

# ‘HET HAD ANDERS GEKUND’

Audicien Ineke Kater van Dommelen ging uiteindelijk ten onder na jarenlang tegen een torenhoge werkdruk te hebben opgebokst. Onlangs kreeg zij een letselschadevergoeding voor de burn-out die ze opliep.

TEKST PIEN HEUTS BEELD MARK HORN

Elk moment van de dag wordt Ineke Kater van Dommelen (54) geconfronteerd met de gevolgen van haar werk bij Schoonenberg Hoorcomfort. ‘Het ergste is dat mensen niet aan me zien hoe ziek ik ben. Terwijl ik een schim ben van wie ik ooit was, nauwelijks meer sociale contacten kan onderhouden, bang ben in de auto, elke prikkel er één te veel is, niet slaap, een hoge bloeddruk heb en doodmoe ben.’

Het audiciensvak zit Ineke in het bloed. Haar grootouders, ouders, neven, broer – allen hadden winkels voor gehoortoestellen. Het is prachtig werk, zegt ze. 28 jaar heeft ze bij Schoonenberg Hoorcomfort en zijn rechtsvoorgangers gewerkt. Eerst als audicien, later ook als bedrijfsleider. Ze zette zelfstandig filialen op in Zaandam en Purmerend. Ze was goed in haar werk. ‘Ik krijg energie van tevreden klanten’, zegt ze. ‘Een gehoorapparaat laten aanmeten is een emotioneel moment. Klanten hebben recht op persoonlijke aandacht. We waren een luisterend oor.’

## IVOREN TOREN

De filialen die Kater van Dommelen opzette, waren al snel een succes. Helaas kampten

de winkels vanaf het begin met te weinig personeel. ‘Het kwam regelmatig voor dat ik met een gehoortest of oorafdruk bezig was en er mensen voor de balie stonden te wachten terwijl de telefoon ook nog ging. Mijn collega had ook haar handen vol. We waren structureel onderbezet.’

Kater van Dommelen trok keer op keer aan de bel. Ze laat een dikke ordner met alle e-mails en briefwisselingen zien.

## ‘IK BEN EEN SCHIM VAN WIE IK OOIT WAS’

Meer personeelsformatie kreeg ze niet. De klanten moesten maar wat langer wachten. Kater van Dommelen: ‘De klachten over de werkdruk werden niet serieus genomen. Het hoofdkantoor was een ivoren toren waar achter het bureau slechts in targets werd gedacht. Ik werkte van ’s morgens acht tot ’s avonds zeven. Maakte ’s avonds verslagen en gebruikte het weekeinde om te slapen. Mijn man had niets meer aan me.’ Ze kreeg allerlei lichamelijke klachten, raakte totaal opgebrand. Ziekteperiodes in 2005 en 2008 volgden. In

2010 viel ze definitief uit. ‘Ik kon niet meer’, vertelt ze geëmotioneerd. ‘Ik heb alles nog netjes afgerond en het licht uitgedaan.’ Ineke Kater van Dommelen is teleurgesteld. Het vreet aan haar. ‘Het raakt me heel erg dat zowel Schoonenberg als de arbo-artsen de schuld bij mij legden. Ik was de dader. Ik werd naar psychiaters en gedragsdeskundigen gestuurd. Terwijl de onwil iets aan de werkdruk te doen het probleem was. Het had ook anders gekund.’

## OVEREENSTEMMING


‘Omdat zo duidelijk was dat de burn-out van mijn cliënte beroepsgerelateerd was en de werkgever de zorgplicht had geschonden, kwamen we vrij snel met de verzekeraar tot overeenstemming over de letselschadevergoeding’, zegt Daphne van Doorn, advocaat ten behoeve van Bureau Beroepsziekten FNV. We konden aantonen dat mijn cliënte keer op keer heeft aangegeven dat de situatie onwerkbaar was. Ze was bovendien niet de enige die uitviel.’



**MEER LEZEN OVER DE ZAAK VAN INEKE KATER VAN DOMMELLEN?**

[www.fnv.nl/zaljemaar](http://www.fnv.nl/zaljemaar)

[www.fnv.nl/beroepsziekten](http://www.fnv.nl/beroepsziekten)



'HET RAAKT  
ME HEEL ERG  
DAT ZOWEL  
SCHOONENBERG  
ALS DE ARBO-  
ARTSEN DE SCHULD  
BIJ MIJ LEGDEN. IK  
WAS DE DADER'