

Webinar - 21 maart 2017

‘Hoe reageer ik op verzuim?’

Van verzuim naar veerkracht

Tips, antwoorden en polls webinar 'Hoe reageer ik op verzuim?'

21 maart 2017

Een terugkoppeling. Om op te pakken en verder te brengen.

In dit webinar hebt u ervaren hoe u als leidinggevende in het mbo kan reageren op arbeidsverzuim. Het net is opgehaald en de uitkomsten zijn opgenomen in deze terugkoppeling. Het resultaat is een overzicht van uitgewisselde tips en ideeën van deelnemers op een rij. Met input van onze gasten John Duenk (Afdelingsmanager Veiligheid ROC Midden Nederland, Veiligheid en Defensie College) en Tamar van Gelder (SOM bestuurder, lid dagelijks bestuurder AOb). Laat het webinar nog eens op u in te laten werken, pas uw opgedane kennis toe in de praktijk toe te passen en deel het vooral met uw collega's. Ook treft u er links naar de gepresenteerde filmpjes met werksituaties, uitleg over regels én de volledige uitzending. Kortom, maak er gebruik van!

Goed omgaan met verzuim van medewerkers vind ik lastig

Ja	42%
Nee	50%
Geen mening	8%

Met deze eerste peiling start het webinar. De ervaringen met omgaan met verzuim verschillen. Voldoende stof om tussen deelnemers uit te wisselen dus.

‘Wat is arbeidsverzuim?’

[Dit videofragment hoort daarbij](#)

Een collega meldt zich ziek.

Hij is door zijn enkel gegaan. Hoe zou u reageren?

[Dit videofragment hoort erbij](#)

U gaf de volgende antwoorden:

- Boos worden en uitnodigen om te komen praten.
- Alternatieven aandragen; ophalen/wegbrengen/etc.
- Vragen: Wat kun je nog wel doen?
- Ik zou hier geen genoeg mee nemen en vragen wat er wel mogelijk is.
- Ziekmelding niet zomaar accepteren, maar bekijken wat meneer wel voor werkzaamheden kan doen. Regeling vervoer bespreken.
- Taxi voorstellen of meerijden met collega.
- Eerst belangstelling tonen. Vervolgens bespreken dat de medewerker naar het werk kan komen om daar passend werk te doen.
- Vanuit huis werken.
- Inderdaad: Wat kun je wel?
- Ik zou hem vragen welke mogelijkheden hij ziet om bepaalde werkzaamheden toch uit te kunnen voeren. Eventueel, vervoer regelen en collega's ondersteunen.
- Dan heb je in ieder geval de tijd om een alternatief te verzinnen. Tot vanmiddag.
- Vragen wat meneer wel zou kunnen doen.
- Vragen wat mogelijk is. Eventueel doorverwijzen naar huisarts.
- Vragen wat hij nodig heeft om wel te komen werken.
- Thuiswerken is voor een docent lastig. Eventueel passend administratief werk?
- Zeker ook een tip om met medewerker af te spreken dat hij het initiatief moet nemen om leidinggevende op de hoogte houden en binding te houden.
- Laten we niet medicaliseren, dat verlengt het verzuim meestal. Vaak advies doe maar rustig aan, maar wat is dat dan? Kan je dan niet werken?
- Misschien ook wel een manier van zelfbescherming; het is zeker niet makkelijk.
- Dit vind ik een hele negatieve insteek. Als dit aan de orde is, is er veel meer aan de hand. Hoge werkdruk of bijvoorbeeld stijl leidinggeven niet goed.
- Ik merk dagelijks dat de docent zich betrokken voelt en zich niet snel ziek meldt.
- Er is natuurlijk een verschil tussen verzuimnoodzaak en verzuimbehoefte. Het ligt er maar aan hoe sterk het team is en of men elkaar durft aan te spreken.
- Mooie insteek van panellid John... geen uitval...en een natuurlijk gevoel van verantwoordelijkheid bij het docententeam.

Werksituaties

Een collega meldt zich ziek. Hij is door zijn enkel gegaan.

[Dit videofragment hoort erbij](#)

Een collega heeft een ziek kind. Ze wil eerder weg van haar werk

[Dit videofragment hoort erbij](#)

Een collega meldt zich ziek. Ze zegt niet wat haar mankeert.

[Dit videofragment hoort erbij](#)

Een collega meldt zich ziek. Hij heeft ruzie gehad met een collega.

[Dit videofragment hoort erbij](#)

Uitleg

Wat is arbeidsverzuim?

[Dit videofragment hoort daarbij](#)

Wat mag je wel en niet vragen?

[Dit videofragment hoort daarbij](#)

Totale uitzending

Hoe reageer ik op verzuim?

[Dit videofragment hoort erbij](#)

Hoe gaat ziekmelding?

U gaf de volgende antwoorden:

- Mijn voorkeur is rechtstreeks ziekmelden bij de leidinggevende. Dat is een zekere drempel.
- In het verzuimvolgsysteem kun je een taak maken, die na ziekmelding een signaal geeft aan de leidinggevende om een verzuimgesprek te voeren.
- Panellid John geeft een mooi voorbeeld van bepaalde taakvolwassenheid van het team.

Een collega heeft een ziek kind.

Ze wil eerder weg van haar werk. Hoe zou u reageren?

[Dit videofragment hoort erbij](#)

U gaf de volgende antwoorden:

- Ik zou echt aandringen op andere oplossingen. Maaïke zal er niet alleen voor staan thuis.
- De vraag die je aan medewerker moet stellen is als je haar al toestemming geeft, hoe zij de vervanging gaat organiseren. Dus zelf regie en verantwoordelijkheid nemen.
- Het mag, maar het is de laatste keer.
- Naar huis laten gaan. Les opvangen. Gesprek aangaan over structurele oplossing.
- Ok, maar ik wil er binnenkort wel over in gesprek.
- Het heeft nu nog weinig zin om je voor de klas te laten staan, maar ik wil morgen een gesprek hierover om te voorkomen dat dit nog een keer gebeurt.
- Zelf vervanging laten regelen.
- Naar aanleiding van eerder verzuim, afspraken daarover gemaakt? Daar dan naar verwijzen.
- Ik zou het signaal geven dat dit al vaker aan de hand is geweest en dat ze naar andere opties moet zoeken. Wanneer dit nu niet gaat zou ik haar naar huis laten gaan maar wel het gesprek aangaan over hoe dat in de toekomst verder moet.
- Voor nu wel ruimte geven, maar snel gesprek voeren om bespreekbaar te maken.
- Vragen naar alternatieven, vragen wat zij zou doen als zij de manager was.
- Dit is geen verzuim door ziekte maar valt eerder onder zorgverlof of iets dergelijks. Goed om afspraken over te maken.
- Zeggen dat ze moet zorgen dat ze structureel een oplossing heeft voor zulke noodgevallen.
- Geen ziekmelding maar opnemen (zorg) verlof, zelf vervanging / verplaatsing van de les laten regelen en een gesprek plannen over een structurele oplossing.
- Inderdaad is het geen ziekte maar calamiteiten verlof. Sluit me aan bij de opmerkingen dat het aan de medewerker is om oplossingen aan te dragen.
- Verantwoordelijkheid bij werknemer leggen. Kwestie van keuzes.
- Eens met de reacties, naar huis laten gaan maar daarna een serieus gesprek aangaan over dat het zich al eerder heeft voorgedaan. Op zoek naar structurele oplossingen.
- Werknemer heeft een verantwoordelijkheid naar een team. Zij veroorzaakt een toename van werkdruk bij haar teamleden, wat naar mijn idee niet wenselijk is.
- Ligt aan collegialiteit in het team, veel teams kunnen dit onderling oplossen, daar is vertrouwen, maar dat zal niet overal kunnen.

Een collega meldt zich ziek.

Ze zegt niet wat haar mankeert. Wat zou u vragen?

[Dit videofragment hoort erbij](#)

U gaf de volgende antwoorden:

- Doorvragen Bas!!
- Wat is de oorzaak van het feit dat je onvoldoende uitgerust bent?
- Vragen welke klachten ze heeft.
- Waar heb je last van, hoe lang denk je ziek te zijn?
- Doorvragen. Wanneer verwacht je er weer te zijn?
- Wat is er met je aan de hand? Waarom kan je niet komen?
- Ik zou graag willen weten wat er aan de hand is. Slecht geslapen is geen argument. Vervolgens afspraken maken over vervolggcommunicatie.
- Belangrijk om na te gaan wat je mag vragen!
- Doorvragen. Hoe lang is de verwachting, wat zijn mogelijkheden, kan werk blijven liggen en/of overgenomen kan worden?
- Welke mogelijkheden heb je nog gelet op jouw klachten? Niet vragen naar klachten, dit mag wettelijk niet.
- Wat is er echt aan de hand, dus doorvragen.
- Wat zijn je klachten en wat kun je wel? Uiteraard doorvragen waarbij rekening gehouden moet worden met de privacy bescherming conform Autoriteit Persoonsgegevens.
- Wat maakt dat je niet kan (komen) werken?
- Wat denk je nog wel te kunnen? Hoe kunnen wij jou daarin ondersteunen? Hoe lang denk je ziek te zijn? Liggen er huidige werkzaamheden die direct opgepakt moeten worden?
- Wat kan je nog wel?
- Ik zou wel naar de reden vragen, je moet toch een inschatting kunnen maken hoe lang zij absent denkt te blijven.
- Ziekmelding accepteren. Later op de dag contact zoeken.
- Zijn er nog factoren waar ik rekening mee moet houden, buiten jouw klachten om en wanneer denk je er wel te zijn?
- De vraag is wat je allemaal mag vragen. Een medewerker hoeft geen antwoord te geven op de vragen. Vraag: Wanneer verwacht je er weer te zijn?
- Vervelend voor jou maar ook voor team en de studenten. Wanneer kun je er weer zijn?
- Is vragen dan geen druk zetten?
- Situatief afhankelijk. Een standaard oplossing is er niet. Wellicht is het een keer verstandig om juist niet door te vragen. Vertrouwen in personeel.
- De relatie moet zo zijn dat iemand niet met zo'n verhaal aankomt. Dit kan een reden zijn voor een mindere beoordeling.
- Waarom zou ik geen druk zetten?
- Ik ben van mening dat een leidinggevende informatie moet

verzamenen waarom werknemer zijn
werk niet kan doen en wat hij wel kan.
Alle medische informatie is voor de
bedrijfsarts.

- NB: het gaat niet om klachten maar hoe je ermee omgaat. Vraag niet naar medische reden!
- Het gaat ook om de cultuur die binnen een team heerst en het gemak waarmee ziekmeldingen geaccepteerd worden.
- Als je je op het terrein van de dokter waagt kom je op glad ijs en ga je onderuit (ook wettelijk gezien).

Wat mag je wel en niet vragen?

[Dit videofragment hoort erbij](#)

U gaf de volgende reactie:

- Naast het vragen om informatie is het ook noodzakelijk de juiste gegevens vast te leggen weer met inachtneming van de richtlijnen Autoriteit Persoonsgegevens.
- Sommige vragen mogen dus niet altijd.

STELLING:

Het oplossen van een verzuimprobleem is primair de verantwoordelijkheid van de zieke werknemer

Ja	13%
Nee	61%
Geen mening	26%

U gaf de volgende reacties:

- Het is fijn om te merken dat de werknemer zelf ook al nagedacht heeft over wat mogelijk is. Dit geeft de verantwoordelijkheid van hem of haar aan.
- Het is belangrijk om te weten of verzuim arbeid gerelateerd is. Dan ligt er een duidelijk rol bij de werkgever om op te lossen. De medewerker is wel verantwoordelijk om mee te denken en in het kader van verzuim alle factoren op tafel te leggen die de leidinggevende moet weten om goede begeleiding te geven, of samen met medewerker/ team naar een oplossing te zoeken.
- Het gaat zeker ook om de veiligheid. Durven medewerkers alle onderwerpen te bespreken?
- En durft het team een individuele medewerker of de leidinggevende aan te spreken?
- Alles hangt samen met de volwassenheid van een team/ leidinggevende of mate van professionele cultuur.

Een collega meldt zich ziek.

Hij heeft ruzie gehad met een collega. Hoe zou u reageren?

[Dit videofragment hoort erbij](#)

U gaf de volgende antwoorden:

- Leidinggevende dient werknemer uit te nodigen voor een gesprek om na te gaan wat de oorzaken zijn van zijn werkdruk. Vervolgens vaststellen wie welk probleem op gaat pakken en vervolgacties initieert.
- Dossier gaan opbouwen.
- Gesprek aangaan over werksituatie, onderzoeken wat er speelt.
- Dossier opbouwen, wellicht wordt werknemer wel gepest!!
- Time out afspraken om even af te koelen. Daarna wel uitnodigen om op kantoor te komen om hierover te praten met college, eventueel eerst apart en daarna samen. We moeten toch samen verder.
- Laten komen en een gesprek aangaan. Wat is er precies aan de hand? Wat heeft het team gemerkt van dit conflict? Kijken hoe we samen naar een oplossing kunnen komen.
- Dezelfde dag gesprek plannen en samen naar oplossingen gaan zoeken (bijvoorbeeld mediation).
- De collega vandaag de tijd geven maar op zeer korte termijn het gesprek aan te gaan om te bekijken wat de kern van het probleem is. Heeft de medewerker zelf ideeën?
- Dit duidt op spanningen in het team, dit gaat veel dieper. Bas zou zijn rug wat rechter moeten houden.
- Thuis zitten is geen oplossing: gesprek organiseren en faciliteren.
- Ik denk dat een time out niet werkzaam is. Problemen meteen oppakken.
- Thuiszitten is geen optie.
- Verzuim is dus werk gerelateerd en zal het middels gesprek aangepakt moeten worden.
- Uitnodigen voor een gesprek om het probleem te onderzoeken.
- Leidinggevende, het team en de individuele medewerker hebben in deze ieder een eigen verantwoordelijkheid. Het moet in een veilige omgeving besproken kunnen worden.
- Wel de juiste vragen stellen.
- Neem het conflict serieus, toon je betrokkenheid en inlevingsvermogen. Oprechte interesse kan bereiken dat medewerkers zich gehoord voelen, ik denk dat je daarmee ook betrokkenheid van de werknemer vergroot.
- Functioneringsgesprekken zijn vaak al voldoende; dingen bij de naam noemen is al een goed begin
- John, wrijving brengt glans, dus volledig me eens.
- Zorg ervoor dat je als leidinggevende degene bent die ze helpt. Het gevoel van gezamenlijkheid (uiteraard constructief).
- Met panellid John eens. De relatie staat centraal. Dan is er normaliter

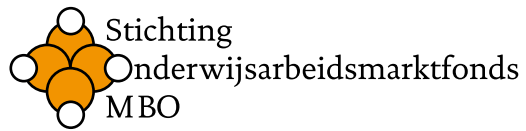
ook vertrouwen en zijn zaken aan de voorkant veel beter bekend en zijn er waarschijnlijk minder verrassingen.

- Als leidinggevende heb je net zo goed steun nodig van jouw leidinggevende/directeur, zodat je er niet alleen voor staat.

Er wordt vaak te makkelijk gekozen voor een paar dagen verzuim

Ja	55%
Nee	24%
Geen mening	21%

Voor meer informatie over SOM, bezoek onze website via www.sommbo.nl.



SOM, het platform in het mbo van werkgevers en werknemers samen

Lange Voorhout 13

2514 EA Den Haag

Postbus 556

2501 CN Den Haag

Telefoon: 070 - 376 5981

info@sommbo.nl

www.sommbo.nl