



**WERKGEVERS- EN WERKNEMERSPANEL IN DE WONENBRANCHE  
IN HET KADER VAN HET ARBOCONVENANT**

**Meting 1: Verzuim- en reïntegratiebegeleiding**

Amsterdam, 18 november 2003

ORBIS Arbeid en Sociale Zekerheid BV

drs. Quirien H.J.M. van Ojen

Bronvermelding verplicht

## INHOUD

---

	pagina
1. Inleiding.....	2
2. Werkgeverspanel.....	3
3. Werknemerspanel.....	7
4. Slotopmerking.....	10
Bijlage 1 Vragenlijst werkgevers .....	11
Bijlage 2 Vragenlijst werknemers .....	12

## 1 INLEIDING

---

Aanleiding	<p>De werknemersorganisaties FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond hebben samen met de werkgeversorganisatie CBW en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een convenant gesloten ter verbetering van de arbeidsomstandigheden in de Wonenbranche. In dit kader worden maatregelen voorgesteld om de lichamelijke belasting en de werkdruk van werknemers te verminderen, maar ook om langdurig ziek personeel zo snel mogelijk terug te laten keren naar werk.</p> <p>Genoemde partijen hebben de opvatting dat het belangrijk en zinvol is om inzicht te krijgen in de houding, het gedrag, opvattingen en eventuele weerstanden in relatie tot de maatregelen in het convenant, van werkgevers en werknemers. Inzicht in drempels en obstakels die in de sector leven, kunnen ons leren hoe we het convenant succesvol kunnen implementeren.</p>
Methode	<p>Gekozen is voor het periodiek bevragen van een panel van werkgevers en werknemers via e-mail. Het is eerst via een brief per e-mail respectievelijk per post gevraagd mee te willen doen aan het panel. Diegenen die hierop positief hebben gereageerd, ontvangen periodiek een korte vragenlijst met enkele vragen. Deze rapportage betreft de eerste meting die gaat over verzuim- en reïntegratiebegeleiding.</p>
Respons werkgeverspanel	<p>WoonWerk heeft 1267 werkgevers via de e-mail aangeschreven met het verzoek deel te willen nemen aan een panel van werkgevers dat periodiek wordt bevraagd. Van deze 1267 werkgevers hebben 82 werkgevers toegezegd mee te willen doen met het panel en hebben op 28 oktober j.l. de vragenlijst ontvangen. Dat heeft een respons opgeleverd van 59 respondenten.</p>
Respons werknemerspanel	<p>FNV-Bondgenoten heeft enkele honderden leden uit de sector per brief aangeschreven met het verzoek deel te nemen aan een werknemerspanel dat periodiek bevraagd zal worden. Hiervan hebben 132 leden met een antwoordkaart aangegeven deel te willen nemen aan het panel en hebben op 5 november j.l. de vragenlijst per e-mail ontvangen. Ongeveer 60% van dit aantal, te weten 79, heeft de vragenlijst beantwoord en teruggestuurd.</p>
Niet representatief	<p>Het aantal werkgevers en werknemers dat aan de 1<sup>ste</sup> meting van het panelonderzoek heeft deelgenomen, is niet groot genoeg om van (statistische) representativiteit te kunnen spreken. Dit is echter niet bezwaarlijk omdat we geen representatieve gegevens nastreven, maar vooral willen leren over de beste manier waarop het convenant kan worden uitgevoerd. Wel geeft de informatie zoals die in deze korte rapportage wordt gepresenteerd, een indicatie over de opvattingen bij werkgevers en werknemers over verzuim- en reïntegratiebeleid.</p>
Rol WoonWerk en Orbis	<p>Orbis heeft in overleg met WoonWerk en FNV Bondgenoten de vragenlijsten gemaakt. WoonWerk heeft zorggedragen voor de werving van het werkgeverspanel. FNV Bondgenoten heeft zorggedragen voor de werving van de leden van het werknemerspanel. WoonWerk heeft beide vragenlijsten via e-mail verzonden. De geretourneerde vragenlijsten zijn doorgegeven aan Orbis die ze vervolgens met behulp van een invoerprogramma per panel in twee geautomatiseerde databestanden heeft ingevoerd. Vervolgens heeft Orbis de gegevens geanalyseerd en de rapportage vervaardigd.</p>

Brancheverdeling Ruim een kwart van de respondenten uit het werkgeverspanel zijn werkgevers uit de meubel-/slaapspecialzakenbranche. Ruim eenderde deel deelt zichzelf in onder de branche overig/gemengd. Voor een overzicht van de responsverdeling over de branches, zie tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Responsverdeling over branches, meting 1  
Werkgeverspanel Wonenbranche**

Branche	Aantal	%
meubel-/slaapspecialzaak	16	27
woningtextielzaak	7	12
parketzaak	4	7
keukenzaak	10	17
overig/gemengd	21	36
Totaal	58	100

\* Door afrondingen tellen de tabellen niet altijd op tot 100%.

\* Doordat bij één respondent niet duidelijk was tot welke branche hij behoorde, telt in deze tabel het totaal op tot 58 in plaats van 59.

Verzuimbegeleiding Bijna 61% van de ondernemers die meededen aan het panel én de betreffende vraag hebben beantwoord, hebben aangegeven dat ze ervaring hebben met verzuimbegeleiding door een arbodienst. Zo'n 14% (dat zijn 8 respondenten) heeft deze vraag niet ingevuld.

Ruim 73% van alle respondenten die deze vraag heeft beantwoord, heeft een mening over de mate van tevredenheid over die verzuimbegeleiding door de arbodienst, waarbij ontevredenheid licht overheerst<sup>1</sup>. Zie tabel 2.2.

**Tabel 2.2 Tevredenheid over verzuimbegeleiding door arbodienst, meting 1 Werkgeverspanel Wonenbranche**

Tevreden	Aantal	%
ja	12	30
soms	14	35
nee	14	35
Totaal	40	100

Reïntegratiebegeleiding De respondenten hebben aangegeven minder ervaring te hebben met reïntegratiebegeleiding door de arbodienst dan met verzuimbegeleiding. Ongeveer 59% van de werkgevers, die de betreffende vraag heeft beantwoord, heeft (nog) geen ervaring met reïntegratie.

<sup>1</sup> Er zijn enkele respondenten die niets ingevuld hebben op de vraag of zij ervaring hebben met verzuimbegeleiding, maar wel een mening hebben over de mate van tevredenheid over die verzuimbegeleiding. Het is waarschijnlijk dat het niets invullen van deze respondenten volstaat met een 'ja' op de vraag of zij ervaring hebben met verzuimbegeleiding.

Bijna 51% van alle respondenten (dit zijn er 30) heeft een mening gegeven over de mate van tevredenheid over de reïntegratiebegeleiding door de arbodienst, waarbij ontevredenheid overheerst. Dus: van de respondenten die een mening hebben gegeven, is 43% ontevreden over de reïntegratiebegeleiding door de arbodienst. Er zijn 3 respondenten die op de betreffende vraag niets hebben ingevuld en er zijn 26 respondenten die "niet van toepassing" hebben geantwoord. Zie voor een overzicht tabel 2.3.

**Tabel 2.3** Tevredenheid over reïntegratiebegeleiding door arbodienst, meting 1 Werkgeverspanel Wonenbranche

Tevreden	Aantal	%
ja	8	27
soms	9	30
nee	13	43
Totaal	30	100

Overstap

Aan de panelleden is gevraagd of ze bereid zijn om over te stappen op een door de branche aan te reiken nieuw systeem van reïntegratie- en verzuimbegeleiding in één pakket. Ongeveer 7% is hiertoe zonder meer bereid, terwijl ongeveer 47% van de panelleden bereid is tot zo'n overstap onder voorwaarden. Tabel 2.4 geeft de exacte verdeling.

**Tabel 2.4** Bereidheid tot overstap tot een nieuw systeem van arbodienstverlening, meting 1 Werkgeverspanel Wonenbranche

Bereidheid	Aantal	%
ja, zonder meer	4	7
ja, onder voorwaarden	27	47
nee, waarschijnlijk niet	11	19
ik weet het niet	16	28
Totaal	58	100

\* Door afrondingen tellen de tabellen niet altijd op tot 100%.

\* Omdat één respondent de betreffende vraag niet heeft ingevuld, telt in deze tabel het totaal op tot 58 in plaats van 59.

Voorwaarden voor overstap

Aan de panelleden is gevraagd of ze kunnen aangeven onder welke voorwaarden ze zouden willen overstappen naar een nieuw systeem van arbodienstverlening in één pakket. Hieronder volgt een opsomming van de meest genoemde relevante voorwaarden:

- Niet onbelangrijk zijn de kosten van overstappen. Waaruit bestaat het nieuwe pakket? Is er sprake van 'n één loketsysteem? Deskundigen? Belangrijk is de communicatie van de arbodienst en werkgever.
- We moeten door intern overleg er eisen voor stellen.
- Voorwaarden moeten minimaal gelijk zijn aan die van onze huidige arbodienst. Het aanmelden van mutaties moet op één adres kunnen plaatsvinden, liefst elektronisch. Deze mutaties moeten snel verwerkt worden, zodat wij niet een half jaar na melding nog oude situaties tegenkomen. Dit scheelt ons veel werk. Nuttige info moet in begrijpelijke taal aangeboden worden, liefst zonder al te veel overbodige zaken. Uiteraard zijn prijs en aangeboden diensten van groot belang.

- Een en ander is afhankelijk van het serviceniveau (landelijke dekking etc.) en kosten.
- Prijs-kwaliteit-verhouding, ondersteuning etc.
- Ik heb er gelukkig weinig mee te maken en in het ene geval dat het wel aan de orde was verliep het prima zoals het ging. Voor mijn gevoel verliep het als één pakket.
- Het moet eenvoudig zijn. Niet te veel administratieve rompslomp.
- Overstappen is geen probleem, mits prijs- en kwaliteitsverhouding goed is onderzocht.
- Indien beter dan huidige pakket.
- Als blijkt dat een nieuw systeem mensen eerder weer aan het werk krijgt.
- Van werkelijke begeleiding is nauwelijks sprake. Er worden bergen papier geproduceerd, maar het is moeilijk tot onmogelijk om de juiste mensen te pakken te krijgen die een bepaalde zaak echt kennen. Er wordt laks omgegaan als er niet tijdig contact gemaakt kan worden met verzuimers. Teruggebeld worden door de arbodienst is eerder uitzondering dan regel. Natuurlijk moet alles formeel verlopen maar uitsluitend papier produceren is geen oplossing.
- Wij hebben een familiebedrijf met een klein personeelsbestand. We hebben geen enkele ervaring met verzuim -en/of reïntegratie.
- Binnen ons bedrijf is bovenstaande nog niet van toepassing, omdat wij nog geen personeel in dienst hebben.
- Dit zal moeten blijken uit het voorwaardenpakket. Het CBW is op dit moment druk bezig om de juiste partner te zoeken. Kosten technische overwegingen. Vaak zijn het logge trage organen, er wordt weinig gedaan met signalen van de praktijkvloer (Gak/Cadans-praktijken). Echter het is wettelijk verplicht. Je moet er toch altijd zelf te veel arbeid in steken.
- CBW zou zich op dit moment niet met dit soort dingen moeten bezighouden.
- Goede prijs-kwaliteitverhouding. Basispakket waarin veel persoonlijk contact is met de betrokkenen.
- Als het gemak en voordeel oplevert en de voorwaarden veranderen niet ten opzichte van onze huidige dienst, is het te overwegen natuurlijk. Wij zijn een klein bedrijf waar eigenlijk nooit iemand ziek is, dus vandaar geen ervaring met verzuim-en reïntegratiebegeleiding.
- Kostenverlaging, kwaliteitsverbetering (meer zelf in eigen huis doen en specialisme inhuren), betere controle (administratieve verwerking eveneens in eigen huis), ontwikkelen van een goed softwarepakket voor bewaking, controle etc. van het gehele verzuimbeleid.
- Informatie qua prijsstelling en voorwaarden moet duidelijk zijn. Tevens zeker weten dat een en ander 'goed geregeld' is.
- Zouden we eerst informatie over willen hebben om hierover te kunnen beslissen, contract met huidige arbodienst is in ieder geval opgezegd.
- Meedenken met de werkgever, want dat hebben wij zeer gemist in het verleden.
- Inhoudelijk meer duidelijkheid. Kosten inzichtelijk.
- Prijs kwaliteitsverhouding en een echte dienstverlening.
- Ligt aan de kosten, voor en nadelen etc. Voorkeur heeft een volledige mantel, waarbij vanaf ziekmelding tot en met reïntegratie alles uit handen wordt genomen.
- Frequentie en intensiteit van begeleiding moeten overeenkomen of beter zijn dan huidige arbodienst, financiële consequenties moeten gunstig zijn.
- Voorwaarden zijn de consequenties voor de zaak en voor onze medewerkers. In hoeverre deze verschillen. Positief eraan lijkt mij dat de branche bekend is waardoor reïntegratie makkelijker bespreekbaar wordt.
- Wanneer dit zeer weinig tijd kost en een behoorlijke kostenbesparing tot gevolg heeft.
- Afhankelijk van onder andere de kosten maar met name van de geboden (maar zeker ook de gerealiseerde) kwaliteit van de dienstverlening.
- Ik heb nog niet veel ervaring opgedaan met verzuimbegeleiding, maar mijn voorkeur zou uitgaan naar service, menselijkheid en prijsverhouding.
- Onder de voorwaarde dat er daadwerkelijk iets aan verzuimbegeleiding gedaan wordt.
- Mits de kosten gegarandeerd niet verder stijgen. De garantie dat een andere Arbodienst het beter kan, neem ik met een grote korrel zout. Niemand buiten de werkgever zelf zal zich zo inspannen dat er op korte termijn een verbetering optreedt in de situatie van de werknemer. Wij moeten als werkgever die "jas" zelf aantrekken. Goed management betekent op tijd de risico's zien en mogelijke problemen vroegtijdig onderkennen en oplossen.
- Geautomatiseerd systeem waarbij direct inzicht is in de status van een begeleiding en waaruit direct informatie op te vragen is.
- Een duidelijke begeleiding met vaste gesprekpartners, indien er financiële voordelen zijn.
- Overtuiging dat een en ander bijdraagt aan verzuimbeheersing.
- Kosten.
- Er zou goed overleg moeten zijn, omdat iedere reïntegratie verschilt. Het zou tijd- en kostenbesparend moeten zijn voor de werkgever.
- Tot op heden heb ik dus nog geen ervaring met de huidige arbodienst en kan deze dus niet op zijn kwaliteit beoordelen, overstappen zal dus alleen op basis van een groot financieel voordeel zijn.
- Ik zou overstappen als de kosten niet te hoog zijn. Indien er een vast contactpersoon voor ons bedrijf aanwezig is, (geen deeltijd baan). Dit in verband met de bereikbaarheid. Indien er correcte rapportages en begeleiding is.
- Kleine ondernemers al jaren de dupe van sociale wetten, maken het er niet goedkoper op. Zelf ziekteverzuim melden, zelf controle en administratie. Dus bij de komst van nieuw systeem dan stel ik voor: accountbegeleider, die ter plaatse bij ondernemer komt om dit soort zaken op te nemen. Een ondernemingsbegeleider die gesprekken voert met artsen, andere begeleiders, zieke werknemer om weer aan het werk te gaan etc.; iemand met verantwoording naar de ondernemer én naar de verzekeringsmaatschappij, om zo kort mogelijk te laten uitkeren.
- Niet duurder dan nu; indien tevens werkzaamheden met betrekking tot papiermolen (coördinatie tussen de div. instanties) ook overgenomen worden, nadrukkelijker begeleid worden; het een lager ziekteverzuim oplevert.

Verschillen tussen branches

Gezien het beperkte aantal respondenten, is het niet mogelijk uitspraken te doen naar branches. Met andere woorden: het zou niet verantwoord zijn om te stellen dat men in de ene branche tevredener of juist ontevredener over de dienstverlening van de arbodienst zou zijn, dan in de andere branche. We zien daarentegen wel dat meubel-/slaapspecialzaken en woningtextielzaken significant vaker tevreden zijn over de verzuimbegeleiding van hun arbodienst dan parketzaken, keukenzaken en overig/gemende zaken; echter strikt genomen kunnen we deze conclusie niet trekken omdat de aantallen respondenten per antwoord en per branche te klein zijn.

### 3 WERKNEMERSPANEL

---

Brancheverdeling

Ruim de helft van de respondenten uit het werknemerspanel zijn werkzaam in meubel-/slaapspecialzaken. Bijna eenderde deelt zichzelf in onder de branche overig/gemengd. Voor een overzicht van de responsverdeling over de branches, zie tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Responsverdeling over branches, meting 1  
Werknemerspanel Wonenbranche**

Branche	Aantal	%
meubel-/slaapspecialzaak	40	52
woningtextielzaak	10	13
parketzaak	0	0
keukenzaak	3	4
overig/gemengd	24	31
Totaal	77	100

\* Door afrondingen tellen de tabellen niet altijd op tot 100%.

\* Doordat bij twee respondenten niet duidelijk was tot welke branche ze behoorden, telt in deze tabel het totaal op tot 77 in plaats van 79.

Ervaring met arbodienst

Ongeveer 6 op de elke 10 werknemers die meededen aan het panel, heeft aangegeven dat ze in hun huidige baan tijdens een ziekteperiode ervaring hebben gehad met een arbodienst. Zo'n 40% van de werknemers heeft (nog) niet te maken gehad met een arbodienst in hun huidige baan.

Van de respondenten die te maken hebben gehad met de arbodienst, is een ruime meerderheid tevreden over de wijze waarop de arbodienst ondersteuning bood. Zo'n 28% van deze groep is ontevreden. Zie tabel 3.2 voor een overzicht.

**Tabel 3.2 Tevredenheid over ondersteuning door arbodienst,  
meting 1 Werknemerspanel Wonenbranche**

Tevreden	Aantal	%
ja	23	53
een beetje	8	19
nee	12	28
Totaal	43	100

\* De overige 36 respondenten hebben "niet van toepassing" ingevuld omdat ze nog niet eerder ervaring hadden met de arbodienst, óf ze hebben de vraag niet ingevuld.

Verbeteringen

Aan de leden van het Werknemerspanel is gevraagd wat volgens hen beter kan aan de manier waarop men is ondersteund door de arbodienst tijdens een ziekteperiode. Deze vraag is beantwoord door 25 werknemers. Hieronder volgen de individuele antwoorden:

- In een ziekteperiode van elf maanden ben ik bij 4 of 5 artsen van de arbodienst geweest, waar je dan merkt dat hun geduld opraakt en dat ze je graag aan het werk willen zien, maar als je zwaar <...> hebt dan is dat een jarenlange zaak die ieder mens op zijn eigen tempo moet doorlopen.
- Zelf vind ik dat je niet eerst door een vragenlijst in te vullen aan moet geven wat je denkt en wat je mankeert en dan na een paar dagen bellen ze je wanneer je denkt te beginnen.
- Beter luisteren en kijken naar het ziekteverzuim in het verleden.
- Het terugkoppelen naar de werkgever, de werkgever doet er niets mee.
- Geen flauw idee, ik heb de indruk dat de arbodienst meer een controlerende dan een ondersteunende instantie is en ik vind dat ze op een zeer bureaucratische en inefficiënte manier te werk gaan.
- Bij de vraag over tevredenheid heb ik ja geantwoord, omdat ik niet ontevreden ben over de ondersteuning. Dat wil zeggen: ik ben niet ondersteund, maar had daar op dat moment geen behoefte aan. Als ik zodanig ziek was geweest dat die behoefte er wel was geweest, was mijn antwoord nee geweest.
- De arbodienst heeft geen notie genomen wat betreft het zeer zware werk met enorme  $x^2$ . Tijdens mijn herstel heb ik éénmaal schriftelijk en éénmaal persoonlijk contact met de arbodienst gehad en heb ik de arbo-arts gewezen op het feit dat er bij ons op het bedrijf met  $x$  gewerkt wordt van 35 tot 65 kg. Ik heb uitgelegd hoe er mee gewerkt wordt, maar men heeft geen enkele moeite genomen om de zaak eens te bekijken. Al met al is het gewicht ver boven het arbogewicht van ca 25 kg en absoluut ver van de ideale tilhouding. Er zijn inmiddels al diverse ongelukken gebeurd die gelukkig nog met een sisser afliepen maar soms scheelde het maar een haartje of er waren zwaar gewonden gevallen of erger. Ik heb ook al eens een gesprek gehad met iemand van de arbeidsinspectie die gedurende het gesprek wel vier maal zei "ik zou een klacht in dienen", maar het is maar een klein bedrijf en moeilijk om anoniem te blijven. Ik had wel van de arbodienst iets meer verwacht. Iedereen die handmatig veel van deze  $x$  versjouwt, krijgt schouder-, rug- en nekklachten.
- Begrip tonen en er ook daadwerkelijk iets aan willen doen, bijvoorbeeld door te luisteren naar de werktijden en het gewicht van sommige pakketten; 80 kilo voor een pakket en dan moet die ook nog naar boven bij mensen dat is voor twee man soms nog te zwaar. Heb ook een tilcursus gehad maar op een vraag hoe men een pakket van 80 kilo moet tillen, verticaal, had men geen antwoord. Dus met andere woorden: wat heeft men aan een tilcursus die puur theoretisch is?
- Ik heb het gevoel dat ik aan mijn lot werd overgelaten. De indruk werd gewekt dat de arbodienst zichzelf indekte voor enige verkeerde adviezen/beslissingen. Bij reïntegratie werd niets ondernomen of werd alles aan mij overgelaten. Geen plan of advies.
- Het heeft te lang geduurd voor ik een goed reïntegratieplan had voor terugkeer in mijn eigen werk.
- Ik vind wel dat de arbodienst zeer streng moet zijn op het gebruik van oplosmiddelen. Vele collega's moeten nog steeds werken met die troep. Ik vind persoonlijk dat ze de werkgevers er zwaar voor moeten straffen. Ik werk ongeveer 2 jaar zonder oplosmiddelen en ik voel heel goed het verschil.
- Deze heeft zonder mijn medeweten mij net voor het faillissement van mijn toenmalige baas beter gemeld, terwijl ik dat niet was.
- Vragen naar de oorzaak van de klacht en hoe het in de toekomst te voorkomen is. In de projectstofferingsbranche wordt door de arbodienst niet gekeken naar arbeidsomstandigheden. Er wordt nog steeds zwaar getild en gewerkt met oplosmiddelen en ga maar door. Ook de werkdruk is erg hoog. Je krijgt een hulpje mee en dan zeggen ze nu moet het toch makkelijk kunnen vandaag.
- Dat heb ik nog niet meegemaakt, maar ik weet wel van collega's dat je al snel een brief krijgt om je gegevens in te vullen over je ziek zijn. Die brief moet je weer terug sturen naar de arbo. Maar vaak werken de arbo en ons bedrijf langs elkaar heen. Bijvoorbeeld: soms vergeten ze wel eens een brief te sturen en dan krijg je weer een brief van de arbodienst dat je niks van je laat horen (dat is pas een collega van mij overkomen).
- Ben zelf niet 100% tevreden, daar de arbodienst waarschijnlijk niet intern communiceert.
- Mijn eerste bezoek bij de arbodienst was bij een consulente, die niet de juiste persoonsgegevens had. Deze persoonsgegevens zijn tijdens het gesprek aangepast. Aan deze consulente vertel je dan waarom je in de ziektewet bent. Helaas blijkt dat bij het volgend gesprek met de arbo-arts deze informatie niet te zijn doorgegeven. Dit levert enige ergernis op. Nou was het in mijn geval allemaal niet zo'n probleem. Ik ben namelijk kort na dit laatste gesprek weer aan het werk gegaan. Helaas blijkt dit vaker voor te komen. Een collega van mij is sinds februari in de ziektewet, dit tengevolge van psychische problemen veroorzaakt door privé-omstandigheden. Zij is in de afgelopen maanden meermaals in contact geweest met de arbodienst en helaas in geen van deze gevallen heeft zij een arboconsulent of arts getroffen die zij reeds eerder gesproken had. U begrijpt dat zij daarom telkens het verhaal opnieuw moet vertellen en zij ervaart dit als zeer belastend.
- Ondersteuning door de arbodienst zou beter kunnen door er voor te zorgen dat elke cliënt slechts met één arboconsulent of arts te maken krijgt. Naar mijn mening is dan ook het voortgangstraject in de reïntegratie beter te begeleiden.
- Contact werkgever-arbo. Werkgever heeft het laatste woord. De praktijk is anders dan de theorie.
- Eerder op de mensen reageren en meer interesse in de mensen zelf hebben.
- Men zou beter onderling kunnen communiceren. Ik ben namelijk drie keer gebeld met de vraag wat ik nou precies mankeer.
- Als OR-lid heb ik meer bezwaar tegen de manier waarop de arbodienst bij ons functioneert. Veel te reactief; geen enkele inbreng in het opstellen van een arboplan, een Rie, etc. Ondersteuning van zieken is ook een 'oude' taak van de arbodienst; omgaan met de arbowedet en het implanteren van en het uitwerken van de bepalingen van die wet is er veel minder.
- De begeleiding kan beter. Ze horen mijn verhaal aan, maar doen vervolgens te weinig (of niets) om weer terug te keren naar de werkplek. Ze zijn naar mijn mening niet onafhankelijk genoeg van de werkgever.
- Als alles in goed overleg gaat, vind ik het netjes.
- Graag één en dezelfde arts. Werkgever moet meer onder druk worden gezet met verbeteringen.

<sup>2</sup> Omwille van de anonimiteit van de respondent wordt het product aangeduid met een  $x$ .

- Van wat ik van collega's hoor, lijkt de privacy niet helemaal gegarandeerd te zijn; wat er besproken is met de betreffende arts, wisten andere mensen een week erna. Dit betreft overigens niet mij persoonlijk maar een collega. Het gevolg is wel dat ik in geval van ernstige ziekteverschijnselen, terughoudend zal zijn voor wat betreft mijn privacy en dus sneller een arts zal raadplegen in plaats van de bedrijfsarts.
- De werkgever neemt het advies van de arbodienst vaak niet serieus, dus ik heb er niet veel aan.

## 4 SLOTOPMERKING

---

Samenvatting werkgevers	<p>Eén op de drie werkgevers uit het panel, die ervaring hebben met verzuimbegeleiding door hun arbodienst, is ontevreden over de verzuimbegeleiding. Bijna de helft van de werkgevers is ontevreden over de reïntegratiebegeleiding door de arbodienst. Meer dan de helft van de ondervraagde werkgevers is (al dan niet onder voorwaarden) bereid over te stappen op een nieuw systeem van arbodienstverlening. Slechts één op de vijf werkgevers wil waarschijnlijk niet overstappen. Er is dus redelijk wat draagvlak voor een overstap.</p>
Conclusie	<p>Er is nog het een en ander te winnen op het gebied van arbodienstverlening. Hoewel men in het algemeen niet ontevreden is, zou de mate van tevredenheid toch hoger moeten. We leren uit de opmerkingen van de respondenten dat bij een overstap naar een nieuw systeem vooral van belang is om de kosten voor werkgevers zo laag mogelijk te houden en de administratieve rompslomp te beperken. Voorts hechten relatief veel werkgevers aan begeleiding van de arbodienst en een goede communicatie tussen werkgever en arbodienst met één aanspreekpunt.</p>
Samenvatting werknemers	<p>Zes van de tien ondervraagde werknemers hebben in hun huidige baan te maken gehad met een arbodienst. Daarvan is ruim de helft tevreden over de wijze waarop de arbodienst hen ondersteunde. Iets meer dan een kwart van deze groep, is daarover ontevreden.</p>
Conclusie	<p>Op zich is de groep ontevreden werknemers over de arbodienstverlening klein, gezien de gebruikelijke scores op dit soort vragen. Verbeterpunten voor de arbodienst zijn met name gelegen in de luistervaardigheid van de arbo-arts. Men voelt zich nog te vaak niet serieus genomen en er wordt te weinig naar de betrokkene geluisterd. De ontevreden werknemers geven aan steeds maar weer hetzelfde verhaal te moeten vertellen. Net als voor de werkgevers is het hebben van één aanspreekpunt ook voor de werknemers belangrijk. Tenslotte viel op dat enkele werknemers van de arbodienst een soort van ingrijpen verwachten op het gebied van arbeidsomstandigheden.</p>

**1. In welke branche valt uw bedrijf?**

- 0 meubel-/slaapspecialzaak
- 0 woningtextielzaak
- 0 parketzaak
- 0 keukenzaak
- 0 overig/gemengd

**2. Heeft u ervaring opgedaan met verzuimbegeleiding van uw arbodienst?**

- 0 ja
- 0 nee

**3. Bent u tevreden met de verzuimbegeleiding door uw arbodienst?**

- 0 ja
- 0 soms
- 0 nee
- 0 n.v.t.

**4. Heeft u ervaring opgedaan met reïntegratiebegeleiding van uw arbodienst?**

- 0 ja
- 0 nee

**5. Bent u tevreden met de reïntegratiebegeleiding door uw arbodienst?**

- 0 ja
- 0 soms
- 0 nee
- 0 n.v.t.

**6. Bent u bereid over te stappen op een door de branche aan te reiken nieuw systeem van reïntegratie- en verzuimbegeleiding in één pakket?**

- 0 ja, zonder meer
- 0 ja, onder voorwaarden
- 0 nee, waarschijnlijk niet
- 0 nee, absoluut niet
- 0 ik weet het niet

**7. Kunt u aangeven onder welke voorwaarden u over wilt stappen op een nieuw systeem van reïntegratie- en verzuimbegeleiding?**

**1. In welke branche bent u werkzaam?**

- 0 meubel-/slaapspecialzaak
- 0 woningtextielzaak
- 0 parketzaak
- 0 keukenzaak
- 0 overig/gemengd

**2. Heeft u in uw huidige baan tijdens een eventuele ziekteperiode te maken gehad met een arbodienst?**

- 0 ja
- 0 nee

**3. Bent u tevreden over hoe u toen bent ondersteund door uw arbodienst?**

- 0 ja
- 0 een beetje
- 0 nee
- 0 n.v.t.

**4. Wat kan beter aan de manier waarop u bent ondersteund door de arbodienst toen u ziek was of nog bent?**