

Verzuimbegeleiding door Acture

Naar aanleiding van berichtgeving in de media liet Acture onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de eigen werkwijze. Centrale vraag: organiseert Acture hierin ongerechtvaardigde activering van verzekerden, met het doel ziekteverzuim zo kort mogelijk te houden? Deze summary zet op een rij wat de onderzoekers constateerden en welke vervolgacties wij hieraan verbinden.

Geen systematische ongerechtvaardigde druk



Acture opereert binnen de wettelijke regels en oefent geen systematische druk uit op verzekerden om zich hersteld te melden.



Wel staat activering voorop: er is om die reden bijvoorbeeld veelvuldig contact. Dit wordt door de verzekerden over het algemeen niet als ongerechtvaardigde druk ervaren.



Analyse van de verzuimduur en aantallen contacten, opgelegde sancties en bezwaarschriften levert geen patronen op die erop duiden dat verzekerden aan ongerechtvaardigde druk blootstaan.

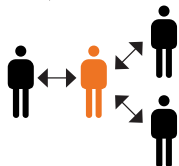


Incidenteel is er wel sprake van druk die verzekerden als ongerechtvaardigd ervaren.

Onafhankelijke medische beoordeling



De bedrijfsartsen die Acture inschakelt, geven aan dat zij een onafhankelijk oordeel kunnen vellen.



Zij werken als zelfstandigen of bij een externe organisatie en nooit alleen voor Acture.



De casemanagers van Acture vragen verzekerden bij de verzuimbegeleiding naar hun verwachting over de benodigde hersteltijd.



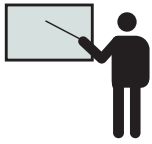
Zij zijn hiertoe gemachtigd op basis van een juridisch goedgekeurde privacy compliance verklaring.



Als de ziekte zes weken of langer duurt, verricht de bedrijfsarts een probleem-analyse om de mogelijkheden en beperkingen van de verzekerde vast te stellen.

Drie aandachtspunten

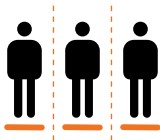
Ontevredenheid of zorg over de werkwijze van Acture spitst zich toe op drie aandachtspunten.



De voorlichting over de rechten en plichten van verzekerden kan vollediger en beter. Casemanagers moeten de tijd hebben voor uitleg over de rolverdeling tussen henzelf en de bedrijfsarts. Hun uitleg moet zijn afgestemd op de duur en fase van het ziekteverzuim. Verzekerden met vragen moeten afzonderlijk de gelegenheid krijgen die te stellen.



Acture streeft ernaar verzekerden een vaste casemanager en bedrijfsarts te bieden, maar slaagt daar niet altijd in. Ook moet de reisafstand tot bedrijfsartsen zoveel mogelijk worden beperkt.



Bij de samenwerking tussen casemanager, arbeidsdeskundige en bedrijfsarts kunnen taken en rolverdeling scherper worden geborgd. De rollen van bedrijfs- en verzekeringsgeneeskundige kunnen hierbij het best worden gescheiden, zodat de bedrijfsarts kan focussen op verzuimbegeleiding en re-integratieadvies aan de casemanager. Die laatste moet zich houden aan zijn taak als procesbewaker, met de professionele autonomie van de andere betrokkenen als uitgangspunt.

Aanbevelingen waar Acture mee aan de slag gaat



Acture geeft een extra impuls aan een al eerder gestart traject om de voorlichting aan verzekerden te verbeteren: onze casemanagers gaan informatie ook proactief aanreiken.



Acture blijft onverminderd streven naar vaste partners voor medische begeleiding en advisering. Verloop onder onze casemanagers beperken we tot een minimum door zoveel mogelijk loopbaanperspectief te bieden.



Om de samenwerking met bedrijfsartsen verder te verbeteren, zal Acture de rol en taken van casemanagers nóg strikter formuleren en controleren.

Eerste resultaten en vervolg

Acture is voortdurend bezig het eigen functioneren te verbeteren. We zien de resultaten van dit onderzoek als een stimulans om dat te blijven doen.

- Om verzekerden goed te informeren, ontwikkelden we een [Wegwijzer klachten en bezwaren](#), een [Stappenplan bezwaar en beroep](#) en [Antwoorden op veelgestelde vragen](#) over de Ziektewet.

- Acture zal de FNV ieder kwartaal uitnodigen om samen naar eventuele klachten te kijken die deze organisatie ontvangt. Wij willen iedere klacht oplossen, ook als die ons niet rechtstreeks bereikt.
- Klanten, partners en andere belanghebbenden kunnen erop rekenen dat we hen via onze nieuwsbrief op de hoogte blijven houden van verdere vorderingen en vervolgonderzoek.

Over het onderzoek

- Onafhankelijk onderzoeksbureau APE voerde een analyse uit van alle 65.000 verzuimdossiers van Acture over 2016.
- De onderzoekers kregen volledige vrijheid om verzekerden, bedrijfsartsen, medewerkers van Acture en HR-managers van klanten te spreken over de werkwijze van Acture.
- Ze spraken ook met de FNV, die eerder kritiek uitte op de aanpak van Acture.
- Het onderzoek stond onder toezicht van een Supervisiecommissie bestaande uit Henk van Hoof (oud-Tweede Kamerlid VVD en oud-staatssecretaris SZW en Defensie), Monique Frings-Dresen (Hoogleraar Beroepsziekten) en Sharon Gesthuizen (oud-Tweede Kamerlid SP).

Interesse in het volledige onderzoeksrapport? [Klik dan hier](#).

Over Acture

Acture is sinds eind 2008 actief op de markt voor uitvoering van eigenrisicodragerschap voor de Ziektewet. Na aanvankelijke focus op de uitzendbranche breidden we onze dienstverlening in 2011 uit naar de andere sectoren van Nederland. Daarnaast voeren we voor eigenrisicodragers de WGA en de WW uit. Met ruim 70.000 dossiers per jaar is Acture na UWV de grootste uitvoerder van sociale zekerheid in Nederland.