

Inwerkprogramma voor startende chauffeurs Protocol

Uitleg

In dit protocol worden praktische tips en relevante informatie gegeven over het inwerken van startende chauffeurs. Een goed inwerkprogramma waarin het omgaan met klanten, beroepskennis en andere informatie en vaardigheden centraal staan, helpt om agressie-incidenten te voorkomen.

Doelstelling van een gedragscode

Doel van een inwerkprogramma is dat de startende chauffeur op een gestructureerde manier en in een zo kort mogelijke tijd het bedrijf, de collega's, de werkwijze, de klanten en de geldende afspraken leert kennen. Het beroep van taxichauffeur is een zelfstandig beroep. Dat betekent dat er relatief weinig contact is tussen medewerker en leidinggevende. Juist daarom is een goed inwerkprogramma, met daarin gestructureerde en herhaalde contactmomenten tussen medewerker en leidinggevende noodzakelijk.

Het opstellen van een introductie- of inwerkprogramma

Met behulp van de onderstaande aandachtspunten kun je zelf een inwerkprogramma opstellen:

1. Wat is het doel van het inwerkprogramma ?
Wat wil je precies bereiken ?
2. Benut een ervaren medewerker binnen je bedrijf, om samen eens op een rij te zetten wat een nieuwe medewerker moet weten. Gezien vanuit zowel het bedrijf als vanuit de functie. Een aantal zaken is noodzakelijk voor de beroepsuitoefening en moet voordat de chauffeur met werken gaat starten bekend zijn. Andere zaken kun je gewenste kennis noemen. Die kennis kan ook later worden opgedaan.
3. Bepaal op welke manier datgene wat overgedragen en/of geleerd moet worden, het beste kan worden overgebracht. Schriftelijke informatie kan bijvoorbeeld door de medewerker zelf worden gelezen. Bij vragen kan de medewerker dan bij de leidinggevende terecht. Misschien wil je een nieuwe medewerker laten meelopen met een collega, of wil je bijvoorbeeld een mentorchauffeur laten meerijden met de nieuwe collega.
4. Stel de nieuwe collega voor in het bedrijf.
5. Geef niet teveel mondelinge informatie in een keer, maar verdeel de informatie in kleine hoeveelheden.
6. Houd contact met de nieuwe medewerker. Zowel voor de chauffeur als voor de werkgever is het van groot belang te weten hoe het de nieuwe medewerker bevalt in zijn/haar werk. Om daar goed zicht op te krijgen is regelmatig een gesprek noodzakelijk. Telefonisch contact volstaat niet.

Checklist inwerkprogramma

Naam medewerker:

In dienst per datum:

Activiteiten vooraf	Wat	Wie	Wanneer	Klaar
Eventueel bedrijfskleding klaar leggen				<input type="checkbox"/>
Bij andere medewerkers aankondigen van 1. komst nieuwe medewerker 2. eerste werkdag				<input type="checkbox"/>
Administratieve / formele zaken voorbereiden				<input type="checkbox"/>
Benoemen van leidinggevende en ev. mentorchauffeur				<input type="checkbox"/>
Activiteiten tijdens	Wat	Wie	Wanneer	Klaar
De nieuwe medewerker ontvangen				<input type="checkbox"/>
Informatie geven over de werkverdeling en het bedrijf				<input type="checkbox"/>
Uitleg geven over: <ul style="list-style-type: none"> > Bedrijfskleding > werktijden > pauzes > beroepshouding > klantgericht werken > veilig werken > routeplanning > omgaan met geld > geld afstorten > omgaan met (dreigende) agressie > alarmering > opvang en nazorg > onderhoud en schoonmaak auto > kledruimte 				<input type="checkbox"/>
Arbovoorschriften <ul style="list-style-type: none"> > veilig tillen > veilig zitten > omgaan met tijdsdruk > rol en adres van bedrijfsarts persoonlijke verzorging				<input type="checkbox"/>
Kennismaking met andere medewerkers				<input type="checkbox"/>
Inwerkplan doorspreken				<input type="checkbox"/>
Personele zaken toelichten: <ul style="list-style-type: none"> > personeelsdossier > uren, overuren, vergoedingen > verlofregels > ziekteverlofregels > ziekte-administratie > incidentenregistratie > 				<input type="checkbox"/>
Afrondend gesprek	Klaar			
	<input type="checkbox"/>			

Bijlage 1: Beroepshouding

Een van de begrippen die van belang is in het uitoefenen van het beroep van taxichauffeur is de beroepshouding. De beroepshouding is de houding oftewel de manier waarop het beroep van taxichauffeur wordt uitgeoefend en hoe die zichtbaar is voor anderen.

Een beroepshouding wordt op verschillende manieren zichtbaar, bijvoorbeeld door:

- > De manier waarop een chauffeur zich kleedt
- > De manier waarop een chauffeur zich verzorgt
- > De manier waarop een chauffeur over het werk, zijn/haar bedrijf, de collega's en passagiers praat
- > De manier waarop een chauffeur met passagiers en collega's omgaat

We hebben het dus over een mix van uiterlijke kenmerken en van houding en gedrag. Het is daarbij goed je te realiseren dat mensen heel snel een eerste indruk ontwikkelen van iemand die ze ontmoeten. In tegenstelling tot wat je misschien zou verwachten, is wat de chauffeur zegt (de woorden die gebruikt worden) minder belangrijk. Met name hoe een chauffeur zich presenteert is doorslaggevend. Hoe een chauffeur zich presenteert en gedraagt, is voor 85% bepalend voor de eerste indruk die een passagier van de chauffeur krijgt. We hebben het dan over uiterlijke verschijning, lichaamshouding en gezichtsuitdrukking.

Met zijn/haar beroepshouding laat een chauffeur ook zien dat hij/zij weet wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van een taxichauffeur bij het vervoeren van passagiers in diverse doelgroepen. In het inwerken van een nieuwe chauffeur is het van belang hier gericht aandacht aan te besteden. Veel van wat we in onze houding laten zien, gebeurt immers onbewust. Kunnen sturen op onze houding, betekent dus dat we in eerste instantie bewustzijn moeten creëren dat houding een cruciale factor is voor een geslaagd en professioneel klantcontact.

Bijlage 2 Klantgericht werken

In het werk van taxichauffeur wordt vaak gesproken over klanten en klantvriendelijk en klantgericht werken. Klantgerichtheid betekent dat een medewerker in het werk als taxichauffeur oog heeft voor behoeften en wensen van de klant en probeert hier zo goed als mogelijk aan tegemoet te komen. Klantgericht werken is een belangrijk onderdeel van de professionele beroepshouding van een taxichauffeur.

Om goed klantgericht te kunnen werken moet een chauffeur beschikken over bepaalde kennis, vaardigheden en houding.

Klantkennis is kennis die het de chauffeur mogelijk maakt om een goede inschatting te maken van de klant. Het gaat verder dan passagiers kunnen onderscheiden naar de verschillende specifieke doelgroepen van bijvoorbeeld leerlingenvervoer, of gehandicapten vervoer. De chauffeur moet passagiers ook kunnen plaatsen op grond van hun voorkomen, verwachtingen en hun gedrag.

Wanneer het lukt om passagiers in te schatten op hun verwachtingen, behoeften en gedrag, dan kan een chauffeur proberen zo goed mogelijk hierop in te spelen. Daar profiteren uiteindelijk zowel de passagier, als de chauffeur en ook het taxibedrijf van. Door de passagier als klant centraal te stellen ontstaat voor alledrie een rendement.

Klantgericht kunnen werken vraagt naast kennis over de passagier, ook om vaardigheden om met de passagier om te gaan. Deze vaardigheid zit hem vooral in de manier waarop een chauffeur met de passagier in contact is. Deze manier van contact maken en houden noemen we 'klantgerichte communicatie'. Voor klantgerichte communicatie is het van belang dat een chauffeur kennis heeft van communicatietechnieken. Een chauffeur moet klantgericht kunnen communiceren om klantgericht te kunnen werken.

De situatie in een taxi is erg bepalend voor de vorm van communicatie tussen chauffeur en passagier. Waar normaal gecommuniceerd wordt met ogen, oren, mond en handen, staan de taxichauffeur eigenlijk alleen oren en mond ter beschikking. De handen zitten aan het stuur en de ogen kijken naar het verkeer. Dit betekent dat het erg belangrijk is om op de schaarse momenten dat er niet wordt gereden, bijvoorbeeld voorafgaand aan de rit of bij een stoplicht, de ogen goed de kost te geven. Op die momenten kan een chauffeur observeren en een inschatting van de passagier(s) maken. Op basis van die observaties kan de chauffeur gedrag en communicatie bepalen. Observeren is daarom de eerste stap richting effectieve communicatie. Verder is het van groot belang dat de wederzijdse verwachtingen over de dienstverlening voor beide partijen duidelijk zijn. Dit houdt niet op zodra de bestemming duidelijk is geworden, maar strekt zich uit over de gehele rit. De manier om wederzijdse verwachtingen helder te krijgen te krijgen is actief te luisteren.

Observeren

Door te kijken of te horen nemen we op wat mensen zeggen, doen of juist niet zeggen of doen. Dit observeren kent verschillende valkuilen omdat onze waarneming wordt beïnvloed door eigen interpretatie. We kijken met onze eigen bril waardoor de waarheid wordt vertekend.

Valkuilen tijdens het observeren zijn onder andere:

- > beoordelen op basis van eerste indruk ("Wat een warhoofd")
- > beoordelen op basis van je verwachting ("Het zal wel weer zo'n warhoofd zijn...")
- > beoordelen op basis van een enkele (on)gunstige waarneming ("Hij weet niet meer waar hij heen wil dus is hij een warhoofd")
- > horen of zien wat je graag wilt horen of zien ("Wat een mooie vrouw, dat is beslist geen warhoofd")
- > stereotyperen ("Het is een toerist dus die weet vast de weg niet")
- > aanvullen ("Hij draagt geen sokken dus zal ook wel geen geld hebben")

Actief luisteren

Slecht luisteren is de meest voorkomende oorzaak van communicatieproblemen. Teleurstelling, irritatie, gekwettheid, het verbreken van de communicatie en zelfs agressie kunnen het gevolg zijn van slecht luisteren. Door actief te luisteren vermindert de kans op miscommunicatie. Actief betekent in dit geval: werkelijk begrijpen wat er wordt gezegd, alert zijn op de achterliggende bedoeling van wat er wordt gezegd, verplaatsen in de positie van de ander. Deze doelen worden bereikt door middel van: luisteren, samenvatten, en doorvragen ofwel LSD.

Luisteren

Luisteren gaat verder dan aanhoren wat er wordt gezegd. Het is ook zaak aan te geven dat de informatie begrepen is. Dit kan bijvoorbeeld door te hummen, te herhalen, te bevestigen, aan te moedigen en aan te kijken. Als het zo is dat de informatie (gedeeltelijk) niet is begrepen, dan is het nodig om samen te vatten en/of door te vragen.

Samenvatten

Met samenvatten controleren we of we de informatie goed hebt begrepen. We nodigen de ander uit om hierop aanvullingen te geven, daarmee voorkomen we betweterigheid. Tevens wordt via samenvatten duidelijk dat we werkelijk luisteren. Dat verbetert de relatie.

Doorvragen

Vragen worden gesteld om informatie te vergaren ("Wie, Wat, Waar"), om verduidelijking te krijgen ("Hoe dan...?"), om de ander te stimuleren ("En toen?"), of om te controleren ("Klopt het dat...?").

Er zijn verschillende vraagvormen:

- > Gesloten vragen ("Heeft u gepast geld bij zich?"). Op dit soort vragen is vaak maar één antwoord mogelijk. Soms komt daardoor belangrijke informatie niet boven water.
- > Open vragen ("Waar wilt u naartoe?"). Deze vragen zijn vooral geschikt om het gesprek te openen of een nieuw gespreksonderwerp aan te snijden.
- > Suggestieve vragen ("U wilt zeker eerst langs het politiebureau?"). Deze manier van vragen heeft als risico dat de vraag het antwoord beïnvloedt en zelfs tot spanning kan leiden.
- > Keuze vragen ("Wilt u eerst langs huis of eerst naar het politiebureau"). Dit soort vragen legt beperkingen op maar kan ook klantgericht zijn.
- > Controle vragen ("Klopt het dat u eerst naar het politiebureau wilt?"). Mits oprecht bedoeld wekken deze vragen vertrouwen en tonen ze interesse.

Aandacht geven aan de relatie

In de communicatie tussen taxichauffeur en passagier spelen zowel de inhoud als de relatie een rol. De inhoud is datgene wat er letterlijk wordt gezegd, de relatie komt tot uiting in de manier waarop iets wordt gezegd. "Kunt u uw sigaret alstublieft uitdoen want het is in deze taxi helaas niet toegestaan te roken" is effectiever dan "Zeg, doe die sigaret eens uit, heb je die sticker 'verboden te roken' soms niet gezien?" Opmerkingen die de relatie negatief beïnvloeden leiden tevens af van de inhoud ("Ach man, jij ook altijd met je gezeur..."). Voor je het weet gaat de discussie over een volledig ander onderwerp. Wanneer een inhoudelijke discussie vast dreigt te lopen kun je op het juiste moment uit de discussie stappen en een opmerking over de relatie maken ("Ik heb het idee dat u mij niet serieus neemt want u blijft voortdurend uw eigen argumenten herhalen en wilt blijkbaar niet ingaan op de mijne"). De bedoeling hiervan is de relatie te herstellen om vervolgens weer met de inhoud verder te kunnen gaan.

De taxichauffeur moet zich bewust zijn van de invloed die de onderlinge relatie op het verloop van het gesprek heeft. Dit bewustzijn is nodig om effectief te kunnen communiceren.

Non verbale communicatie

Zonder iets te zeggen wordt er al het nodige gecommuniceerd. De meeste informatie wordt non-verbaal gecommuniceerd. Het is dus van groot belang dat de chauffeur non-verbaal gedrag herkent bij de passagier en het ook zelf effectief kan gebruiken.

Vaak wordt het gesprek geregeld door non-verbaal gedrag, zoals bij instemmend knikken om aan te geven dat de boodschap wordt begrepen en het gesprek verder kan, of het fronsen van de wenkbrauwen om aan te geven dat de boodschap niet wordt begrepen en het gesprek niet verder kan zonder nadere uitleg van de gesprekspartner.

Lichaamshouding, oogcontact (of het ontbreken daarvan), gebarentaal, gelaatsuitdrukking enz. kunnen wat je wilt duidelijk maken

- > verduidelijken (hand bij het oor om aan te geven dat iets niet verstaan is)
- > ondersteunen (serieus gezicht opzetten om ernst van de boodschap aan te geven)
- > vervangen (wegwerpgebaar/hoofdschudden in plaats van "daar ben ik het niet mee eens")

Omdat non-verbale signalen eerder worden geloofd dan wat er letterlijk wordt gezegd moeten de twee vormen van communicatie wel met elkaar in overeenstemming zijn. Als er schouderophalend wordt gezegd dat de aangegeven bestemming bekend is, zal dat de passagier de indruk geven dat de chauffeur het eigenlijk niet weet.

Valkuilen

We communiceren niet effectief als we:

- > onduidelijk zijn over wederzijdse verwachtingen
- > slecht observeren
- > beoordelen op basis van eerste indruk
- > beoordelen op basis van onze verwachting
- > beoordelen op basis van een enkele (on)gunstige waarneming
- > horen of zien wat we graag willen horen of zien
- > stereotyperen
- > aanvullen
- > niet actief luisteren
- > een foutieve vraagsoort gebruiken
- > onvoldoende samenvatten
- > onvoldoende doorvragen
- > onvoldoende aandacht geven aan de relatie
- > onvoldoende aandacht geven aan non-verbale signalen
- > verschil tonen in verbaal en non-verbaal gedrag

Bijlage 3

Omgaan met tijdsdruk

Werken onder tijdsdruk hoort bij het beroep van taxichauffeur. En als de planning allemaal vlekkeloos verloopt, is dat ook geen probleem. De praktijk leert echter dat er in het werk regelmatig verstoringen voorkomen, die ervoor zorgen dat de tijdsplanning onder druk komt te staan. Als je daarmee te maken krijgt, kan dat een opgejaagd of gespannen gevoel geven. Dat is heel normaal. Het is natuurlijk belangrijk dat je ondanks dat je je opgejaagd of gespannen voelt, wel de veiligheid in acht blijft nemen. En dat je je klant op een professionele manier blijft benaderen. Dat is misschien makkelijker gezegd dan gedaan. Daarom volgen hieronder twee tips:

1. Informeer de centrale
De centralist kan je helpen ev. problemen op te lossen in je rittenplanning. Mocht je bv. te laat zijn, dan kan de centralist ook al even contact opnemen met je volgende klant. Dat maakt de druk voor jou als chauffeur minder groot.
2. Als je, je opgejaagd of gespannen voelt, gaat dat meestal weer over, als je, je even hebt kunnen ontspannen. Of als je het probleem (ev. samen met de centralist) hebt opgelost.

Duurt zo'n gespannen of opgejaagd gevoel langer, dan heb je mogelijk last van stress. Hieronder vind je een aantal tips voor het omgaan met stress:

Tips

Het lijkt misschien tegenstrijdig, maar juist ontspannen helpt in een stresssituatie. Als je, je kunt ontspannen dan kun je ook beter nadenken en voorkom je dat je in een opwelling gaat handelen. Om te kunnen ontspannen kun je je aandacht op je ademhaling richten. Adem rustig in en uit vanuit je buik.

Mogelijk kun je een korte time out nemen. Loop even een rondje rond je auto en neem even tijd en rust voor jezelf, tussen twee ritten in. Dat hoeft niet lang te duren, anders wordt je tijdsprobleem alleen maar groter natuurlijk.

Trek geen overhaaste conclusies: maak onderscheid tussen wat er echt gebeurt, je gedachtes erover en wat je erbij voelt. Een voorbeeld: je komt te laat bij een klant; in je taxi keurt de klant geen blik waardig. Je kunt daar van alles over denken: "hij kijkt me niet aan omdat ik te laat was", "hij zal wel erg ontevreden zijn over deze rit". Daar kun je je behoorlijk rot over voelen. Maar zijn dit reële gedachten? Misschien is je klant gewoon volledig in gedachten verzonken over een afspraak die hij zo meteen heeft. Of, hij heeft gewoon in zijn algemeenheid weinig behoefte aan een praatje.

Probeer ev. negatieve gedachten om te zetten in positieve. Dus in plaats van: "hij zal me wel een waardeloze chauffeur vinden" denk je: "ik was te laat en dat is natuurlijk vervelend. Ik ga nu proberen er een zo goed mogelijke rit van te maken". Tien tegen één dat het je dan lukt!

Houd je niet bezig met problemen die je op dat moment toch niet kunt oplossen. Richt je liever op zaken waar je wel wat aan kunt doen.

Bijlage 4 Ziekte-administratie en formulieren

Aandachtspunten voor het eerste verzuimgesprek

1. Ga altijd uit van vertrouwen in de medewerker.
2. Zorg dat je op de hoogte bent van de ernst van het verzuim.
3. Toon belangstelling en biedt *ondersteuning* aan.
4. Stuur ook op het eigen initiatief en de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker.
5. Leg de ziekmelding en de afspraken vast (ziekmeldingsformulier en verzuimdossier)
6. Zorg dat je weet waar iemand bereikbaar is.

Voorbeeld-vragen

1. Is het ernstig?
2. Kan iemand iets voor je doen?
3. Wat is jouw verwachting over de duur van het verzuim?
4. Wat kun je nog wel ?
5. Welke taken en afspraken moeten worden geregeld?
6. Wat kun je zelf doen?
7. Is advies van de arbodienst / bedrijfsarts wenselijk?
8. Welke afspraken kunnen we maken?

Leg afspraken vast

Onderwerp	Afspraak
Werkplanning	
Komende contacten/bezoek	
Datum verwachte terugkeer	
Begeleiding door arbodienst	
Begeleiding door BMW	
Terugkeergesprek gepland	
Inzet in aangepast werk ?	

Check

Onderwerp	Activiteit
Dossier ingevuld?	
Melding bij P&O-er gedaan?	
Melding bij arbodienst gedaan?	

Aanvraag ziekteverlof Herstelmeldingsformulier

Dit formulier invullen bij het eerste telefonisch contact met je zieke medewerkers.
Voor een herstelmelding hoef je alleen rubriek 3 in te vullen.

Organisatie	
Naam team	
Naam leidinggevende	
Telefoonnummer	
Aansluitingnr. arbodienst	
Medewerker	
Naam medewerker	
Functie	
Geboortedatum	
Geslacht	<input type="checkbox"/> vrouw <input type="checkbox"/> man
Telefoonnummer	
Aanstellingspercentage	% Rooster
Aanvragen	
Datum aanvraag ziekteverlof	(dd-mm-jjjj)
Datum herstelmelding	(dd-mm-jjjj)
Reden van aanvraag ziekteverlof	
Houding- en bewegingsapparaat	<input type="checkbox"/>
Psychische klachten	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>
Medewerker wenst dit niet bekend te maken	<input type="checkbox"/>
Oorzaak verzuim	
Relatie met het werk?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> mogelijk <input type="checkbox"/> nee
Relatie met privé-situatie?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> mogelijk <input type="checkbox"/> nee
Ongeval?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> mogelijk <input type="checkbox"/> nee

Mogelijk arbeidsconflict?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> mogelijk <input type="checkbox"/> nee
Als u 'ja' of 'mogelijk' heeft geantwoord; wat is de mogelijke reden?	
Werkhervatting	
Geeft de medewerker aan dat hij binnen 6 DAGEN het werk hervat?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Verwacht u dat de medewerker binnen 6 WEKEN het werk hervat?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Als u nee heeft ingevuld waarom? <input type="checkbox"/> Is mij onbekend
Verzuimhistorie	
Geeft de verzuimhistorie van de medewerker in de afgelopen 12 maanden reden voor extra aandacht?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> weet niet
Toelichting (oorzaak, omvang)	
Gemaakte afspraken	
Heeft u met de medewerker afspraken gemaakt over verdere stappen?	<input type="checkbox"/> ja, nl <input type="checkbox"/> nee, want
Kan de medewerker passend werk verrichten	<input type="checkbox"/> ja, nl voor uur per week <input type="checkbox"/> nee, want
Gevraagde actie(s) van arbodienst	
Welke actie(s) vraagt u van de arbodienst?	<input type="checkbox"/> Oproep voor spreekuur binnen dagen <input type="checkbox"/> Inzet van andere deskundige, nl <input type="checkbox"/> Telefonisch contact met mij als leidinggevende <input type="checkbox"/> Geen actie <input type="checkbox"/> Anders, nl
Reden voor de gevraagde actie?	

Naam:

Datum:

Handtekening:

Probleem-analyse en voorbereiding Plan van aanpak

1. Beoordeling Probleem-analyse en voorbereiding Plan van aanpak

Onderwerp	In orde? Of anders: welke actie is nodig?
Heeft de bedrijfsarts voldoende informatie van jou en de werknemer gekregen voor de Probleemanalyse?	
Is de bedrijfsarts goed ingegaan op de problemen en de vragen van jou en je medewerker?	
Is er een duidelijk advies over de beperkingen en de mogelijkheden? Zijn de adviezen over gezondheid en reïntegratie voldoende gescheiden?	

2. Stel je einddoel op langere termijn en je tussendoelen vast

Onderwerp	Doel of tussendoel? Haalbaar? Wanneer?
(Gedeeltelijke) werkhervatting in eigen functie	
(Gedeeltelijke) werkhervatting in een andere functie	
(Gedeeltelijke) werkhervatting bij een andere werkgever	
Nog onbekend Wanneer wordt het wel bekend?	
Is je argumentatie door de arbodienst gecheckt op haalbaarheid en zorgvuldigheid?	

3. Specificatie: Maak VIJF plannen en hou die levend. Neem ze mee op de zeswekelijkse evaluatie.

Onderwerp	Afspraken en het resultaat. Actie nodig?
Wat doen we aan het herstel van Gezondheid ?	
Hoe is de voortgang van de Reïntegratie ?	
Hoe hou je zelf je Aandacht er bij?	
Hoe hou je de medewerker Gemotiveerd ?	
Hoe beperk je de financiële Schade ?	

Het plan van aanpak

1. Geef gezamenlijk een puntsgewijze samenvatting van mogelijkheden tot herstel van de gezondheid

Omschrijf de plannen en activiteiten die nodig zijn ter bevordering van het herstel. Omschrijf de doelstelling van de afgesproken plannen en activiteiten. Benoem wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de afgesproken stap(pen) en /of activiteit(en): *medewerker, jijzelf, een leidinggevende, iemand anders?* Benoem de termijn waarbinnen de stap(pen) en /of activiteiten worden gezet. Het beste middel bij werkgebonden arbeidsongeschiktheid is natuurlijk het werken aan het wegnemen van de oorzaken van de arbeidsongeschiktheid. Beoordeel of extra deskundige hulp nodig is.

2. Geef gezamenlijk een puntsgewijze samenvatting van mogelijkheden tot werkhervatting en reïntegratie

Bepaal wat er voor instrumenten, stappen en activiteiten nodig zijn ter bevordering van de werkhervatting en reïntegratie. Omschrijf de doelstelling van de afgesproken plannen en activiteiten. Benoem wie verantwoordelijk is voor de afgesproken plannen en activiteiten. Benoem de termijn waarbinnen de activiteiten worden uitgevoerd. Beoordeel of extra deskundige hulp nodig is.

3. Benoem de casemanager:

4. Bepaal de datum van de eerste evaluatie

5. Ondertekenen beiden het plan

Naam:
Datum:
Handtekening
werkgever:

Naam:
Datum:
Handtekening
werknemer:

Checklist op reïntegratieverloop

Loop met deskundige hulp de onderstaande punten na en kijk of alle activiteiten ook hebben plaatsgevonden en of het dossier compleet is.

1e ziekteverlofaanvraag

- Tijdige aanmelding van het verzuim bij de arbodienst / bedrijfsarts
- Het individuele ziekteoverzicht is aanwezig

4e week

- Verslag van activiteiten tot nu toe,
- Overleg met de medewerker en goede informatie aan de arbodienst / bedrijfsarts

6e week

- Ontvangst van een probleemanalyse en advies van de arbodienst / bedrijfsarts
- Probleem-analyse compleet en in orde
- Heeft de arbodienst / bedrijfsarts de Functionele Mogelijkhedenlijst gebruikt?
- Heeft de arbodienst / bedrijfsarts gewerkt volgens de relevante Richtlijnen?

8e week

- Plan van aanpak opgesteld (samen met de zieke medewerker) voor tijdige reïntegratie, gebaseerd op het advies van de arbodienst / bedrijfsarts.
- Is er een goed plan? Zijn afwijkingen van het advies van de arbodienst / bedrijfsarts beargumenteerd?
- Zijn er duidelijke einddoelen en tussentijdse doelen opgesteld?
- Zijn werknemer en werkgever het eens?
- Is er een case-manager benoemd?
- Heeft die ook de instemming van de werknemer gekregen?
- Is de begeleiding en ondersteuning van de werknemer goed geregeld?
- Hebben jij en de werknemer een Poortwachterbrochure van de arbodienst / bedrijfsarts gehad?

Per 6 weken: evaluatie en voortgangsbewaking

- Is er een overzicht van de ondernomen acties per periode?
- Is er een verslag van elke evaluatie-bijeenkomst?
- Is er controle op de volledigheid van de documentatie geweest?
- Is extra interventie/ondersteuning geadviseerd en uitgevoerd?
- Zijn er aanleidingen geweest tot bijstellingen van de plannen?

Na 52 weken

- Is er een opschudmoment georganiseerd?
- Is de documentatie daarvan in orde?

In de 89^{ste} week

- Is er een actueel oordeel van de arbodienst?
- Heb je een samenvatting van je activiteiten gemaakt?
- Is die aan de werknemer overhandigd?
- Is er een samenvatting van het medische dossier gemaakt?
- Is die aan de werknemer overhandigd?
- Heeft de werknemer een oordeel over jouw en zijn eigen inspanningen geleverd?
- Is er ondersteuning voor de werknemer en controle op de kwaliteit van de WIA-aanvraag?

