

# AKC initieert twee nieuwe onderzoeken

In de maand mei starten twee door het AKC geïnitieerde wetenschappelijke onderzoeken. Het Impact Centre Erasmus gaat aan de slag met 'Vroegtijdige inzet van arbeidsdeskundigen in letselschadetrajecten'. HAN en Zuyd Hogeschool gaan onder de noemer 'Samen werken aan cliëntgerichte dienstverlening' onderzoek doen naar de integratie van het cliëntperspectief in het arbeidsdeskundig handelen.

TEKST | Diederik Wieman

Het onderzoek Samen werken aan cliëntgerichte dienstverlening wordt uitgevoerd door HAN University of Applied Sciences in samenwerking met Zuyd Hogeschool. Doel van het onderzoek is een betere dienstverlening door het perspectief en de ervaringskennis van de cliënt meer centraal te stellen in het arbeidsdeskundig handelen. Het is een onderwerp waar de onderzoekers de nodige ervaring mee hebben. Dr. Lineke van Hal, bijzonder lector 'Beroepsvorming professionals in het publiek sociaal domein' aan Zuyd Hogeschool bijvoorbeeld, deed zowel onderzoek in het gemeentelijk domein van werk en inkomen als in de jeugdzorg. 'In de jeugdzorg is het vanzelfsprekender om feedback te vragen aan de cliënt. En dan niet alleen over de inhoud, maar ook over de manier waarop je samenwerkt. In het domein werk en inkomen lijkt dat wat minder vanzelfsprekend.' Dr. Emma Vossen, projectleider, is senior onderzoeker bij het lectoraat Arbeidsdeskundigheid aan de HAN en deed veel onderzoek naar re-integratie na ziekteverzuim. Momenteel is ze ook betrokken bij het project Samen Beslissen bij re-integratie. 'Dat gaat over het betrekken van werknemers bij de keuzes die tijdens het re-integratie proces gemaakt worden. Uit eerder onderzoek naar 'shared-decision-making' in de zorg blijkt hoe belangrijk het is om mensen te betrekken bij de keuzes die gemaakt worden. Het leidt tot meer autonomie, draagvlak en grotere kans op succes van behandeling.'

## Onderbelicht

Het perspectief van de cliënt en diens ervaring, behoefte en situatie betrekken in het evidence-based handelen van de arbeidsdeskundige gaat nog een stap verder en is tot op heden een onderbelicht aspect in praktijk en onderzoek. 'Van professionals wordt gevraagd om te



Cliënten bij keuzes betrekken leidt tot meer autonomie, draagvlak en grotere kans op succes



werken op basis van zowel wetenschappelijke kennis, praktijkkennis, als de ervaringskennis van cliënten', stelt Lineke. 'Dat hebben de meeste professionals echter niet op die manier geleerd.' Typerend wat dat betreft is dat in de wetenschappelijke literatuur tot voor kort niet over ervaringskennis werd gesproken, maar over cliëntvoorkeuren. 'En spreken over voorkeuren in plaats van kennis heeft toch een andere lading.' Wil je vanuit gelijkwaardigheid samenwerken, dan moet je de ervaringskennis serieus nemen en ruimte geven. 'En dat is lastig omdat de cliënt in een afhankelijke positie zit. Dat maakt dit onderzoek ook extra uitdagend. We zijn daarom blij dat we een ervaringsdeskundige in ons projectteam hebben die structureel meekijkt en meedenkt. Hierdoor kunnen we ook vanuit cliënt-ervaring

doordenken wat gelijkwaardigheid betekent als er sprake is van ongelijke machtsposities.'

### Wetgeving

Volgens Emma speelt ook de context van de wetgeving een rol. 'In geval van ziekte en re-integratie heb je te houden aan de Wet verbetering poortwachter, die bepaalde eisen stelt en je aan vastgestelde termijnen houdt. Professionals zien daardoor wellicht niet in hoeverre er ruimte is om inbreng van de cliënt te vragen.' Lineke vult aan: 'Het maakt echt uit vanuit welke wettelijke kaders je werkt. Ik heb ervaring met de Participatiewet, Emma zit meer rond de Wet verbetering poortwachter. Juist die wettelijke kaders maken dit onderzoek zo interessant. Als professional kun je het procedureel insteken: dit zijn de kaders en dit is de bedoeling. Maar je kunt de gesprekken ook empowerend voeren: wat is voor jou belangrijk en hoe kunnen wij daarin ondersteunend zijn?'

### Rollen en domeinen

Een complicerende factor in het onderzoek is dat "de arbeidsdeskundige" niet bestaat. 'Arbeidsdeskundigen kennen verschillende rollen: beoordelaar, adviseur of coach. En dat kunnen ze ook nog eens in verschillende domeinen zijn', stelt Emma. Toch streven de onderzoekers naar een generiek toepasbare uitkomst. Lineke hierover: 'We denken dat het wat betreft de competenties die het vraagt om ervaringskennis mee te nemen in al je afwegingen, niet uitmaakt vanuit welk domein je werkt. We moeten dat natuurlijk nog gaan onderzoeken. Daarom gaan we arbeidsdeskundigen uit verschillende disciplines en rollen vragen om aan het onderzoek mee te doen. Op die manier hopen we erachter te komen of die ruimte daadwerkelijk overal te vinden is.'

### Onderzoeksaanpak

Het onderzoek bestaat uit verschillende fases, te beginnen met literatuuronderzoek en een inventarisatie en analyse van verzamelde klachten. Vervolgens wordt onderzocht wat er in de praktijk gebeurt door gesprekken tussen arbeidsdeskundigen en cliënten te observeren. Lineke: 'Daarna gaan we diepte-interviews houden met arbeidsdeskundigen en cliënten afzonderlijk. Daarin willen we horen hoeveel gelegenheid en veiligheid beiden eigenlijk ervaren; voor de cliënten om bijvoorbeeld hun situatie toe te lichten en in welke mate arbeidsdeskundigen daar aandacht voor (kunnen)

### HET ONDERZOEKSTEAM:



Emma Vossen (HAN)



Lineke van Hal  
(Zuyd Hogeschool)



Mechteld Lengkeek  
(HAN)



Shirley Oomens  
(HAN)



Ilonka Eekhoudt  
(zelfstandig  
arbeidsdeskundige)

hebben.' Met de verworven inzichten gaan de onderzoekers vervolgens zogeheten spiegelgesprekken organiseren. Cliënten gaan dan in een groeps gesprek met elkaar praten over hun ervaringen, wat voor hen van belang is en wat ze nodig hebben. Arbeidsdeskundigen en andere stakeholders zoals managers en beleidsmakers luisteren mee, maar mogen zich niet met de gesprekken bemoeien. Omgekeerd zullen ook professionals groeps gesprekken aangaan waarbij cliënten, managers en beleidsmakers toevoeder zijn. De vraag is dan: Wat hebben arbeidsdeskundigen nodig om ervaringskennis mee te nemen in hun handelen? Deze opzet wordt dan weer besproken met de cliënten. Alle opgedane kennis en informatie moet tot een soort programma van eisen leiden om de rol van cliënten in de arbeidsdeskundige dienstverlening te stimuleren. Deze eisen zullen op hun beurt vertaald worden naar een praktisch toepasbaar instrument voor alle arbeidsdeskundigen. Emma: 'Dat is het mooie van ons type onderzoek, dat het in de praktijk toepasbaar is.' 'Het zal ook tussentijds al het nodige opleveren', verwacht Lineke. 'Door de observaties en de interviews die we doen, gaan arbeidsdeskundigen er misschien al over nadenken en op een andere manier werken. En de spiegelgesprekken zetten misschien ook al iets in gang bij managers en beleidsmakers.' Het plan is om de voorlopige resultaten te presenteren op een slotbijeenkomst. 'Het gaat dan om een conceptversie, zodat we de feedback die we tijdens de bijeenkomst opdoen nog kunnen verwerken in het eindresultaat. Ook op die manier laten we zien dat het onderzoek niet vanuit een ivoren toren gebeurt.' Lineke tot slot: 'We verwachten dat het onderzoek iets opbrengt dat arbeidsdeskundigen in hun dagelijkse routine kunnen meenemen, zonder dat ze het gevoel hebben dat ze een nieuw kunstje moeten leren. Ze doen hetzelfde werk, maar stellen hierin uitdrukkelijker het perspectief van de cliënt centraal.' →

#### OPROEP ARBEIDSDESKUNDIGEN

Voor dit nieuwe onderzoek is de medewerking van arbeidsdeskundigen van groot belang. Spreekt het onderwerp je aan en wil je graag een steentje bijdragen aan de verdere ontwikkeling van het vak? Meld je dan nu aan via de projectleider Emma Vossen (emma.vossen@han.nl).

# Vroegtijdige inzet arbeidsdeskundigen in letselschadetrajecten

**Impact Centre Erasmus gaat starten met onderzoek naar de vroegtijdige inzet van arbeidsdeskundigen in letselschadetrajecten. Paul Ongenae, onderzoeker en ervaringsdeskundige, vertelt over het belang van dit nieuwe onderzoek.**

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Impact Centre Erasmus en mede-initiatiefnemer arbodienstverlener ArdoSZ. De onderzoekers vanuit het Impact Centre Erasmus staan onder supervisie van prof. dr. Karen Maas. Paul Ongenae is momenteel al betrokken bij het AKC-onderzoek naar de vroegtijdige inzet van arbeidsdeskundigen binnen de Wet verbetering poortwachter (Wvp). 'Gaandeweg dit onderzoek kwam uit het veld naar voren dat ook vervroegde inzet bij letselschade heel belangrijk is, maar dat dit echter nog onvoldoende gebeurt.' Ook is er volgens Paul een flinke kennisachterstand. 'Letselschade is een zeer complex terrein waar vaak meer dan dertien verschillende partijen betrokken zijn.' Je kunt dan denken aan verzekeraars en advocaten van beide partijen, rekenkundigen, arbeidsdeskundigen en als het slachtoffer nog in een behandeltraject zit ook aan (para)medische behandelaars. Wanneer de re-integratie start, krijgt een letselschadeslachtoffer te maken met een bedrijfsarts en arbeidsdeskundigen. 'En dat kan dan weer een andere arbeidsdeskundige zijn dan degene die door de verzekeraar is ingezet.'

Paul spreekt uit ervaring, want in 2016 maakte hij buiten zijn schuld

om zelf een ernstig verkeersongval mee. Sindsdien is hij visueel en fysiek beperkt, heeft hij NAH en werd hij door dit alles in 2018 volledig arbeidsongeschikt verklaard. Impact Centre Erasmus maakt het mede mogelijk dat Paul toch invulling kan geven aan zijn wens om te promoveren.

'De norm van de Letselschaderaad is dat zaken binnen twee jaar worden afgerond. Bij kleine trajecten lukt dat meestal wel, maar bij complexe zaken ga je al snel over die twee jaar heen en kan het soms wel vijftien tot twintig jaar duren. Ook ik ben nog steeds bezig met de afwikkeling en ik kan je vertellen dat dit geen prettig traject is. Voor mij zit er dus ook een intrinsieke drijfveer achter het onderzoek dat we gaan starten.' De hypothese is namelijk dat de vervroegde inzet van de arbeidsdeskundige bij letselschadetrajecten bijdraagt aan duurzaam en eerder terugkeren in het arbeidsproces en dat ook de schadelast die door letselschade ontstaat kan worden beperkt. Ook kan het bijdragen aan snellere afwikkeling van letselschade. Paul daarover: 'Dit onderzoek gaat hopelijk ook duidelijk maken dat er onnodig veel kosten worden gemaakt omdat dossiers te lang blijven liggen, er telkens andere behandelaars zijn of omdat het proces door partijen wordt getraineed.'

## Ook zzp'ers

Het onderzoek bewandelt overigens twee sporen. Naast de doelgroep werknemers is op verzoek van het NVVA-platform AOV & Letsel ook de zzp'er toegevoegd aan het onderzoek. Een belangrijke en groei-



ende doelgroep, want inmiddels zijn er zo'n 1,2 miljoen zzp'ers actief op de arbeidsmarkt. Het idee bestaat dat de toegevoegde waarde van de arbeidsdeskundige in geval van letselschade bij zzp'ers groter zou kunnen zijn dan bij werknemers met letselschade. Dit omdat de werknemer vanuit de verplichte Wvp begeleiding krijgt, gericht op arbeidsparticipatie. Voor zzp'ers is dit anders. Ook zijn veel zzp'ers niet verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid. Zij krijgen dus geen begeleiding, behalve dan eventueel in opdracht van de aansprakelijkheidsverzekeraar. De inzet van de arbeidsdeskundige kan ervoor zorgen dat dit arbeidspotentieel behouden blijft voor de arbeidsmarkt. Of deze toegevoegde waarde er ook echt is en door zzp'ers als zodanig wordt erkend of gewenst is, moet blijken uit het onderzoek.

### Aanpak onderzoek

De eerste stap van het onderzoek richt zich op het betrekken van stakeholders, zoals verzekeraars, belangenbehartigers en herstelgerichte dienstverleners. Hiermee werken de onderzoekers van Impact Centre Erasmus aan commitment bij het onderzoek. En aan de bereidheid om letselschadedossiers in te brengen. De daaropvolgende deskresearch bestaat uit twee onderdelen: een literatuurstudie en een steekproef uit afgeronde letselschadedossiers. Daarna volgt verdiepend dossieronderzoek en een actieonderzoek. Paul hierover: 'De bedoeling is om nieuwe letselschadezaken twee jaar lang te volgen, de termijn waarbinnen volgens richtlijn van de Letselschade-raad een traject moet zijn afgehandeld. We gaan met partijen overleggen of we in die zaken arbeidsdeskundigen vervroegd kunnen inzetten. Naast deze interventiegroep is er een controle-groep om te bepalen wat het gevolg is van vroege interventie door de arbeidsdeskundige.' ←



## COLUMN

### Hoe dan?

'Nederlandse werknemer snakt naar vrije tijd' was de kop van een artikel in het FD van 6 april 2023. CNV-voorzitter Fortuin pleit voor een 30-urige werkweek. Hij schrijft dat veel werkenden overbelast zijn en meer tijd willen doorbrengen met kinderen, vrijwilligerswerk doen of mantelzorgtaken moeten verrichten. Minder werken moet ook het antwoord zijn om de toename in de arbeidsuitval vanwege burn-outklachten in te dammen.

Minder werken is echter een uitdaging voor velen, omdat er al langere tijd krapte heerst op de arbeidsmarkt en het leven ongekend duur is geworden. Vanwege die krapte wil de overheid dat vrouwen meer gaan werken. Deeltijdwerkers worden aangemoedigd om met hun werkgever en partner in gesprek te gaan om zorgtaken en werk goed op elkaar af te stemmen.

Hoezeer ik het er ook mee eens ben dat mensen zoveel moeten kunnen participeren als dat zij willen en kunnen, zie ik toch een aantal tegenstellingen in beleid. In de praktijk word ik regelmatig geconfronteerd met situaties waarin een naaste noodgedwongen moet worden opgenomen. Steeds vaker wordt als voorwaarde bij de opname gesteld dat naasten bereid moeten zijn zorgtaken uit te voeren. Ik zie hetzelfde bij kleinschalige wooninitiatieven en huisvesting van ouderen. De zorginstellingen geven aan dat het onmogelijk is om goede kwalitatieve zorg te garanderen zonder de inzet van mantelzorger. De overheid stimuleert deze ontwikkeling en ziet hierin de oplossing om de zorg betaalbaar te houden.

Maar ik constateer ook een andere ontwikkeling. De zorg wordt onbetaalbaar. Daardoor gaan de eigen bijdragen en zorgpremies omhoog en komen zorgkosten steeds vaker (deels) voor eigen rekening. Revalidatieprogramma's worden ingekort en bepaalde aandoeningen uitgesloten. Maar diezelfde revalidant moet wel zoveel mogelijk zelfstandig en met zo min mogelijk hulp participeren. En daarvoor is langer en intensiever revalideren noodzakelijk. Hierdoor ontstaan allerlei private initiatieven die doorgaan waar de reguliere revalidatie stopt. Maar dan wel voor eigen rekening.

Ik zie dat mensen in een onmogelijke spagaat terecht komen. Er zal iets radicaal moeten veranderen. Zo niet, dan lezen wij ook dit jaar weer dat het aantal mensen met burn-outklachten is toegenomen.

*Erwin Audenaerde*  
redactielid en arbeidsdeskundige

#### OPROEP

Om van het onderzoek een succes te maken, is het belangrijk dat de onderzoekers kunnen putten uit ingebrachte letselschadedossiers. Wil je hier een bijdrage aan leveren, neem dan contact op via [impactcentre@eur.nl](mailto:impactcentre@eur.nl)