

Niet-medische begeleiders spelen voor bedrijfsarts

Bedrijfsartsen hebben bij de ziekteverzuimbegeleider Acture nog maar weinig in te brengen. Niet-medische begeleiders, de zogenoemde casemanagers, krijgen bonussen om cliënten weer snel aan het werk te krijgen.

[Ingrid Weel](#) 27 september 2017, 11:38



©Meulendijks Nanne

De casemanagers van Acture houden elkaar goed in de gaten; lukt het de collega om grote groepen werknemers die zich ziek melden weer binnen 48 uur op de been te krijgen? Of anders in ieder geval binnen een week? Hoe korter het ziekteverzuim van de klanten van Acture, hoe groter de kans dat de casemanager een bonus krijgt aan het einde van het jaar.

Een perverse prikkel? De casemanagers vinden van niet. Ze zeggen in een vertrouwelijk rapport dat *Trouw* in handen heeft, dat ze het niet vervelend vinden dat de prestaties

continu worden bijgehouden en gedeeld met collega's. Ze zien het eerder als 'een waarborg voor de kwaliteit van hun werk'. De verzuimbegeleiders kunnen jaarlijks een prestatiebonus ontvangen van 8 procent van het salaris.

Acture belt de zieke werknemer heel vaak op met de vraag hoe het gaat

Bot

Over de kwaliteit denken veel cliënten anders. In de spreekkamer van de arts klagen zij nogal eens over Acture, vooral over de wijze van communiceren. Die is bot, of dwingend. Tachtig procent van de geïnterviewde artsen door onderzoeksbureau Ape hoort deze klachten. Er is bij de cliënten ook irritatie over de vele wisselingen van casemanagers en artsen. En ook over de druk.

Acture belt de zieke werknemer heel vaak op met de vraag hoe het gaat. Dat is beleid, meldt het onderzoeksrapport. Daarbij wordt nauwelijks onderscheid gemaakt tussen de verschillende klanten. Het maakt niet uit wat iemand mankeert. Binnen 24 uur hangt er altijd iemand aan de lijn. Vervolgens na vijf of maximaal zeven dagen wordt er weer gebeld. En met 12 dagen is de derde keer contact. Met zes weken volgt een verplicht bezoek aan de bedrijfsarts. Het vele telefonische contact kan worden ervaren als 'druk', merkt Ape op.

Ziekteverzuimbegeleider Acture lag het afgelopen jaar flink onder vuur. Het tv-programma Radar meldde in twee uitzendingen dat cliënten onder druk worden gezet door het bedrijf om zich beter te melden. En werknemers van Acture zouden door leidinggevenden onder druk worden gezet om werknemers snel uit die ziektewet te halen. Het leidde tot Kamervragen, waarop Acture zijn werkwijze liet onderzoeken door bureau Ape. Dat rapport is in handen van *Trouw*.

Bij Acture is de rol van de bedrijfsarts helemaal uitgekleed

Druk

De opdracht voor Ape was om te onderzoeken of de private verzuimbegeleider systematische druk uitoefent op verzekerden om zich beter te melden. Dat doen ze niet, zegt Ape. Maar het rapport staat wel vol met andere zorgpunten. Zo is de voorlichting over de rechten van de zieke en de plichten van het bedrijf gebrekkig.

De rol van de bedrijfsarts is helemaal uitgekleed. Eigenlijk beoordeelt hij alleen nog of iemand kan werken en hoeveel iemand inzetbaar is, maar de begeleiding wordt helemaal door de zogenoemde casemanagers gedaan. De bedrijfsartsen vinden het niet fijn dat ze zo weinig bij het herstel worden betrokken. Normaal gesproken is het begeleiden van zieke werknemers hun taak.

Op papier staat duidelijk wat de taken en bevoegdheden zijn van de niet medisch opgeleide begeleiders van Acture. Dik in orde dus, zegt Ape. Alleen daar houden ze zich

niet altijd aan, merken de onderzoekers tegelijkertijd op. Soms permitteren casemanagers het zich om zelf een medische diagnose te stellen. Of ze bemoeien zich met de visie van een arts. Dan zegt de bedrijfsarts bijvoorbeeld dat de werknemer nog niet belast kan worden, maar vindt de casemanager dat het wel kan.

Soms willen casemanagers dat de bedrijfsarts het volledige medisch dossier opvraagt bij de specialist die de zieke behandelt. De artsen geven aan dat zij de bemoeienis van de casemanager 'een inbreuk vinden op hun professionele discretie'. Ape benadrukt dat de casemanager de autonomie van de artsen moet respecteren.

Ook schrijven de onderzoekers dat er bij Acture wel incidenteel druk op de mensen wordt uitgeoefend. Een vijfde van de ondervraagde cliënten geeft aan dat ze weer moesten gaan werken, al dan niet deels, terwijl er in hun ogen nog geen sprake kon zijn van werken. Een derde van de zieken heeft overwogen een klacht in te dienen, maar ze wisten vaak niet hoe. Acture informeert haar klanten slecht over de procedures.

Er ontbreekt veel informatie. Het gaat namelijk wel structureel verkeerd bij Acture.

Erica Hemmes van FNV

Mild

De casemanagers worden heel goed geïnformeerd over de stand van zaken. Zij worden wekelijks op de hoogte gehouden hoe vaak het de collega's lukt om zieken binnen twee dagen weer op het werk te krijgen. Ook horen ze dan wat de gemiddelde verzuimduur op dat moment is. Acture ontving vorig jaar 61.500 ziekmeldingen. De helft daarvan is binnen twee dagen weer beter. Driekwart van de zieken is binnen een week aan het werk. Bij tien procent van de zieke cliënten van Acture in 2016 duurt het verzuim langer dan drie maanden.

Vakbond FNV werkte mee aan het onderzoek maar is ontevreden over het rapport. "Er ontbreekt veel informatie. Het gaat namelijk wel structureel verkeerd bij Acture", zegt Erica Hemmes van FNV. Ze vindt het rapport mild. "Wij krijgen steeds klachten binnen. Van mensen die uitgekafferd werden en met terugwerkende kracht beter worden gemeld."

"Ook over casemanagers die slecht bereikbaar zijn. Werknemers hebben het idee dat dit expres gebeurt", zegt Hemmes. "En daarna vragen ze korting aan op de uitkering omdat de cliënt zich niet op tijd heeft gemeld, aldus de klachten. Er moet beter gecontroleerd worden of zo'n korting of een 'beter-melding' terecht is."

Acture heeft vorig jaar bijna duizend keer een sanctie aangevraagd bij het UWV omdat de klant zich niet aan de regels hield, staat in het Ape-rapport. Er zou gekeken moeten worden óf cliënten zich wel aan de regels konden houden, vindt Hemmes.