

1. Wat is een arbeidsdeskundig onderzoek?

Een arbeidsdeskundig onderzoek is een evaluatieproces uitgevoerd door een arbeidsdeskundige om te beoordelen in hoeverre een werknemer, die door ziekte of een ongeval arbeidsbeperkingen heeft opgelopen, in staat is om zijn of haar huidige of laatst beoefende werkzaamheden voort te zetten of toekomstige werkzaamheden te beoordelen. Dit onderzoek speelt een cruciale rol binnen het Nederlandse stelsel van arbeidsongeschiktheidsbeoordeling en re-integratie en is gericht op het bevorderen van de terugkeer naar het arbeidsproces.

Dossierstudie

Aangeleverde informatie

- **Beperkingen opgesteld door** [Naam bedrijfsarts], **geregistreerd bedrijfsarts:** [Datum]
- **Functiehuis en vacatureoverzicht:** beschikbaar gesteld via organisatie
- **Vacaturesite:** [URL vacaturesite werkgever]

Uitvoering van de volgende activiteiten

- **Gesprek betrokkene:** [Datum]
- **Gesprek leidinggevende:** [Datum]
- **Conceptrapportage verstuurd:** [Datum]
- **Definitieve rapportage verstuurd:** [Datum]

2. Gegevens betrokkene

- **Naam betrokkene:** [Naam betrokkene]
- **Woonplaats:** [Woonplaats]
- **Email:** [E-mailadres]
- **Telefoonnummer:** [Telefoonnummer]
- **Geslacht:** [Geslacht]
- **Geboortedatum:** [Geboortedatum], betrokkene is [Leeftijd] jaar.
- **Pensioenleeftijd:** [Datum pensioen], betrokkene bereikt de AOW-gerechtigde leeftijd op [Leeftijd pensioen] jaar en [Aantal maanden] maanden.
- **Eerste ziektedag:** [Datum eerste ziektedag]
- **Datum in dienst:** [Datum in dienst]
- **Functie:** consultant
- **Brutoloon:** [Bedrag]
- **Contracturen:** [Aantal uren]
- **Sprake van ziekwet:** [Ja/Nee]
- **No-risk:** [Ja/Nee/Niet van toepassing]
- **Contract:** [Bepaalde tijd/Onbepaalde tijd]

Werkervaring

- [Huidige functie]: [Jaartal] tot heden, [Huidige werkgever]
- [Functietitel 1]: [Jaartal] tot [Jaartal], [Naam werkgever 1]
- [Functietitel 2]: [Jaartal] tot [Jaartal], [Naam werkgever 2]
- [Functietitel 3]: [Jaartal] tot [Jaartal], [Naam werkgever 3]
- [Functietitel 4]: [Jaartal] tot [Jaartal], [Naam werkgever 4]
- [Functietitel 5]: [Jaartal] tot [Jaartal], [Naam werkgever 5]
- [Functietitel 6]: [Jaartal] tot [Jaartal], [Naam werkgever 6]

Opleidingen

- [Opleidingsrichting 1]: [Niveau], [Jaartal], [Diploma behaald/niet behaald]
- [Opleidingsrichting 2]: [Niveau], [Jaartal] tot [Jaartal], [Diploma behaald/niet behaald]
- [Opleidingsrichting 3]: [Niveau], [Jaartal] tot [Jaartal], [Diploma behaald/niet behaald]
- [Opleidingsrichting 4]: [Niveau], [Jaartal] tot [Jaartal], [Diploma behaald/niet behaald]

Overige informatie en vaardigheden

- **Rijbewijs:** [Type rijbewijs/Geen]
- **Taalvaardigheden en talen:** [Talen en beheersingsniveaus]
- **Computervaardigheden/typevaardigheden:** [Niveau vaardigheid]
- **Managementvaardigheden:** [Niveau vaardigheid]
- **Technische vaardigheden:** [Niveau vaardigheid]
- **Hoogst behaalde werk/opleidingsniveau:** [Opleidingsniveau]

3. Organisatiegegevens

[Naam Organisatie]

[Naam Organisatie] is een bemiddelingsorganisatie in de zorgsector, gespecialiseerd in het verbinden van zelfstandige en uitgezonden zorgprofessionals met zorginstellingen. De organisatie biedt een digitaal platform en dienstverlening voor flexibele zorgoplossingen voor diverse zorginstellingen, variërend van ouderenzorg en gehandicaptenzorg tot geestelijke gezondheidszorg. Zij ondersteunen zorgorganisaties met tijdelijke capaciteitsvraagstukken. Daarnaast biedt de organisatie administratieve ondersteuning bij contracten, facturatie en wet- en regelgeving rondom de inzet van zorgprofessionals. De interne organisatie bestaat uit een landelijk team van werknemers verspreid over kantoorlocaties en een centraal hoofdkantoor.

Contactpersonen

- **HR Business Partner:** [Naam HR Business Partner]

Interventionisten

- **Bedrijfsarts:** [Naam bedrijfsarts]
- **Casemanager:** [Naam casemanager]
- **Arbeidsdeskundige:** [Naam arbeidsdeskundige]

4. Aanleiding & voorgeschiedenis

Betrokkene is uitgevallen als gevolg van beperkingen in de functie consultant bij de organisatie [Naam Organisatie]. Er is een functionele mogelijkhedenlijst opgesteld door [Naam bedrijfsarts], geregistreerd bedrijfsarts, op [Datum] waarin de beperkingen van betrokkene worden weergegeven. Er is verzocht een arbeidsdeskundig onderzoek uit te voeren om de re-integratiemogelijkheden te beoordelen. De volgende vraagstellingen worden beantwoord in dit onderzoek:

Vraagstellingen

1. Is betrokkene geschikt voor het eigen werk?
2. Zo niet: is het eigen werk passend te maken met behulp van aanpassingen?
3. Zo niet: is betrokkene geschikt voor andere functies bij de eigen werkgever?
4. Zo niet: zijn er werkzaamheden waarin kan worden opgebouwd voor arbeidsritme en/of opbouw in werk?
5. Zo niet: zijn er mogelijkheden om betrokkene naar ander werk bij een andere werkgever te begeleiden?

5. Functiebeschrijving

De functie van consultant kenmerkt zich door een dynamische, hectische en communicatief zeer intensieve werkomgeving. De functionaris opereert in een kantoorfunctie waarbij incidenteel thuis wordt gewerkt en fungeert als het primaire aanspreekpunt voor zowel zorginstellingen als zelfstandige/uitgezonden zorgprofessionals. De functie stelt hoge eisen aan de mentale spankracht, stressbestendigheid en verwerkingscapaciteit vanwege het hoge volume aan interacties (circa honderd telefoontjes per dag), de continue stroom van ad-hoc planningen, scherpe deadlines en productiepieken. Daarnaast vereist de rol een hoge mate van professionele distantie, tact en de-escalerend vermogen bij het hanteren van conflicten, klachten en contractuele onregelmatigheden.

Hoofddoel

Het hoofddoel van de functie is het zorgdragen voor een optimale, kwalitatieve en efficiënte match tussen de zorgvraag van instellingen en het aanbod van gekwalificeerde zzp'ers. De consultant zorgt voor een vlekkeloze administratieve, logistieke en relationele afhandeling van diensten, lost knelpunten en klachten zelfstandig op en bewaakt de naleving van de kwaliteits- en samenwerkingsrichtlijnen binnen het organisatieplatform.

Taak 1: eerstelijns support, communicatie en relatiebeheer (40%)

- Eerstelijns communicatie: Het professioneel, snel en servicegericht afhandelen van het binnenkomende telefoonverkeer (circa honderd calls per dag) en e-mailverkeer van zzp'ers en zorginstellingen.
- Kwaliteitscontrole en screening: Het controleren en valideren van de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en andere vereiste documenten van zzp'ers om de inzetbaarheid en wet- en regelgeving te borgen.
- Dossieropbouw en verslaglegging: Het accuraat en consistent registreren van alle interacties, gemaakte afspraken en incidenten in het primaire registratiesysteem ter waarborging van de dossierhistorie.
- Interne afstemming: Nauw samenwerken en schakelen met collega's binnen het departement om de status, beschikbaarheid en inzetbaarheid van zzp'ers optimaal af te stemmen.
- Informatieverstrekking: Het informeren en instrueren van zzp'ers en klanten over gewijzigde werkwijzen, nieuwe afspraken, wetgeving en specifieke instellingsregels.

Taak 2: planning, matchmaking en systeembeheer (35%)

- Dienstplanning en matchmaking: Het proactief en correct inplannen van zzp'ers op openstaande diensten en opdrachten bij diverse zorginstellingen via het platform.
- Mutatiebeheer: Het direct verwerken van wijzigingen in de planning, gewerkte uren en declaraties, en het oplossen van eventuele administratieve discrepanties.
- Knelpuntenonderzoek: Het systematisch uitzoeken en analyseren van administratieve en logistieke onregelmatigheden (bijvoorbeeld niet-gepubliceerde opdrachten of betalingsachterstanden) om de procesgang te herstellen.
- Multitasking in systemen: Het gelijktijdig en accuraat bedienen van verschillende softwaresystemen onder hoge tijdsdruk tijdens productiepieken.
- Voortgangsbewaking: Het continu monitoren van de bezettingsgraad bij aangesloten zorginstellingen en het tijdig signaleren van structurele planningsknelpunten aan het management.

Taak 3: klachtenafhandeling, conflictbeheersing en escalatie (25%)

- Klachtenregistratie en -analyse: Het registreren van binnengekomen klachten van zowel zzp'ers als zorginstellingen en het zelfstandig verrichten van dossieronderzoek naar de toedracht.

- De-escalatie en conflictvoering: Het hanteren van conflictsituaties, emotionele reacties en weerstand van zzp'ers met gebruik van tact, overtuigingskracht en professionele distantie.
- Sanctie- en verbetertrajecten: Het signaleren van herhaaldelijk disfunctioneren of regeloverschrijding (bijvoorbeeld bij drievoudige negatieve notities) en het initiëren en voeren van formele evaluatiegesprekken met de betrokken zzp'er.
- Commerciële heroverweging: Het voeren van indringende gesprekken met opdrachtgevers in het geval van onregelmatigheden om hen te overtuigen opdrachten (opnieuw) conform de organisatievoorwaarden uit te zetten.

Taakcoherentie en kenmerken

De taken binnen deze functie vertonen een hoge mate van onderlinge samenhang. Administratieve nauwkeurigheid (zoals VOG-controle en urenregistratie) vormt het fundament voor een betrouwbare planning en facturatie. De hoge mate van communicatie (telefoon/mail) staat direct in verbinding met het oplossen van ad-hoc planningsproblemen en klachten. De dominant aanwezige aspecten zijn:

- Verbaal vermogen: essentieel voor de constante stroom aan telefoongesprekken, het voeren van moeilijke evaluatiegesprekken en het schriftelijk vastleggen van heldere dossiers.
- Servicegerichtheid: het centraal stellen van de behoeften van zowel de zzp'er als de zorginstelling om een langdurige relatie te borgen.
- Persuasief (overtuigingskracht): cruciaal bij het oplossen van conflicten en het overtuigen van klanten en zzp'ers bij afwijkingen van de afspraken.
- Waakzaamheid en stressbestendigheid: vereist om onder hoge werkdruk en bij hoge call-volumes foutloos te blijven registreren en plannen.

Kwaliteitskader

Input (instructie): de consultant ontvangt instructies vanuit de geldende wet- en regelgeving (o.a. wetgeving rondom zzp in de zorg, VOG-richtlijnen), de interne werkinstructies, en specifieke contractuele afspraken met zorginstellingen.

Proces (normen): de uitvoering is gebonden aan normen van snelheid (binnenkomende calls direct beantwoorden), nauwkeurigheid in registratie, en escalatieprotocollen (zoals de '3-notities-regel' voor overleg en gesprek).

Output (controle): de output wordt gecontroleerd op basis van een sluitende planning, de correctheid van de goedgekeurde uren en VOG's in het systeem, de klant- en zzp-tevredenheid (minimalisering klachten) en de effectiviteit van de opgeloste knelpunten.

Functieniveau

- Opleiding niveau: 5 (mbo/havo): voor deze functie is een mbo-4/havo werk- en denkniveau vereist. De consultant moet over een uitstekend cijfermatig, administratief en communicatief inzicht beschikken om de complexe planningen en wet- en regelgeving rondom zzp-inzet te begrijpen en toe te passen.
- Probleemoplossen niveau: 4 (combinatie praktisch en abstract): de consultant lost ad-hoc planningsproblemen en klachten praktisch op, maar moet tevens in staat zijn om patronen te herkennen (bijvoorbeeld bij herhaaldelijke klachten over een zzp'er of haperende processen bij een klant) en hier een strategische of disciplinaire interventie op te plegen.
- Zelfstandigheid niveau: 4 (eigen uitvoering): de werkzaamheden worden binnen de gestelde kaders en protocollen zelfstandig uitgevoerd. De consultant heeft de vrijheid om beslissingen te nemen bij het oplossen van eerstelijns klachten, het muteren van uren en het inplannen van diensten, maar stemt bij complexe casuïstiek (zoals de 3-notities-procedure) af met het team.
- Totaalniveau: 4.3 (mbo+/hbo-light werk- en denkniveau): de combinatie van een hoge mate van operationele zelfstandigheid, de complexiteit van de continue ad-hoc probleemsituaties en de zware communicatieve en relationele belasting tilt deze functie naar een stevig mbo+/hbo-light niveau.

6. Kenmerkende functiebelasting

Persoonlijk functioneren

- **Vasthouden van de aandacht:** 30 minuten achtereenvolgend, acht uur per dag, bij het inboeken van opdrachten in het planningssysteem, waarbij concentratie nodig is om invoerfouten te voorkomen; het is mogelijk de aandacht kort af te wenden na afronding van een invoerreeks zonder direct afbreukrisico.
- **Verdelen van de aandacht:** minimaal drie informatiebronnen gelijktijdig, zoals het luisteren naar een zzp'er via de telefoon terwijl gelijktijdig in het planningssysteem de diensten worden gecontroleerd en gewijzigd, gedurende de gehele werkdag.
- **Herinneren:** gemiddelde complexiteit, zoals het onthouden van specifieke contractuele afspraken, regels per zorginstelling en de 3-notities-procedure tijdens het afhandelen van telefoontjes.
- **Inzicht in eigen kunnen:** hoge mate van zelfsturing, zoals het zelfstandig inschatten of een klacht van een zzp'er direct opgelost kan worden of moet worden geëscaleerd naar management.
- **Doelmatig handelen:** actief initiatief vereist, zoals het proactief signaleren van planningsknelpunten en het nemen van corrigerende maatregelen.
- **Zelfstandig handelen:** hoge beslissingsvrijheid, zoals het zelfstandig nemen van beslissingen bij het muteren van declaraties, wijzigen van gewerkte uren en afhandelen van eerstelijns klachten.
- **Emotionele zelfbeheersing:** noodzaak tot regulatie is hoog, zoals rustig en professioneel blijven wanneer een zzp'er gefrustreerd of boos opbelt over een niet-geboekte dienst of betalingsachterstand.
- **Handelingstempo:** hoog handelingstempo door hoge call-volume, circa twaalf tot dertien telefoontjes per uur (honderd per dag) snel en accuraat afhandelen en registreren in het systeem.
- **Specifieke kenmerken:** sprake van een hoge mate van werk- en tijdsdruk door hoge call-volumes en deadlines; gemiddeld twaalf tot dertien telefoontjes per uur met frequente ad-hoc onderbrekingen door binnenkomende e-mails; deadlines en productiepieken zijn dagelijks aanwezig, met name aan het begin en einde van de werkdag om planningen sluitend te krijgen; dit patroon is cyclisch van aard.

Sociaal functioneren

- **Zien/horen/spreken/schrijven/lezen:** functionele eisen zijn hoog, zoals het aflezen van het computerscherm om planningen te muteren, luisteren naar bellers en het opstellen van e-mails gedurende acht uur per dag.
- **Sociale interactie:** circa twaalf tot dertien contacten per uur met een diverse groep van zzp'ers en vertegenwoordigers van zorginstellingen, zoals het toelichten van nieuwe werkwijzen en regels aan een zzp'er.
- **Emotionele problemen van anderen hanteren:** gering tot matig qua zwaarte, dagelijks voorkomend, zoals het aanhoren van ontevreden zzp'ers die klagen over administratieve onregelmatigheden of het uitblijven van betalingen.
- **Eigen gevoelens uiten/professionele distantie:** hoge mate van zakelijkheid vereist, zoals het bewaren van professionele distantie bij het voeren van een formeel evaluatiegesprek met een zzp'er na de 3-notities-procedure.
- **Omgaan met conflicten:** regelmatig (meerdere malen per week) te maken met verbale weerstand of onenigheid over de planning of uitblijvende betalingen van een klant, de-escalerend optreden wanneer een zzp'er boos opbelt over een ingetrokken dienst.
- **Samenwerken/Isolatie:** intensief teamwerk binnen een departement van twee recruiters en support, dagelijks afstemmen en overleggen met recruiters over de inzetbaarheid en opmerkingen over zzp'ers.
- **Beroepsmatig vervoer:** nul ritten per dag, nul minuten; er is geen sprake van beroepsmatig vervoer in deze functie.

- **Direct contact:** intensief telefonisch en digitaal contact met zzp'ers en zorginstellingen (tot honderd keer per dag), alsmede direct contact met zzp'ers bij VOG-controles (incidenteel fysiek), fysiek controleren van de echtheid van een VOG-document aan de balie op kantoor.

Fysieke omgevingseisen

- **Klimaat:** circa 19–21 graden, incidenteel lichte tocht, het uitvoeren van administratieve taken op een ergonomisch ingerichte werkplek.
- **Huidcontact/bescherming:** geen blootstelling aan gevaarlijke stoffen of water, geen PBM vereist, normaal handcontact met kantoomaterialen en papieren documenten zoals een VOG.
- **Stof/rook/gassen/dampen:** geen bronnen aanwezig, geen blootstelling, werken in een stof- en rookvrije kantooromgeving.
- **Geluid/trillingen:** onder 60 dB(A), voornamelijk stemgeluid van collega's en eigen telefoongesprekken, telefoneren met een headset in een gedeelde kantoorruimte.
- **Persoonlijke veiligheid:** geen verhoogd risico, geen specifieke gevaren, het uitvoeren van beeldschermwerk en baliewerkzaamheden op een beveiligd kantoor.

Dynamische handelingen

- **Hand- en vingergebruik:** fijne motoriek vereist voor toetsenbord- en muisgebruik, lichte pincetgreep en cilindergreep, snel en accuraat typen van gespreksnotities in het klantsysteem.
- **Knijp- en grijpkracht:** geringe kracht (minder dan twee kg), circa honderd keer per dag, het vastpakken van een fysieke VOG of een pen om een aantekening te maken.
- **Toetsenbord en muis hanteren:** zes uur per dag, maximaal zestig minuten achtereen, het invoeren van planningen en opstellen van e-mails in het klantsysteem.
- **Reiken:** afstand tot 50 cm, circa tien keer per uur, totale som van tachtig keer per dag, reiken naar de telefoon of een document op het bureau.
- **Frequent reiken:** nul keer per minuut (minder dan vijf keer per minuut), geen frequent reiken aanwezig, er is geen sprake van frequent reiken in deze administratieve functie.
- **Torderen/buigen:** hoek tot twintig graden, circa vijf keer per uur, totale som van veertig keer per dag, licht buigen en torderen van de romp om een fysiek dossier uit een lade naast het bureau te pakken.
- **Tillen/dragen:** maximaal vijf kg, vier keer per dag, maximaal een minuut achtereen, dragen van een laptop in een tas van en naar de werkplek.
- **Lichte voorwerpen (een kg)/zware lasten (15 kg+):** lichte voorwerpen (minder dan een kg) gedurende in totaal dertig minuten per dag, zware lasten (15 kg+) komen niet voor (nul minuten per dag), hanteren van losse vellen papier en documentatiemappen.
- **Duwen/trekken:** geringe kracht (minder dan vijf kg), circa vijf keer per dag, over een afstand van maximaal twee meter, het aanschuiven of achteruit duwen van de ergonomische bureaustoel.
- **Lopen:** afstand van circa een km, maximaal vijf minuten achtereen, in totaal circa dertig minuten per dag, lopen naar de printer of de ontvangstbalie.
- **Hoofdbewegingen maken:** circa tien keer per minuut, gedurende de gehele werkdag, het hoofd links en rechts draaien om informatie op twee monitors te vergelijken.
- **Trappenlopen/klimmen:** circa twintig treden per dag, incidenteel, het nemen van de trap naar de kantoorafdeling op de eerste verdieping.
- **Knielen/hurken:** circa twee keer per dag, totale duur van minder dan een minuut per dag, kort hurken om een gevallen pen of document van de grond te pakken.

Statische houdingen

- **Staan:** maximaal tien minuten achtereen, in totaal circa dertig minuten per dag, hoge mate van autonomie, staan bij de ontvangstbalie tijdens de fysieke VOG-controle.
- **Zitten:** maximaal zestig minuten achtereen, in totaal circa zeven uur per dag, hoge mate van autonomie, zittend uitvoeren van administratieve en telefonische werkzaamheden achter het bureau.
- **Boven schouderhoogte actief:** nul minuten achtereen, frequentie nul, er zijn geen taken waarbij boven schouderhoogte gewerkt moet worden.
- **Geknield of gehurkt actief:** nul minuten achtereen, frequentie nul, er zijn geen actieve werkzaamheden in geknielde of gehurkte houding gedurende meer dan vijf minuten achtereen.
- **Gebogen of getordeerd actief:** hoek van minder dan twintig graden, maximaal een minuut achtereen, frequentie circa vijf keer per dag, kort gebogen zitten om een snoer onder het bureau te controleren.
- **Hoofd in bepaalde stand houden:** hoek van circa tien tot vijftien graden, maximaal dertig minuten achtereen, het hoofd gericht houden op het computerscherm tijdens het invoeren van complexe mutaties in het planningssysteem.
- **Afwisseling van houding:** hoge mate van autonomie, op elk gewenst moment opstaan van de bureaustoel om te gaan staan, te lopen naar de printer of de houding op een andere manier dynamisch af te wisselen.

Werktijden en energetische belasting

- **Werktijden per etmaal:** dagdienst, flexibele starttijd tussen 08:45 en 09:00 uur tot 17:30 uur (geen ploegendienst), reguliere werkdag van acht uur per dag.
- **Aantal uren per week:** gemiddelde van 32 uur per week, geen structurele onregelmatigheid, werkweek van vier vaste werkdagen (deels thuis, deels op kantoor).
- **Energetische belasting:** fysieke zwaarte is klasse 1 (zeer licht), de energetisch meest belastende taak is het rustig lopen naar de ontvangstbalie of de printer.
- **Overwerk:** incidenteel overwerk in de avond of het weekend indien nodig.

7. Beperkingen en belastbaarheid

Datum beperkingen: [Datum]

Opgesteld door: [Naam bedrijfsarts]

Persoonlijk functioneren

- **Overige beperkingen in het persoonlijk functioneren:** langdurige cognitieve belasting is beperkt mede door een voortdurende persoonlijke en emotionele belasting vanuit privé. Wisselend aandacht en concentratie in relatie tot de emotionele overbelasting vanuit thuis.
- **Specifieke voorwaarden voor het persoonlijk functioneren in arbeid:** ja, de cliënt is aangewezen op vaste, bekende werkwijzen (routine-afhankelijk); ja, de cliënt is aangewezen op werk waarbij hij niet wordt afgeleid door activiteiten van anderen; ja, de cliënt is aangewezen op een voorspelbare werksituatie, kan niet flexibel inspelen op sterk wisselende uitvoeringsomstandigheden en/of taakinhoud; ja, de cliënt is aangewezen op een werksituatie zonder veelvuldige storingen en onderbrekingen; ja, de cliënt is aangewezen op werk zonder veelvuldige deadlines of productiepieken; ja, de cliënt is aangewezen op werk waarin geen hoog handelingstempo vereist is. Toelichting: multitasken is beperkt. Beperkt in omgaan met prikkels.

Sociaal functioneren

- **Emotionele problemen van anderen hanteren:** sterk beperkt, identificeert zich meestal met problemen van anderen en kan daarvan noch in gedrag, noch in beleving afstand nemen.
- **Eigen gevoelens uiten:** beperkt, brengt anderen in verwarring door onduidelijke, onvoorspelbare of onconventionele wijze van gevoelsuitingen.
- **Omgaan met conflicten:** sterk beperkt, kan meestal geen conflicten hanteren.
- **Samenwerken:** beperkt, kan met anderen werken, maar met een eigen, van tevoren afgebakende deeltaak.
- **Specifieke voorwaarden voor het sociaal functioneren in arbeid:** ja, de cliënt is aangewezen op werk waarin meestal weinig of geen rechtstreeks contact met klanten vereist is (sommige beroepen in de dienstverlening); ja, de cliënt is aangewezen op werk waarin meestal weinig of geen direct contact met patiënten of hulpbehoevenden vereist is (sommige beroepen in zorg- en hulpverlening); ja, de cliënt is aangewezen op werk waarin zo nodig kan worden teruggevallen op directe collega's of leidinggevers (géén solitaire functie); ja, de cliënt is aangewezen op werk dat geen leidinggevende aspecten bevat. Toelichting: en er is sprake van een afbreukrisico waardoor betrokkene geen grote eind verantwoordelijkheden kunnen worden opgelegd buiten de thuissituatie.

Fysische omgevingseisen

- **Tocht:** beperkt, namelijk wegens beperking(en) is betrokkene gevoelig voor temperatuurwisselingen en hoge vochtigheidsgraad.
- **Stof, rook, gassen en dampen:** beperkt, namelijk beperkt in blootstelling aan stof, rook en dampen.
- **Geluidsbelasting:** beperkt, namelijk beperkt in de blootstelling aan prikkels.
- **Overige beperkingen van de fysische aanpassingsmogelijkheden:** allergie, namelijk huisstof, dieren, pollen en verfdampen.

Dynamische handelingen

- **Schroefbewegingen met hand en arm:** beperkt, namelijk repeterende bewegingen met de handen zijn beperkt en er is sprake van een verminderde krachtoefening van de handen.
- **Buigen:** beperkt, kan ongeveer 60 graden buigen (tas van de grond oppakken).

- **Frequent buigen tijdens het werk:** beperkt, kan zo nodig tijdens ongeveer een uur per werkdag frequent buigen.
- **Frequent zware lasten hanteren tijdens het werk (ongeveer 10 keer per uur):** beperkt, kan niet tijdens een uur per werkdag frequent lasten van ongeveer 15 kg hanteren.
- **Lopen:** licht beperkt, kan ongeveer 15–30 minuten achtereen lopen (ommetje). Toelichting: op rustig tempo.
- **Lopen tijdens het werk per dag:** licht beperkt, kan zo nodig gedurende de helft van de werkdag (ongeveer vier uur) lopen. Toelichting: moet regelmatig zittend pauzeren.
- **Trappenlopen:** beperkt, kan tenminste in één keer één trap op of af (1 verdieping woonhuis).
- **Klimmen:** beperkt, kan tenminste een opstapje op en af (50 cm, olifantsvoet).
- **Knielen of hurken:** beperkt, kan niet of nauwelijks knielend of hurkend met de handen de grond bereiken.
- **Overige beperkingen van de dynamische handelingen:** specifieke overige beperkingen, namelijk betrokkene is beperkt in haar algehele fysieke conditie.
- **Specifieke voorwaarden voor het dynamisch handelen in arbeid:** ja, er gelden specifieke voorwaarden voor het dynamisch handelen, namelijk betrokkene is aangewezen op een lagere fysieke inspanning. Er is een verhoogd herstel behoefte na inspanning.

Statische houdingen

- **Staan:** licht beperkt, kan ongeveer 15–30 minuten achtereen staan (wachttijd voor attractie in pretpark).
- **Staan tijdens het werk op een dag:** beperkt, kan zo nodig gedurende een beperkt deel van de werkdag staan (ongeveer 1 uur).
- **Geknield of gehurkt actief zijn:** beperkt, kan minder dan 5 minuten achtereen geknield of gehurkt actief zijn (deur aanrechtkastje afnemen).
- **Gebogen en/of getordeerd actief zijn:** beperkt, kan minder dan 5 minuten achtereen gebogen en/of getordeerd actief zijn (schoenveters strikken).
- **Afwisseling van houding:** specifieke eisen aan afwisseling van houdingen, namelijk het is van belang regelmatig van houding te wisselen tussen zitten, staan en lopen.

Werktijden

- **Perioden van het etmaal:** beperkt, kan zowel 's avonds als 's nachts niet werken.
- **Overige beperkingen ten aanzien van werktijden:** specifieke overige beperkingen, namelijk het is van belang een regelmatig en voorspelbaar rooster na te streven. Door de privésituatie is de belastbaarheid wisselend en onvoorspelbaar.

Prognose beperkingen

- **Informatie afkomstig uit spreekuurverslag [Datum]:** herstel eigen werk niet te verwachten op korte termijn.

Extra informatie spreekuurverslag

- **Informatie afkomstig uit spreekuurverslag [Datum]:** er is nog geen sprake van een goede stabilisatie van de belastbaarheid. Betrokkene is voor advies en verdere afstemming terugverwezen naar de regiebehandelaar. De bedrijfsarts adviseert op basis van de FML te laten onderzoeken wat de mogelijkheden zijn bij de minimale belastbaarheid conform de FML. Steunend contact met werkgever vrij van vorm kan worden voortgezet.

8. Weging belasting en belastbaarheid

Persoonlijk functioneren

Is er sprake van een knelpunt of overschrijding in werk?

Ja, er is een knelpunt te constateren op basis van de kenmerkende belasting in persoonlijk functioneren. Betrokkene is aangewezen op vaste en bekende werkwijzen (routine), een voorspelbare werksituatie en een omgeving zonder veelvuldige storingen, onderbrekingen, deadlines of productiepieken. Daarnaast geldt er een beperking op het handelingstempo en multitasken. In de functie van consultant is er echter sprake van een dagelijkse stroom van circa honderd telefoontjes per dag (gemiddeld twaalf tot dertien per uur), ad-hoc planningen, continue e-mailstroom en het gelijktijdig bedienen van meerdere softwaresystemen onder tijdsdruk. De combinatie van deze factoren met de vastgestelde beperkingen leidt tot een directe overschrijding van de belastbaarheid, overbelasting en werktempoverlies.

Is het knelpunt op te lossen met een aanpassing?

Nee, deze knelpunten zijn niet op te lossen met een aanpassing. Het beantwoorden van grote volumes telefoontjes en het ad-hoc verwerken van planningen onder tijdsdruk vormen de kern van de functie van consultant. Het elimineren van deze aspecten zou de functie uithollen, wat organisatorisch niet haalbaar is.

Sociaal functioneren

Is er sprake van een knelpunt of overschrijding in werk?

Ja, er is een knelpunt te constateren op basis van de kenmerkende belasting in sociaal functioneren. Betrokkene is aangewezen op werk met weinig of geen rechtstreeks contact met klanten of patiënten, een eigen afgebakende deeltaak, en geldt er een sterke beperking ten aanzien van het hanteren van conflicten en het omgaan met emotionele problemen van anderen. De functie kenmerkt zich juist door continue, intensieve interacties met klanten (zorginstellingen) en zz'ers. Hierbij moet betrokkene regelmatig de-escalerend optreden bij klachten, weerstand, emoties of conflictsituaties (zoals bij de 3-notities-procedure). Dit veroorzaakt een directe overschrijding van de belastbaarheid en een verhoogd risico op uitval.

Is het knelpunt op te lossen met een aanpassing?

Nee, het klantcontact en de conflictbeheersing bij escalaties of planningsfouten zijn inherent aan de rol. Het wegnemen van het klantcontact en de escalatiegesprekken is binnen deze functie niet mogelijk, omdat de dienstverlening volledig steunt op directe communicatie.

Fysische omgevingseisen

Is er sprake van een knelpunt of overschrijding in werk?

Ja, er is een knelpunt te constateren op basis van de kenmerkende belasting in fysische omgevingseisen. De beperking op het vlak van geluidsbelasting en de gevoeligheid voor prikkels veroorzaakt in relatie tot het werken in een gedeelde kantoorruimte met veelvuldig pratende collega's en telefoongesprekken een overschrijding van de belastbaarheid. Dit leidt tot overbelasting.

Is het knelpunt op te lossen met een aanpassing?

Deels, dit knelpunt kan worden opgelost door betrokkene in een rustige, afgesloten ruimte te laten werken of door volledig thuis te werken in een prikkelarme omgeving, mits de overige taken passend zouden zijn. Prikkel die ontstaan uit de telefoontjes kunnen niet worden verminderd.

Dynamische handelingen

Is er sprake van een knelpunt of overschrijding in werk?

Ja, er is een knelpunt te constateren op basis van de kenmerkende belasting in dynamische handelingen. De beperking ten aanzien van repeterende bewegingen met de handen, de verminderde krachtoefening en de verhoogde herstelbehoefte na inspanning, veroorzaakt in relatie tot het langdurige gebruik van toetsenbord en muis gedurende zes uur per dag een overschrijding van de belastbaarheid. Dit leidt tot overbelasting en fysiek kwaliteitsverlies.

Is het knelpunt op te lossen met een aanpassing?

Dit knelpunt is gedeeltelijk te verminderen door de inzet van ergonomische hulpmiddelen (zoals een ergonomische muis en spraakgestuurde software) en taakafwisseling, hoewel de fysieke herstelbehoefte na inspanning hoog blijft. Een groot deel van de belasting is niet te reduceren. Tevens is er een afgesloten ruimte nodig en qua systemen mogelijkheid tot koppeling noodzakelijk.

Statische houdingen

Is er sprake van een knelpunt of overschrijding in werk?

Nee, er is geen sprake van een knelpunt. Houdingen kunnen worden afgewisseld.

Werktijden

Is er sprake van een knelpunt of overschrijding in werk?

Ja, er is een knelpunt te constateren op basis van de kenmerkende belasting in werktijden. De beperking ten aanzien van het verbod op avondwerk en de noodzaak voor een regelmatig en voorspelbaar rooster veroorzaakt in relatie tot het incidenteel doorwerken in de avonden tijdens productiepieken een overschrijding van de belastbaarheid. Dit leidt tot overbelasting.

Is het knelpunt op te lossen met een aanpassing?

Nee, dit is incidenteel noodzakelijk.

9. Visie werkgever en betrokkene

Visie werkgever

Eigen werk

De werkgever geeft aan dat de situatie momenteel erg lastig is. Betrokkene is al geruime tijd uitgevallen en de belasting in de eigen functie van consultant sluit niet aan bij de vastgestelde beperkingen. De overschrijdingen op het gebied van piekdruk, deadlines, hoog call-volume en conflictbeheersing maken de functie in de huidige vorm niet uitvoerbaar.

Aangepast werk

De werkgever wil betrokkene de beste re-integratiemogelijkheden aanbieden, maar stelt vast dat het niet is gelukt om passend aangepast werk binnen de huidige afdeling te creëren. Losse administratieve taken die voldoen aan de prikkelarme en deadlinevrije eisen zijn binnen het bestaande werkproces niet zelfstandig voorhanden.

Ander intern werk bij de organisatie

De werkgever geeft aan dat herplaatsing in een andere interne functie nagenoeg onmogelijk is geworden. Vorige week is bekend geworden dat door een reorganisatie functies zijn komen te vervallen. De overgebleven formatieplaatsen en openstaande vacatures binnen andere afdelingen sluiten niet aan bij de achtergrond en/of vastgestelde belastbaarheid van betrokkene.

Werk op de arbeidsmarkt

Gezien het gebrek aan interne perspectieven is de werkgever van mening dat de focus moet worden verlegd naar de externe arbeidsmarkt. De werkgever stemt in met het opstarten van een tweedespoortraject om de kansen buiten de organisatie te verkennen en te voldoen aan de verplichtingen van de Wet verbetering poortwachter.

Visie betrokkene

Eigen werk

Betrokkene geeft aan dat het eigen werk op dit moment absoluut nog niet passend is. De functie van consultant brengt een te hoge werkdruk, veelvuldige telefoontjes (circa honderd per dag) en deadlines met zich mee. Gesprekken kosten momenteel al te veel energie, betrokkene zit hoog in de emoties, staat moe op en gaat moe naar bed. Betrokkene is mentaal en fysiek volledig uitgeput.

Aangepast werk

Betrokkene ervaart dat aangepast werk momenteel niet haalbaar is. Betrokkene geeft aan dat haar algehele belastbaarheid op dit moment minimaal is en dat alledaagse handelingen al een grote opgave vormen. Soms is een enkele boodschap op een dag al te veel. Los administratief werk is volgens betrokkene ook niet voorhanden bij de werkgever.

Ander intern werk bij de organisatie

Betrokkene ziet geen mogelijkheden voor ander intern werk. De afdelingen die zijn overgebleven na het recente ontslag van dertien collega's (zoals de afdeling IT/development of HR) sluiten niet aan bij haar opleiding of vaardigheden. Bovendien zijn vrijwel alle functies binnen de organisatie verbonden aan intensief menselijk contact of deadlines, wat niet aansluit bij haar huidige belastbaarheid.

Werk op de arbeidsmarkt

Betrokkene geeft aan de intrinsieke motivatie te hebben om in de toekomst weer gezond te kunnen werken, maar is daar op dit moment mentaal en fysiek niet toe in staat. De focus ligt momenteel primair op het stabiliseren van de persoonlijke belastbaarheid en het opstarten van de geïndiceerde begeleiding, waarvoor een wachttijd van vier maanden geldt. Een extern traject via spoor twee wordt echter als noodzakelijk gezien om de mogelijkheden te verkennen.

10. Informatie over de beschouwing

- **Het doel van re-integratie:** is duurzame werkhervatting in passend werk dat aansluit bij de mogelijkheden van de werknemer. Eerst wordt gekeken naar mogelijkheden binnen de eigen organisatie (spoor 1) en, indien nodig, naar externe mogelijkheden (spoor twee). Een tweede spoor dient vóór 1 jaar en 6 weken te worden opgestart, indien het niet concreet is vastgesteld dat volledig herstel en/of een bevredigend re-integratieresultaat structureel kan worden bereikt binnen 1 jaar en 3 maanden arbeidsongeschiktheid. Zie ook: <https://www.uwv.nl/nl/ziek/werkwijzer-poortwachter>
- **Momentopname:** dit onderzoek is een momentopname; alle adviezen en conclusies kunnen wijzigen bij aanpassing van de belastbaarheid of nieuwe gegevens. Correcties zijn mogelijk binnen vijf dagen in de 'conceptfase'. Daarna zal een addendum moeten plaatsvinden.
- **Eigen en ander werk intern:** de werknemer wordt begeleid bij terugkeer naar passend werk binnen de organisatie. De werkgever moet redelijke inspanningen leveren en regelmatig onderzoeken of terugkeer naar het eigen werk mogelijk is, eventueel via addendum. De werkgever beoordeelt tevens interne vacatures en voorstellen van de werknemer. Functies met meer dan 35% loonverlies zijn niet passend. Jobcarving en creation zijn mogelijk als het economisch en organisatorisch haalbaar is.
- **Passend werk:** dit werk sluit aan bij de krachten van de werknemer en biedt minstens 65% loonwaarde. Zo niet, kan het werk helpen bij arbeidsritme, met zo min mogelijk loonverlies.
- **Tweede spoor:** bij gebrek aan passend werk intern of volledige re-integratie in eigen werk voor één jaar en drie maanden arbeidsongeschiktheid start een tweede spoor traject voor begeleiding naar ander werk.
- **Deskundigenoordeel:** als één van de partijen het oneens is met dit rapport kan een deskundigenoordeel bij UWV worden aangevraagd.

11. Beschouwing eigen werk

De onderstaande beschouwing baseert zich op de reeds uitgevoerde weging tussen de belasting in de functie van consultant en de belastbaarheid van betrokkene zoals vastgesteld door de bedrijfsarts.

Is het eigen werk passend?

Het eigen werk zoals beschreven in de functiebeschrijving van consultant is momenteel **nog niet passend** voor betrokkene. Uit de weging in hoofdstuk 8 blijkt dat er sprake is van substantiële overschrijdingen van de belastbaarheid op vrijwel alle hoofdrubrieken. De kernactiviteiten van de functie, zoals het verwerken van circa honderd telefoontjes per dag onder hoge tijdsdruk, het omgaan met deadlines en productiepieken, en het optreden bij escalaties en conflicten met zzp'ers, staan in direct contrast met de vastgestelde functionele beperkingen. Betrokkene is aangewezen op een voorspelbare, prikkelarme werkomgeving zonder deadlines, storingen, of intensief klantcontact, waardoor de eigen functie in de huidige vorm niet kan worden uitgevoerd.

Kan het eigen werk duurzaam passend worden gemaakt met behulp van aanpassingen?

Het eigen werk kan **nog niet duurzaam passend** worden gemaakt met behulp van aanpassingen. De knelpunten die zijn vastgesteld bij de weging van de belasting en de belastbaarheid raken de absolute essentie en het fundament van de rol van consultant. Het wegnemen van de deadlines, het uitsluiten van telefonisch klantcontact en het elimineren van ad-hoc werkzaamheden zou ertoe leiden dat de functie inhoudelijk volledig wordt uitgehold. Dit is bedrijfseconomisch en organisatorisch niet haalbaar voor de organisatie. Aangezien de bedrijfsarts heeft aangegeven dat herstel op korte termijn niet te verwachten is, zijn er op dit moment geen reële aanpassingen te duiden die de eigen functie passend kunnen maken.

12. Beschouwing ander werk intern

Algemene beschouwing

Over de beschouwing ander werk intern

In deze beschouwing onderzoeken we de mogelijkheden voor passend werk binnen onze organisatie. Hierbij vormen de actuele fysieke en mentale belastbaarheid en de aanwezige vaardigheden van de medewerker het uitgangspunt.

Uitgangspunten van het onderzoek

- **Momentopname:** dit rapport is gebaseerd op de huidige situatie. Bij een wijziging in de omstandigheden of een verbetering van de belastbaarheid kunnen de conclusies in een later stadium worden herzien.
- **Bronvermelding:** voor deze analyse zijn het actuele functiehuis en de interne vacaturesite geraadpleegd. Tijdens de conceptfase worden werkgever en betrokkene in de gelegenheid gesteld meer functies aan te dragen indien deze in het overzicht ontbreken.
- **Reikwijdte:** de beoordeling richt zich primair op functies op of onder het huidige functieniveau. Daarnaast geven we een indicatie van omliggende functies en eventuele tijdelijke projecten of mogelijkheden indien bekend.
- **Structuur:** de indeling is gebaseerd op de bestaande functieclusters en bijbehorende functietypen binnen de organisatie.

Specifieke weging functies

In het kader van de interne herplaatsing is het functiehuis van de organisatie kritisch getoetst. Hierbij is eerst gekeken naar de harde geschiktheidscriteria (opleidingsniveau en werkervaring) en vervolgens naar de medische belastbaarheid. Onderstaand volgt de specifieke weging van de verschillende functiecategorieën.

Functiecategorieën: Development, data, IT en Servicedesk, Kwaliteit (Manager), HR, Marketing/communicatie, Financiële administratie, Legal

- **Functies:** IT-consultants, product manager, manager kwaliteit, HR-medewerker, marketing- en communicatieconsultants, financieel medewerker, jurist
- **Belastende factoren:** intensief cognitief werk, verantwoordelijkheid voor processen en budgetten, softwareontwikkeling, specialistische administratie en juridische advisering
- **Vereiste opleiding en werkervaring:** minimaal hbo- of wo-niveau voor IT- en managementrollen, of een gerichte mbo niveau 4 opleiding in HR, Marketing, Financiën of juridische richting, aangevuld met minimaal twee jaar relevante werkervaring
- **Passend of niet passend:** niet passend. Betrokkene beschikt over een mbo niveau 4 achtergrond in een niet-relevante richting. Vanwege het ontbreken van de vereiste specifieke vooropleiding en specifieke werkervaring in deze vakgebieden zijn deze functies op basis van bekwaamheid direct uitgesloten. Om- of bijscholing naar deze functies is, mede gelet op de vastgestelde beperkingen in cognitieve belasting en de duur van de opleidingen, niet haalbaar. Een verdere weging is daarom niet aan de orde.

Funcatiecategorieën: Vestiging, Accountmanagement, Kwaliteit (Medewerker)

- **Functies:** consultants binnendienst, vestigingsmanager, accountmanager, medewerker kwaliteit
- **Belastende factoren:** intensief klantcontact, hanteren van conflicten en klachten, werken onder tijdsdruk met deadlines, productiepieken en controle op wet- en regelgeving
- **Vereiste opleiding en werkervaring:** minimaal mbo niveau 4, minimaal twee jaar ervaring in klantmanagement, support, leidinggeven of kwaliteitsborging
- **Passend of niet passend:** niet passend. Hoewel betrokkene beschikt over het algemene mbo niveau 4 werk- en denkniveau, zijn deze functies op basis van de vastgestelde belastbaarheid uitgesloten. De beperkingen op het gebied van persoonlijk en sociaal functioneren (geen deadlines, geen hoog handelingstempo, sterk beperkt in conflictbeheersing en de noodzaak tot werk met weinig klantcontact) vormen een onoverkomelijk knelpunt. Daarnaast ontbreekt voor de functie van vestigingsmanager de vereiste leidinggevende ervaring en voor medewerker kwaliteit de specifieke opleiding in kwaliteitscontrole.

13. Beschouwing werk op de arbeidsmarkt

Conform de Wet verbetering poortwachter is het inzetten van een adequaat tweedespoortraject verplicht zodra er geen zicht meer bestaat op een structurele of duurzame werkhervatting binnen de eigen organisatie. In de onderhavige casus is vastgesteld dat herplaatsing in het eigen werk of in een andere interne functie wegens de vastgestelde belastbaarheid en organisatorische redenen momenteel niet tot de mogelijkheden behoort. Derhalve is het starten van een extern re-integratietraject (spoor twee) wettelijk noodzakelijk.

De re-integratiekansen op de reguliere externe arbeidsmarkt worden momenteel sterk beïnvloed door de combinatie van fysieke, mentale en sociale beperkingen. Betrokkene is aangewezen op zeer gestructureerd, voorspelbaar en routinematig werk zonder deadlines, productiepieken of een hoog handelingstempo. Tegelijkertijd gelden er sterke beperkingen op sociaal vlak (weinig of geen klantcontact, geen conflictbeheersing, beperkt samenwerken) en fysiek vlak (beperkt repeterend hand- en vingergebruik, beperkt staan met de noodzaak tot regelmatige houdingsafwisseling). Dit leidt tot een situatie waarin reguliere administratieve functies (die veelal intensief beeldschermwerk en handmatig typen vereisen) en reguliere fysieke functies (die langdurig staan of buigen vereisen) elkaar grotendeels uitsluiten.

Vanwege deze complexe optelsom van beperkingen is het op dit moment uiterst uitdagend om direct passende, reguliere functies op de arbeidsmarkt te duiden. De huidige functionele mogelijkheden zijn marginaal te noemen, maar de duurzaamheid van de klachten is door de bedrijfsarts nog niet als blijvend vastgesteld, mede omdat de geïndiceerde behandelingen pas over vier maanden starten. Er wordt derhalve geadviseerd om een Spoor 2-traject op te starten om de resterende mogelijkheden te onderzoeken en te toetsen.

Gezien de genoemde cumulatie van beperkingen is een reguliere werkhervatting op of nabij het oorspronkelijke loonniveau op dit moment niet haalbaar en zijn er geen direct passende theoretische functierichtingen te duiden op de reguliere arbeidsmarkt. In plaats daarvan dient de focus in de eerste fase van het tweedespoortraject te liggen op het verkennen van zeer laagdrempelige, routine-afhankelijke en prikkelarme activiteiten, eventueel via een werkervaringsplaats of vrijwilligerswerk, om de belastbaarheid in de praktijk te toetsen.

Mogelijke richtingen voor laagdrempelige opbouw en oriëntatie

- **Ondersteunende, routinematige archivering of data-invoer op laag tempo:**

- **Vereiste opleiding/ervaring:** mbo-werk- en denkniveau, basis computervaardigheden.
- **Match met beperkingen:** geen rechtstreeks klantcontact, vaste en bekende werkwijzen, geen deadlines of productiepieken. Fijnmotorisch handgebruik dient hierbij zeer beperkt te zijn en de werkplek moet zijn voorzien van een zit-stabureau om te voldoen aan de noodzaak tot houdingsafwisseling.
- **Geschikte werkcontext/type organisatie:** een rustige, prikkelarme kantooromgeving of maatschappelijke instelling waar betrokkene in een eigen tempo en zonder afleiding van anderen kan werken.

Het advies is een momentopname. De eerste concrete stap is het inschakelen van een extern re-integratiebureau om een tweedespoortraject op te starten, waarbij in de eerste maanden de nadruk zal liggen op begeleiding, activering en het zoeken naar een geschikte, uiterst laagdrempelige werkervaringsplaats om het arbeidsritme voorzichtig te verkennen.

14. Beschouwing huidige inzet of jobcarving

Betrokkene is op dit moment niet werkzaam binnen de organisatie. Er is sprake van een volledige uitval sinds de eerste ziektedag. Door de huidige omstandigheden is er binnen de organisatie geen passend aangepast werk voorhanden waarin betrokkene (tijdelijk) kan worden ingezet.

Het ontbreken van deze inzetmogelijkheden wordt veroorzaakt door een combinatie van factoren. Allereerst is de organisatie recent geconfronteerd met een reorganisatie. Daardoor zijn afdelingen komen te vervallen. Hierdoor is de formatieve ruimte uiterst beperkt. Daarnaast is er binnen de organisatie geen sprake van losse, eenvoudige administratieve deeltaken die samengevoegd kunnen worden tot een nieuwe, deadlinevrije en prikkelarme functie (jobcarving). De bestaande werkzaamheden zijn sterk geïntegreerd in de hectische bedrijfsprocessen, waarbij direct klantcontact en een hoog handelingstempo essentieel zijn.

Er is op basis van de vastgestelde belastbaarheid momenteel geen basis om een arbeidstherapeutische inzet op te starten. Overeenkomstig de geldende kaders van de NVAB en het UWV is arbeidstherapeutisch werken een tijdelijk instrument van maximaal vier weken om de belastbaarheid in de praktijk te testen, zonder loonvormende waarde. Aangezien de belastbaarheid van betrokkene op dit moment minimaal is en de geïndiceerde behandeling nog moet starten, is een dergelijke inzet niet opportuun. Het creëren van een op maat gemaakte functie via jobcarving is bovendien bedrijfseconomisch en organisatorisch niet haalbaar voor de werkgever.

Het aanbieden van passend werk is een wettelijke verplichting in het kader van de Wet verbetering poortwachter, en de werkgever dient dit doorlopend te blijven onderzoeken zodra de belastbaarheid van betrokkene in de toekomst verbetert of wijzigt.

15. Conclusie vraagstellingen

1. **Is het eigen werk passend?** Nee, het eigen werk is momenteel **niet passend**. Er is sprake van substantiële overschrijdingen van de belastbaarheid op onder andere het gebied van persoonlijk functioneren (deadlines, handelingstempo, multitasken), sociaal functioneren (klantcontact, conflictbeheersing), fysieke omgevingseisen (geluidsbelasting/prikkels) en dynamische handelingen (repeteerend hand- en vingergebruik).
2. **Is het werk passend te maken?** Nee, het eigen werk is **niet passend te maken** met behulp van aanpassingen. De knelpunten raken de kernactiviteiten van de functie (het hoge telefoonvolume, ad-hoc planningen en conflictbeheersing). Het wegnemen van deze taken zou leiden tot een volledige uitholling van de functie, wat organisatorisch en bedrijfseconomisch niet van de werkgever kan worden gevergd.
3. **Zijn er andere passende functies aanwezig bij de werkgever?** Nee, er zijn binnen de organisatie momenteel geen andere passende functies aanwezig. Andere interne functies zijn ofwel uitgesloten vanwege vergelijkbare belastende factoren, of vereisen specifieke opleidingen en werkervaring die betrokkene niet bezit. Dit wordt extra bemoeilijkt door de recente reorganisatie en inkrimping van het personeelsbestand.
4. **Zijn er werkzaamheden waarin kan worden opgebouwd voor arbeidsritme en/of opbouw in werk?** Nee, op dit moment zijn er binnen de organisatie geen geschikte werkzaamheden voorhanden voor een veilige en stabiele opbouw van het arbeidsritme. Aangezien de belastbaarheid van betrokkene op dit moment minimaal is en de geïndiceerde behandeling nog moet starten, is een opbouw in eigen of aangepast werk momenteel niet geïndiceerd.
5. **Is het mogelijk om ander passend werk op de arbeidsmarkt te verrichten (spoor twee)?** Ja, het is noodzakelijk om een extern traject in te zetten. Gezien het gebrek aan interne herplaatsingsmogelijkheden is het opstarten van een tweedespoortraject wettelijk verplicht om de resterende mogelijkheden op de externe arbeidsmarkt te onderzoeken. Dit traject dient zich in de eerste fase te richten op activering, stabilisatie en oriëntatie op uiterst laagdrempelig en routine-afhankelijk werk.

16. Adviezen

Het advies is om de uitkomsten van dit onderzoek tussen werkgever en betrokkene te bespreken en vervolgafspraken schriftelijk vast te leggen. Dit rapport kan worden gebruikt als leidraad bij het verder vormgeven van de re-integratie. Dit rapport is een momentopname en veranderende omstandigheden kunnen van invloed zijn op de strekking van dit advies.

1. Het advies is om op korte termijn een tweedespoortraject in te zetten en hier een re-integratiebureau voor in te schakelen. Het advies aan de werkgever is om met dit bureau schriftelijke afspraken te maken over periodieke informatie omtrent de vorderingen van het traject.
2. Het advies is om het eerste spoor en het tweede spoor naast elkaar te laten lopen gedurende de wachttijd (tenzij betrokkene eerder is herplaatst in structureel passend werk). Werkgever en betrokkene moeten alle mogelijke interne herplaatsingsopties blijven onderzoeken zolang het dienstverband voortduurt en de belastbaarheid eventueel wijzigt.
3. Het advies is tevens om de bedrijfsarts periodiek in te blijven schakelen om de belastbaarheid te toetsen en hier zo nodig het plan van aanpak op bij te stellen. Indien de belastbaarheid verbetert na het doorlopen van de psychologische behandeling, kan dit nieuwe mogelijkheden bieden binnen het eerste spoor.
4. Indien een aanvraag van een uitkering op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) aan de orde mocht zijn, adviseer ik deze rapportage aan het UWV toe te sturen als onderdeel van het verplichte re-integratieverslag.

Dit rapport is opgesteld door:

[Naam arbeidsdeskundige]

Geregistreerd arbeidsdeskundige