

# Verzuimprotocol

## Inleiding & doel

Dit verzuimprotocol is afgeleid van het ziekteverzuimbeleid. In dit protocol wordt beschreven wat er van zowel werkgever als werknemer bij ziekte verwacht wordt. Dat begint bij de procedure van ziekmelding en gaat vervolgens de acties langs die nodig zijn bij langduriger verzuim.

Het protocol beschrijft bijvoorbeeld het huisbezoek, de spreekuren en het telefonisch contact met de zieke medewerker. In het protocol staan verder belangrijke acties en termijnen die gelden bij de reïntegratie van langdurig zieke medewerkers (zoals die staan in de Wet verbetering Poortwachter).

Tevens beschrijven we de rol van de leidinggevenden, medewerkers en externe dienstverleners -zoals de Arbodienst- en het UWV bij (langdurig) verzuim.

## Bijlagen:

- Bijlage 1: Ondersteunende vragen bij telefonische ziekmelding
- Bijlage 2: Leidraad verzuimgesprekken
- Bijlage 3: Checklist aanpak ziekteverzuim
- Bijlage 4: UWV, Werkwijzer Poortwachter, 1 juni 2021
- Bijlage 5: UWV, Quick start bij de Werkwijzer Poortwachter

## Werkwijze bij ziekte

*\* In alle gevallen waar 'hij' of 'hem' wordt gebruikt, kan ook 'zij' of 'haar' worden gelezen.*

### 1. De ziekmelding

**Bij ziekte vraagt de medewerker op de eerste ziektedag <vóór 9.00 uur> telefonisch verzuimverlof aan bij de direct leidinggevende.** Als de medewerker zelf niet in staat is zich ziek te melden, kan hij dit door iemand anders laten doen.

Wordt de medewerker tijdens het werk ziek? Dan meldt hij dit persoonlijk bij zijn leidinggevende.

Bij de ziekmelding bespreken de medewerker en de direct leidinggevende:

- De verwachte duur van het verzuim;
- Op welk (verpleeg)adres en telefoonnummer de medewerker te bereiken is;
- Welke werkzaamheden overgenomen moeten worden;
- Of aangepaste werkzaamheden of deels eigen werkzaamheden mogelijk zijn;
- Of er sprake is van een 'vangnetsituatie'. De werkgever mag alleen vragen of er sprake is van een vangnetsituatie, maar niet naar de specifieke reden.

Onder een vangnetsituatie wordt verstaan:

- Ziekte als gevolg van zwangerschap;
- Verzuim door organdonatie;
- Recht op een no riskpolis (als de medewerker structureel functioneel beperkt is). De werkgever mag naar de no riskpolis vragen als de medewerker minimaal 2 maanden in dienst is.

- Of er sprake is van een ongeval waarvoor een derde aansprakelijk is (regres). In dit geval kan de werkgever de verzuimkosten mogelijk verhalen;
- De leidinggevende en medewerker maken concrete afspraken over het vervolgcontact, de bereikbaarheid en hoe vaak en op welke wijze er contact zal zijn.

Deze informatie geeft de werkgever door aan de arbodienst.

## 2. Registratie van de ziekmelding

[De leidinggevende mailt HR](#), zodat ziekmelding verwerkt kan worden.

[HR geeft binnen 48 uur de ziekmelding door aan de arbodienst](#) via de verzuimapplicatie. Er mag géén medische informatie worden vastgelegd in de verzuimapplicatie. Ook niet wanneer de medewerker zelf deze informatie met de werkgever heeft gedeeld.

## 3. Bereikbaarheid

- De medewerker dient tijdens de gehele verzuimperiode bereikbaar te zijn voor de werkgever op het doorgegeven (verblijfs)adres en telefoonnummer.
- De medewerker dient ook tijdens de gehele verzuimperiode bereikbaar te zijn voor de arbodienst.
- Een nieuw telefoonnummer of (verblijfs)adres moet altijd binnen 24 uur worden doorgegeven aan de werkgever én de arbodienst.
- Let op: de arbodienst belt met een anoniem nummer!

## 4. Contact tussen de werkgever en werknemer

- [Naar aanleiding van de ziekmelding neemt de leidinggevende <in de eerste week> contact op met de medewerker](#) om te informeren naar zijn situatie en om eventuele maatregelen te bespreken in verband met de afwezigheid.
- De medewerker hoeft geen informatie te verstrekken over de oorzaak en de aard van de klachten of ziekte. Wel kunnen er afspraken gemaakt worden over de mogelijkheden tot werkhervatting en over hoe vaak en op welke manier er contact zal zijn tussen werkgever en medewerker.
- [De leidinggevende houdt geregeld contact met de zieke medewerker.](#)
- De contactmomenten tussen werkgever en medewerker worden vastgelegd. Hierin wordt geen medische informatie genoteerd, ook niet wanneer de medewerker zelf deze informatie deelt.

## 5. Loondoorbetaling tijdens verzuim

- De werkgever betaalt gedurende 104 weken van het verzuim een deel van het loon door aan de medewerker. Zie de cao Recreatie voor de geldende afspraken.
- Na 104 weken verzuim kan uw medewerker mogelijk in aanmerking komen voor een WIA-uitkering. Als het UWV beoordeelt dat de re-integratie-inspanningen voldoende zijn, dan stopt de loondoorbetalingsplicht en kan eventueel de arbeidsovereenkomst beëindigd worden.
- Loopt het (tijdelijke) dienstverband eerder af, dan eindigt ook de verplichting om het loon door te betalen. De medewerker kan dan een Ziektewetuitkering aanvragen:
  - Via het UWV:  
De werkgever vraagt in dit geval een Ziektewetuitkering aan bij het UWV in de laatste week van het dienstverband.

## 6. Contact met de arbodienst

- Wanneer de bedrijfsarts de medewerker vraagt om meer (medische) informatie over de reden van het verzuim, is de medewerker verplicht hieraan mee te werken.
- Is hij hiertoe niet in staat, bijvoorbeeld door opname in een ziekenhuis, dan moet iemand anders de informatie verstrekken.
- Ook als een medisch onderzoek nodig is om de arbeids(on)geschiktheid te beoordelen, is de medewerker verplicht hieraan mee te werken.
- Deze medische informatie is uitsluitend bestemd voor de arbodienst. Op de gegevens die de arbodienst verzamelt, zijn regels van toepassing, zoals het beroepsgeheim, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en het privacyreglement van de arbodienst.

## 7. Spreekuur

- **Indien nodig ontvangt de medewerker een oproep voor het spreekuur bij de bedrijfsarts. De medewerker is verplicht om naar het spreekuur te komen.**
- De werkgever en medewerker ontvangen na het spreekuur een terugkoppeling van de bedrijfsarts.
- Het spreekuur bij de bedrijfsarts kan tot uiterlijk 2 werkdagen vóór het spreekuur verzet/geannuleerd worden. Dagen in het weekend tellen niet als werkdagen. De werkgever of de medewerker neemt hiervoor contact op met de arbodienst.
- Wanneer een spreekuur te laat wordt geannuleerd, dan brengt de arbodienst de kosten bij de werkgever in rekening. Het is mogelijk dat de werkgever de kosten van deze 'no show' inhoudt op het salaris van de medewerker.
- Bij een volledige werkhervatting hoeft de medewerker niet op het spreekuur te verschijnen. De medewerker laat dit zo spoedig mogelijk weten aan de arbodienst én de werkgever zodat er nog een mogelijkheid is om het spreekuur kosteloos te annuleren.

## 8. Werkhervatting

- **De werkgever en medewerker zijn samen verantwoordelijk voor het herstel en een spoedige én duurzame terugkeer naar het werk. Hierbij dienen de adviezen van de bedrijfsarts en de re-integratiespecialist opgevolgd te worden.**
- De werkhervatting is primair gericht om de medewerker - eventueel met aanpassingen - terug te laten keren in zijn eigen functie.
- Mocht volledige terugkeer in de eigen functie niet haalbaar zijn, dan wordt eerst bekeken of er passend werk voorhanden is en/of het werk passend te maken is. Wanneer werkhervatting in het eigen bedrijf niet mogelijk is, moet de re-integratie worden gericht op passend werk bij een andere werkgever, dat noemen we een tweede spoortraject.
- **De medewerker meldt zich direct beter bij de leidinggevende indien deze hersteld / deels hersteld is en weer beschikbaar is voor arbeid. Dit geldt ook indien herstel plaats vindt op een niet-werkdag.**
- **De leidinggevende mailt HR**, zodat herstelmelding verwerkt kan worden richting arbodienst.

## 9. Probleemanalyse en plan van aanpak

- Het heeft de voorkeur om de medewerker binnen zes weken vanaf de 1e ziektedag op het spreekuur te laten komen bij de bedrijfsarts. Het is ook mogelijk dat de medewerker eerder dan bij 6 weken verzuim voor een spreekuur wordt uitgenodigd. Dit is bijvoorbeeld mogelijk wanneer er sprake is van een conflict, bij een bepaald type beperkingen of als er een specifieke vraagstelling is aan de bedrijfsarts.
- De bedrijfsarts stelt een probleemanalyse op waarin een advies wordt gegeven over mogelijke werkhervatting en/of re-integratiebevorderende activiteiten. Dit advies wordt verstrekt aan zowel de werkgever als de medewerker.
- Op basis van de probleemanalyse en het bijbehorende advies stellen de werkgever en medewerker samen een plan van aanpak op.

## 10. Minimaal iedere 6 weken evalueren

- Het is van belang dat de leidinggevende en medewerker regelmatig contact hebben met elkaar om de voortgang te evalueren, bij voorkeur op de werkplek. Dit heeft een positief effect op de re-integratie. Deze voortgangs- of evaluatiegesprekken dienen minimaal iedere 6 weken plaats te vinden. Er wordt van ieder gesprek een kort gespreksverslag gemaakt (zonder medische informatie).
- **De medewerker en de arbodienst hebben ook regelmatig contact met elkaar over het herstelproces en de re-integratieactiviteiten.**
- Daarnaast heeft de arbodienst ook regelmatig contact met de leidinggevende om te kijken wat er gedaan kan worden aan de terugkeer van de medewerker naar het werk.

## 11. Medewerking aan activiteiten gericht op werkhervatting

**De werkgever en medewerker zijn samen verantwoordelijk voor het herstel en een spoedige duurzame terugkeer naar het werk.** Zij werken samen aan de begeleiding en activiteiten die hierop gericht zijn, zoals training, scholing, gedeeltelijke werkhervatting en werkaanpassing. De medewerker stelt zich actief op in dit proces.

De medewerker mag geen activiteiten ondernemen die zijn herstel kunnen belemmeren en houdt hij zich aan de gemaakte afspraken met de bedrijfsarts en zijn werkgever.

Ook de werkgever houdt zich aan de afspraken met de bedrijfsarts.

## 12. Re-integratiedossier en WIA-aanvraag

- De werkgever en medewerker werken samen aan de opbouw van een re-integratiedossier. De Wet Verbetering Poortwachter verplicht werkgevers en arbodienst om in het re-integratiedossier alle inspanningen vast te leggen die zijn ondernomen om te komen tot een succesvolle werkhervatting. Documenten die worden bewaard in het re-integratiedossier zijn bijvoorbeeld gespreksverslagen, terugkoppelingen van spreekuren bij de bedrijfsarts, het plan van aanpak, bijstellingen van het plan van aanpak en rapportages van interventies.
- In een zeer klein percentage van alle verzuimgevallen is terugkeer naar eigen of ander werk binnen twee jaar niet mogelijk. In dat geval krijgen de werkgever, medewerker en arbodienst te maken met een WIA-aanvraag bij het UWV. Het complete re-integratiedossier én het medisch dossier van de bedrijfsarts dienen dan ingediend te worden bij het UWV. Het UWV

beoordeelt in eerste instantie of de re-integratie inspanningen voldoende zijn en vervolgens of de medewerker recht heeft op een WIA-uitkering. De arbodienst informeert de werkgever en medewerker over de stappen die zij samen moeten ondernemen bij de WIA-aanvraag.

### 13. Inzet interventies/re-integratietrajecten

Afhankelijk van de beperkingen van de medewerker kan de arbodienst adviseren om interventies in te zetten. Bij langdurig verzuim kunnen re-integratietrajecten voorgesteld worden met als doel de verzuimduur van de medewerker te verkorten en het herstel te bespoedigen. Omdat het een re-integratieplicht is om alles te doen wat binnen de mogelijkheden ligt om tot herstel te komen, is een dergelijk traject niet vrijblijvend.

### 14. Deskundigenoordeel / second opinion

Indien de werkgever of medewerker het niet eens is met het advies van de bedrijfsarts, dan heeft hij de mogelijkheid (én de plicht) om een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV. Ook als de medewerker het niet eens is met voorstellen of activiteiten van de werkgever, dan kan hij een deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Op verzoek van werkgever of medewerker kan het UWV een oordeel geven over de volgende situaties:

- Kunt u volledig uw eigen werk doen?
- Heeft u genoeg gedaan aan uw re-integratie?
- Is het aangepast eigen of ander werk dat u wilt doen, passend voor u?
- Heeft uw werkgever genoeg gedaan voor uw re-integratie?
- Kan uw ziekteverzuim binnen 26 weken verminderen als uw werk wordt aangepast? Of door uw werknemer te herplaatsen in een andere passende functie, eventueel door bijscholing.

De kosten voor het deskundigenoordeel zijn voor de aanvrager.

Daarnaast kan de medewerker een second opinion bedrijfsarts aanvragen over:

- de verzuimbegeleiding;
- een uitgevoerd arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO/PMO);
- een vermoeden van beroepsziekte.

De kosten voor een second opinion worden betaald door de werkgever.

### 15. Arbeidsconflict

- Als de medewerker het eigen werk niet kan uitvoeren door een conflict op het werk, dan vraagt hij geen verzuimverlof aan. De medewerker overlegt met de werkgever of hij een 'time out' kan krijgen om samen met de directe leidinggevende een oplossing te vinden voor het conflict.
- Is er naast het arbeidsconflict bij de medewerker ook sprake van ziekte? Dan kan hij verzuimverlof aanvragen. In dat geval informeert de werkgever meteen de arbodienst om vast te laten stellen of er naast het arbeidsconflict ook sprake is van ziekte.

### 16. Vakantie

- **Wanneer een medewerker op vakantie wil gaan tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid, heeft hij hiervoor toestemming nodig van zijn werkgever.** De werkgever kan advies vragen aan de arbodienst of de vakantie medisch verantwoord is en de re-integratie niet belemmert. De werkgever beslist uiteindelijk of de vakantieaanvraag wordt goedgekeurd.

De medewerker neemt vakantiedagen op als hij tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid op vakantie gaat. Een zieke medewerker mag niet gekort worden op zijn vakantiedagen omdat hij ziek is.

- **Als de medewerker ziek wordt tijdens de vakantie van de medewerker, dan dient de medewerker dit direct bij zijn werkgever te melden.** Dit onder vermelding van het vakantieadres. Wanneer de medewerker door het verzuim niet meer in staat is om te genieten van zijn vakantie, kunnen werkgever en medewerker in goed overleg besluiten om voor die periode geen vakantiedagen in te houden. Dit is per situatie afhankelijk.

## 17. Ziekmelden tijdens verlof op grond van Wet arbeid en zorg

Wanneer een medewerker ziek wordt tijdens verlof op grond van de Wet arbeid en zorg (WAZO), meldt hij dit zo snel mogelijk bij zijn werkgever. Het verzuimverlof gaat pas in op de eerste dag na afloop van het verlof.

## 18. Voorkomen is beter dan genezen

In dit kader is het belangrijk om (mogelijke) problemen in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken. Het initiatief hiervoor kan uitgaan van medewerker of van de leidinggevende/personeelszaken.

## 19. Frequent verzuim

Wanneer medewerker zich regelmatig ziekmeldt, dan zal de leidinggevende een gesprek aangaan. Na dit gesprek maakt de leidinggevende een kort verslag waarvan een afschrift wordt gearhiveerd in het personeelsdossier. Frequent verzuim kan een signaal zijn dat er 'iets niet goed gaat', privé, op het werk, of juist in de balans privé-werk. Frequent verzuim kan een voorteken zijn van langdurig verzuim. Het is belangrijk om problemen vroeg te signaleren en aan een oplossing te werken. Zo kan verzuim in de toekomst wellicht worden voorkomen.

## 20. Preventief spreekuur

**Een medewerker kan op eigen initiatief contact opnemen met de arbodienst over gezondheid en werk, bijvoorbeeld door het preventief spreekuur bezoeken**, ook als er (nog) geen sprake is van arbeidsongeschiktheid. De werkgever hoeft niet te worden ingelicht over deze contacten.

## 21. Sancties

Als een medewerker zich niet aan de afspraken uit het protocol houdt of onvoldoende meewerkt aan zijn herstel, dan kan dit leiden tot een waarschuwing van de werkgever. Als er geen verbetering optreedt, heeft de werkgever het recht om de loondoorbetaling op te schorten of zelfs stop te zetten.

Van de werkgever wordt ook verwacht dat hij sanctiemaatregelen treft.

De juridische afdeling van de brancheorganisatie of de rechtsbijstandsverzekering kan hierbij ondersteunen.

## 22. Privacy

De arbodienst ziet erop toe dat privacygevoelige gegevens optimaal worden beschermd tegen onbevoegden. Medische informatie is uitsluitend toegankelijk voor medewerkers van de arbodienst die gehouden zijn aan het medisch beroepsgeheim en die diensten voor de arbodienst verrichten. In bepaalde situaties kan de bedrijfsarts het wenselijk achten bepaalde informatie wel aan de werkgever te verstrekken, bijvoorbeeld om beperkingen aan te geven voor werkaanpassing. Dan wordt altijd eerst aan de medewerker om toestemming gevraagd