

Ziekte overkomt je, verzuim is gedrag

Iedere praktijkmanager en -houder zal het herkennen: een medewerker meldt zich ziek maar je twijfelt of het wel echt zo ernstig is dat hij of zij niet kan werken. Die twijfel is niet nodig als je ziekteverzuim leert te voorkomen.

Een medewerker die langdurig verzuimt wegens ziekte, geeft ongemak binnen de bedrijfsvoering van de praktijk. Het kan zorgen voor gaten in de agenda, ontevreden patiënten, collega's die overbelast raken op in het ergste geval zelfs hele dagen met een lege behandelkamer. Dit heeft allemaal direct invloed op de omzet en het wel en wee van de praktijk. Daarom is grip op verzuim essentieel.

Persoonlijk

Binnen de oosterse geneeskunde ligt de nadruk op preventie: beter voorkomen dan genezen. Dit principe is ook belangrijk bij verzuim. In iedere organisatie is er een grijs gebied tussen frauduleus ziekteverzuim en mensen die echt ziek zijn. Dat grijze gebied filter je voornamelijk met communicatie en door empathisch handelen.

Het is heel belangrijk om als werkgever en werknemer open te zijn naar elkaar, zowel professioneel als persoonlijk. Op het moment dat je als werkgever vraagt hoe het thuis is (empathie), lijkt het een sociaal moment maar eigenlijk is dit al een vorm van preventie. De betrokkenheid en het empathisch handelen worden namelijk gewaardeerd door je werknemers wat als gevolg heeft dat zij zich andersom ook meer betrokken voelen bij de praktijk.

Toch is het niet altijd genoeg om af en toe even

Kleine dingen waarmee je verzuim voorkomt

Zeker in een eerstelijnszorgpraktijk werken veel jonge vrouwen. Deze groep heeft bepaalde behoeftes en daarin moet je tegemoetkomen zonder het bedrijfsbelang uit het oog te verliezen. Als een werknemer bijvoorbeeld net een verbroken relatie heeft, dan kan zij waarschijnlijk wel even een baaldag gebruiken en extra aandacht nodig hebben. Geef haar dat. Natuurlijk kost je dat een dag, maar je voorkomt er wel mee dat ze zich binnenkort een week ziek meldt. Het zit in dat soort kleine dingen waardoor je verzuim voorkomt.

een gesprekje aan te knopen, want iedere medewerker heeft andere behoeftes. Om dat goed te kunnen inschatten, gebruik ik als tool het Big Five Model (zie kader). Deze theorie geeft vijf karaktertrekken waarmee iemands persoonlijkheid beschreven kan worden door per eigenschap aan te geven in welke mate deze bij iemand aanwezig is. Hiermee kun je een medewerker beter inschatten en op zo'n manier benaderen dat hij of zij zich gerespecteerd en gehoord voelt.

Big Five Model

Het Big Five model onderscheidt de volgende vijf karaktertrekken:

- **Extraversie:** de mate waarin een persoon behoefte heeft aan contact met anderen. Extraverte mensen zijn sociaal, actief, praatgraag, gericht op personen, optimistisch. Introverte mensen werken het liefst alleen of in een rustige omgeving.
- **Inschikkelijkheid (vriendelijkheid):** gedraagt iemand zich meestal meegaand, tolerant en hulpvaardig? Of juist wat meer competitief en weinig medewerkend?
- **Zorgvuldigheid:** Gaat een persoon georganiseerd en doelgericht te werk of ongestructureerd en doelloos?
- **Emotionele stabiliteit:** Dit is het andere uiterste van neuroticisme. Neurotische mensen maken zich veel zorgen, zijn onzeker en nerveus. Emotioneel stabiele mensen zijn tevreden met zichzelf, ontspannen en weinig emotioneel.
- **Openheid voor ervaring/ideeën:** Openheid in de zin van het op zoek gaan naar nieuwe ervaringen. Mensen die hoog scoren op deze schaal zijn nieuwsgierig en fantasievol. Mensen die laag scoren zijn down-to-earth en houden zich het liefst bezig met de feiten van het hier en nu.



Team

Niet alleen de onderlinge band met de leidinggevende, ook het teamgevoel is erg belangrijk bij het voorkomen van ziekteverzuim. Dat begint al bij het structureel voeren van werkoverleggen en jaargesprekken. Maar je moet jezelf ook openstellen en medewerkers de kans geven om iets in te brengen. Dat geeft je als manager de kans om groepsdoelen te stellen waar het hele team zich voor in wil zetten. Vervolgens is het ook belangrijk om het hele team te belonen zodra een doelstelling is behaald. Ga dan, buiten het werk om, iets leuks doen met z'n allen om zoals het bijwonen van een concert of het organiseren van een barbecue bij jou thuis. Op die manier zien collega's elkaar ook in een andere omgeving en zullen ze een hechtere band ontwikkelen. Dat is ook voorkomen van verzuim want niemand wil zijn of haar team in de steek laten.

'Teamgevoel is erg belangrijk om verzuim te voorkomen'

Bedrijfsarts

Natuurlijk is verzuim nooit helemaal te voorkomen. Maar ook als een medewerker langdurig ziek is, heb je meerdere opties. Op dit moment maak ik gebruik van een bedrijfsarts in plaats van een arbodienst. Een bedrijfsarts kent het bedrijf beter, komt sneller in actie en stelt waar nodig een compleet integratieplan op. Is iemand langer dan een week ziek, dan gaat hij of zij al naar de bedrijfsarts. Dit is niet om diegene te controleren, maar als hulpmiddel om iemand zo snel mogelijk weer aan het werk te

kunnen krijgen. Samen met de bedrijfsarts hebben wij als visie 'ziekte overkomt je, verzuim is gedrag'. Dat gedrag proberen wij te beïnvloeden.

Tips

- Noteer privéverhalen van medewerkers zodat je er later nog eens naar kan vragen
- Behandel iedereen hetzelfde
- Ga meerdere keren per jaar met het hele team wat leuks doen
- Geef structureel complimenten aan je werknemers, bijvoorbeeld als een medewerker zich extra moet inzetten/inspannen tijdens ziekteverzuim van een andere medewerker
- Organiseer structureel werkoverleggen en jaargesprekken
- Zorg dat het team een sterke onderlinge band heeft en stimuleer dit

Daarnaast is het belangrijk om een verzuimprotocol te hebben in de praktijk waarin duidelijk staat beschreven wat werkgever en werknemer doen bij ziekteverzuim. Dit moet je dan ook bespreken met iedere nieuwe medewerker en verplicht laten ondertekenen. Ook dit is geen controle, maar puur om te laten zien dat het goed geregeld is binnen de praktijk en dat er transparantie is. Als je dat allemaal goed op de rit hebt, dan hoeft preventie eigenlijk niet veel tijd te kosten zolang je je op de werkvloer begeeft en koffiedrinkt met de rest.

Diana in den Bosch, operationeel manager Jeugd tandarts Beuningen & Waalsprong