ZIEK = ZIEK, VERZUIM IS EEN KEUZE!

solar stronger together & VAN DEN BERG training & advies & TRAJACT trainingsacteursbureau

Ziekte overkomt je, verzuim is een keuze. Immers, wat doet iemand die 's ochtends met hoofdpijn opstaat? Neemt hij een aspirientje en gaat hij naar zijn werk of blijft hij thuis? Dat is een keuze! Sylvia Bols en Martijn Rengers blikken terug op vijf trainingen waarin leidinggevenden bewust(er) zijn gemaakt van hun rol bij het terugdringen van het ziekteverzuim op hun afdeling.

Het was gisterenavond laat met iets te veel bier. Je bent verkouden en voelt je een beetje griepperig. Je kijkt naar de wekker en je ziet tot je schrik dat het al acht uur is en je zoon Karel van vier moet nog naar school worden gebracht. In razend tempo kleed je jezelf en je zoon aan. Smeert een boterham tussen de bedrijven door. Gelukkig valt de file mee. Een paar minuten voor negen wandel je enigszins opgejaagd je kantoor binnen als de telefoon gaat:

K : 'Met Kees. Ik wil me ziek melden'
L : 'Oh, wat heb je?'
K : 'Vermoedelijk een griepje'
L : 'Wat heb je precies?'
K : 'Beetje hoofdpijn, voel me rillerig en overal spierpijn'
L : 'Ben je als bij de huisarts geweest?'
K : 'Lijkt mij overbodig. Ik weet onderhand wel wat griep is. En als het echt niet meer te houden is, slik ik wel aspirine.'
L : 'Oké, beterschap dan maar. Ziek goed uit. Ik zie je wel weer verschijnen'

Optelsom van keuzen

'Niet alleen zieke medewerkers, misschien is een zich ziek voelende medewerker een beter woord, maken keuzen, dat doen leidinggevenden ook', begint Sylvia Bols, HR functionaris en casemanager. 'Vragen zij in de telefonische ziekmelding aan de verzuimende medewerker wanneer deze denkt terug te keren en/of stellen zij de vraag of de thuiszitter kan aangeven welke werkzaamheden hij nog wel kan verrichten? En houden zij contact met hun verzuimende medewerkers en voeren zij verzuimgesprekken met medewerkers die frequent op maandag afwezig zijn? Allemaal keuzemomenten die in de training aan bod zijn gekomen'.

'Als Solar Nederland hebben wij de keuze gemaakt om niet alleen deze training te organiseren maar ook om in het maandelijks Sociaal Medisch Overleg (SMO) opvallend verzuim te bespreken', vult Martijn Rengers aan. 'In dit overleg bespreken de bedrijfsarts, de leidinggevende en de casemanager bijvoorbeeld reïntegratieplannen voor langdurige verzuimers en kunnen leidinggevenden 'moeilijke gevallen' aankaarten. Ook ontvangen onze leidinggevenden maandelijks een verzuimoverzicht aan de hand waarvan zij gerichte maatregelen kunnen nemen. Ook bij verzuim is meten, weten.'

De rol van de leidinggevenden

De training begon met een korte inleiding over wit, grijs en zwart verzuim en over het Vat van Verbaan. 'Bij verzuim is het belangrijk de ziekmakende omstandigheden (Onredenen als: Onrust, Onzekerheid, Onwetendheid, Oninteressant werk en Ongein op de werkplek) op te sporen en je niet te beperken tot symptoombestrijding', aldus Martijn. Vervolgens bogen de deelnemers zich in groepen over hoe zij de:

- verzuimnoodzaak kunnen verminderen
- verzuimbehoefte kunnen terug te dringen
- gelegenheid om te verzuimen kunnen verkleinen
- terugkeerdrempel kunnen verlagen

Op een open en interactieve wijze wisselden de deelnemers ervaringen en tips uit waar allen op de eigen vestiging of afdeling hun voordeel mee konden doen. Om nog meer gevoel, beelden, mogelijkheden en tools te krijgen over hun rol bij het terugdringen van verzuim bespraken de deelnemers cases. Ideeën noteerden zij in hun persoonlijk actieplan.

Mevrouw De Jong is magazijnmedewerkster en een actief volleybalster. In het weekend is ze voor de vierde keer dit jaar door haar enkel gegaan die dan ook in het gips zit. Ze geeft aan niet te kunnen staan, want ze moet met haar voet omhoog zitten en geeft daardoor aan voorlopig niet te kunnen werken.

Pietersen eet en leeft ongezond. Hij rookt als een ketter en bij de lunch blijft het niet bij één vette hap. Hij heeft dan ook veel darmklachten, die zo hardnekkig zijn dat hij langdurig niet kan werken. Onderzoek van de Arbo-arts heeft opgeleverd dat er een verband is tussen zijn eetgewoonten en deze klachten. Hij is hier dan ook al een aantal keer op aangesproken. Het is aan dovemans oren gericht en nu is hij weer ziek met darmklachten.

'Bijna iedere deelnemer wist, of had er zelfs ervaring mee, dat als een medewerker niet (volledig) het eigen werk kan verrichten er altijd gekeken wordt naar wel passend werk. Natuurlijk mogen deze werkzaamheden het genezingsproces niet belemmeren. Voor menig deelnemer was nieuw dat het niet hieraan meewerken, beschouwd wordt als het niet meewerken aan herstel, met alle gevolgen van dien', aldus Sylvia.

Verzuimgesprekken

Heel de middag is geoefend met het voeren van de telefonische ziekmelding en het verzuimgesprek. De rol van de verzuimende medewerker werd hierbij gespeeld door Jacoline van der Plas van trainingsacteursbureau Trajact. 'De ene keer belde zij op en meldde haar man ziek, dan voelde zich 'gammel' en weer een andere keer meldde ze dat we ziek zijn', vertelt Sylvia. De deelnemers kregen feedback van de actrice en van hun collega's over de aanpak van het gesprek

en over het toepassen van de communicatieve vaardigheden. Zo werd het LSD-principe (Luisteren, Samenvatten en Doorvragen) nog eens goed ingetraind. De cases die de deelnemers samen met hun leerwensen voorafgaand aan de training aan de trainer hadden gemaild, werden omgezet in een rollenspel en met de inzet van Jacoline geoefend. 'Dit onderdeel van de training is door de deelnemers goed gewaardeerd. Het was de praktijk van alle dag en de deelnemers kregen naast inhoudelijke tips en tools ook feedback over hun wijze van vragenstellen en luisteren', aldus Martijn.

Bij Solar Nederland is het verzuim dit voorjaar na een stijging gedaald tot een acceptabel niveau. Inzet van de training is dit niveau minimaal vast te houden en daar waar mogelijk nog verder terug te dringen. 'Want van werken wordt iedereen beter', eindigt Sylvia.

Quotes van de deelnemers

- *een goede en nuttige training*
- *L.S.D. in alle gesprekken!*
- *slagvaardig, doelgericht en nuttig voor de praktijk*
- *cases waren herkenbaar en heel leerzaam*
- *positieve praktische insteek*
- *realistisch gespeelde tegenrollen*
- *goede en bruikbare tips voor de praktijk*

TRAJACT

trainingsacteursbureau

Trajact is een bemiddelingsbureau voor professionele trainingsacteurs en werkt onder andere samen met Van den Berg Training & Advies. De acteurs van Trajact zorgen ervoor dat op een veilige, leerzame maar zeker ook leuke wijze, de theorie direct in de praktijk kan worden toegepast en ervaren. De gevraagde personage, een specifieke- of een kenmerkende karaktertrek wordt door de acteur levensecht neergezet, zodanig dat dit veelal bij de deelnemer het gevoel oproept alsof men in een reële situatie is beland.