casus dan dikwijls op tijd aangeleverd."

Van de Leijgraaf heeft als arbeidsdeskundige baat bij het feit dat hij ook mediator is. Hij gebruikt in zijn eerste rol regelmatig gesprekstechnieken uit mediation. Hij moet er wel op letten dat de twee rollen niet door elkaar gaan lopen. "Als arbeidsdeskundige ben ik adviseur, als mediator juist niet. Je kunt bij een casus natuurlijk niet beide zijn. Ik betrap me er af en toe op dat ik in mijn rol van mediator arbeidsdeskundige vragen betrek. Op zich niet erg, maar ik mag niet in een adviesrol vervallen."

Onmacht

Bas Sorgdrager komt op meerdere fronten in aanraking met de thematiek. Hij heeft een eigen praktijk als bedrijfsarts en neemt als adjunct-hoofdredacteur van het *Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde* tuchtzaken van bedrijfs- en verzekeringsartsen onder de loep. Als docent bij het Instituut voor Arbeidsrecht geeft Sorgdrager onder andere de cursus Arbeidsconflicten en ziekte. Hieraan doen ook arbeidsdeskundigen mee, die daarvoor accreditatiepunten krijgen. "Tijdens de cursus wordt vaak de vraag gesteld: hoe kun je zien of iemand wel of niet ziek is? Bedrijfsartsen hebben hiervoor richtlijnen, maar in de praktijk zit er marge tussen artsen."

Een zekere onmacht bij werkgever en werknemer is meestal de reden om een oordeel van de bedrijfsarts te vragen, merkt Sorgdrager op. Hij vindt dat de bedrijfsarts vanuit zijn zorgplicht voor de werknemer iets met een conflict moet doen. "De werknemer kan een ziek-





melding benutten om zijn boosheid te uiten maar vaak is er toch sprake van paniek, een schreeuw om hulp. De bedrijfsarts kan de werknemer dan adviseren over de te nemen stappen, waarmee die zich weer wat beter kan voelen.”

De bedrijfsarts verkent volgens Sorgdrager het kruispunt: is iemand echt ziek, dan treedt de Wet verbetering poortwachter in werking. Anders wordt het een interventieperiode. “In beide gevallen adviseert de bedrijfsarts eigenlijk op dezelfde manier. Bij Poortwachter is er wel meer tijd. Maar ook dan zal de werknemer in gesprek moeten gaan met de werkgever over het conflict.”

Intuïtief

Een vreemde eend in de bijt, noemt Esther van Benthem zichzelf. Zij was lange tijd vroedvrouw en liet zich daarna omscholen tot arbeidsdeskundige en mediator. “Ik doe nu eigenlijk niet zoveel anders dan vroeger. Het begeleiden van de geboorte van een kind is echt procesbegeleiding, net als mediation.”

Van Benthem omschrijft haar werkwijze als intuïtief. Meestal is een conflict in twee of drie gesprekken opgelost. “Veel mediators gaan eerst apart met partijen spreken, maar dat doe ik alleen als het echt nodig is. Ik ga ook altijd blanco het gesprek in. Mijn uitgangspunt is: wat heeft iemand nodig om uit het conflict te komen?”

**“Als
arbeids-
deskundige
ben ik
adviseur,
als
mediator
juist niet”**

DESKUNDIGENOORDEEL BIJ UWV: WAARDE

Als een re-integratietraject vastloopt, kan de werkgever of werknemer een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. Maar is dit ook zinvol als er een arbeidsconflict speelt? UWV-deskundigen Ben Lindeman (senior beleidsadviseur, net met pensioen gegaan) en Kees de Hoop (adviseur arbeidsdeskundige bij UWV Rotterdam) laten hierover hun licht schijnen.

Het deskundigenoordeel kan waardevol zijn maar lost niet als bij toverslag het hele conflict op, vertelt Lindeman. “Die pretentie hebben we ook niet, maar partijen verwachten dit vaak wel. Het deskundigenoordeel kan een positief effect hebben op een deel van de problemen. We geven echter alleen antwoord op arbeidsdeskundige vragen. Dat is meestal onvoldoende om de bestaande problemen tussen werkgever en werknemer op te lossen.”

Er zijn volgens De Hoop uiteenlopende redenen waarom werkgevers een deskundigenoordeel aanvragen. “De werkgever kan oprecht willen weten of hij een goede stap in de re-integratie zet of zich willen indekken tegen een eventuele loonsanctie. De werkgever kan zich ook in een onmogelijke situatie bevinden met een werknemer waarmee hij geen kant op kan. Dan komt de werkgever bij ons terecht met de opmerking: zeggen jullie het maar.”

Voor de werknemer geldt hetzelfde, aldus Lindeman. “De

Partijen moet je bereid maken om naar de ander te luisteren. Daar zijn natuurlijk gesprekstrucjes voor. Bijvoorbeeld als je merkt dat iemand eigenlijk niet heeft meegekregen wat de ander vertelt: kun je samenvatten wat net is gezegd?”

Haar arbeidsdeskundige achtergrond heeft een meerwaarde voor haar rol als mediator. “Ik ben beter dan de gemiddelde mediator op de hoogte wat re-integratie inhoudt en wat daar allemaal bij komt kijken. Ik zie de noodzaak om snel te handelen in een conflict, omdat dit belemmerend voor re-integratie werkt.”

De slotvraag: hebben de geïnterviewden nog wijze raad voor arbeidsdeskundigen die met ziekmelding na

Bij 2,7 % van de verzuimmeldingen is er een conflict. Het verzuim duurde in doorsnee 69 dagen.

VOL IN EEN CONFLICTSITUATIE?

werknemer kan bijvoorbeeld om een deskundigenoordeel vragen, omdat de werkgever vanwege het conflict niet serieus wil onderzoeken of de werknemer herplaatst kan worden terwijl hij nog ziek is. Kortom, de werkgever wil dan de werknemer niet laten re-integreren omdat hij eigenlijk het dienstverband wil beëindigen."

Hinderpaal

In de beoordeling staan de re-integratie-inspanningen van werkgever en werknemer centraal. De Wet verbetering poortwachter en de STECR-werkwijzer vormen het richtsnoer voor arbeidsdeskundigen bij het toetsen van de re-integratie en de rol van het arbeidsconflict hierbij. De Hoop: "De dominante vraag is: is er sprake van een ziekte of gebrek of van een aangenomen arbeidsongeschiktheid op grond van het conflict?"

Lindeman vertelt dat arbeidsdeskundigen vaak moeite hebben met het geven van een deskundigenoordeel als er tevens een arbeidsconflict speelt. "Het conflict is een hinderpaal voor de re-integratie. Je geeft geen oordeel over het conflict zelf, maar je ontkomt er niet aan om er toch iets van te vinden. Ook vanwege het belang om onterechte WIA-instroom te vermijden, moet je een uitspraak doen over de vraag of partijen voldoende hebben gedaan om het conflict op te lossen. Dat kan bij een van hen verkeerd vallen."

Het zijn vaak zulke netelige kwesties waarvoor de collega's van De Hoop de aandacht vragen. "Hoe houdt de arbeidsdeskundige zich bij

Ben Lindeman
(links),
Kees de Hoop



zijn eigen rol? Ik adviseer geen kant te kiezen. We zijn er niet om conflicten op te lossen, maar om re-integratie-inspanningen te toetsen. De arbeidsdeskundige doet er verstandig aan om de werkgever of werknemer te vragen: waarom vraag je het deskundigenoordeel aan en waarom vraag je dit nú aan?"

Rijp en groen

Het beeld bestaat dat de arbeidsdeskundigen van UWV alleen erge gevallen onder ogen krijgen. Dat klopt niet, zegt De Hoop. "We zien rijp en groen. Als wij al aan het begin erbij worden betrokken, kunnen we met een goed oordeel helpen om de zaak vlot te trekken. Het andere uiterste is dat we helemaal aan het eind om een toetsing worden gevraagd. Dan gaat het eigenlijk niet meer om re-integratie maar alleen nog om de vraag wie het beste eruit springt. Het is belangrijk daarin niet mee te gaan."

conflict te maken krijgen? Sorgdrager komt met een aantal communicatietips. "Overleg met een bedrijfsarts, als die in beeld is. Kijk hoe de hazen in het bedrijf lopen en vooral hoe groot het probleemoplossend vermogen van werkgever en werknemer is. Dat laatste is essentieel: hoe vaardig zijn betrokkenen?"

Van de Leijgraaf vindt dat arbeidsdeskundigen zichzelf steeds de vraag moeten stellen: is hier wel sprake van een ziekte of gebrek? Wees tevens alert op onderhuidse conflicten. "Als iemand zich ziekmeldt zonder het woord conflict in de mond te nemen, kan de arbeidsdeskundige na één of twee gesprekken vaststellen dat het toch hierom gaat." Van Benthem raadt aan om tijdens een arbeidsdeskundig

onderzoek goed op de arbeidsverhoudingen te letten. "Daar vraag ik in mijn rol van arbeidsdeskundige altijd naar. Als ik het gevoel heb dat de arbeidsverhoudingen niet goed zijn, vermeld ik dat en adviseer vaak om mediation in te zetten. Dit is heel belangrijk voor het succes van re-integratie."



MEER WETEN?

www.basbgz.nl

www.cerchio.nl/zuid-nederland

www.esthervanbenthem.com

www.instituutvoorarbeidsrecht.nl

www.monitorarbeid.tno.nl/nea

www.stecr.nl

www.uwv.nl