**18| Ziekteverzuim  
Meestal ongepland, storend en kostelijk, deze fiche helpt u absenteïsme te vermijden.**

Ook in de vrije beroepspraktijk is absenteïsme een probleem dat de nodige aandacht verdient. Langdurig verzuim kan de werkgever een grote som geld kosten, vooral de verborgen kosten zijn niet te onderschatten. Via verschillende maatregelen kan u absenteïsme onder uw medewerkers voorkomen en opvangen. Door een objectieve analyse van het verzuim en een doelgericht actieplan op maat van uw onderneming kan u een succesvol verzuimbeleid opzetten.

**Checklist meldingsgesprek**

* Oorzaak van de afwezigheid?
* Hoe lang gaat het duren?
* Is de dokter geraadpleegd?
* Verzoek uw medewerker iets te laten weten als hij meer weet.
* Moet er werk worden doorgegeven aan collega’s?
* Ben je bereikbaar voor vragen van collega’s betreffende het overgedragen werk?
* Moeten er cliënten/patiënten op de hoogte gebracht worden?
* Sterke & beterschap

**Opgelet: u heeft niet het recht te polsen naar de aard van de ziekte**.

**Werknemer**

**Wat kost ziekteverzuim?**

* **Loonkost**: per dag ziekteverzuim **8,6% van het bruto maandloon** (hierin werden het vakantiegeld, de eindejaarspremie en de patronale kost mee in acht genomen)
* **Indirecte kosten**: lagere productiviteit, werk moet overgenomen worden (eventueel via interim), cliënten kunnen minder snel geholpen worden, etc.
* U kan **berekenen** hoeveel ziekteverzuim u kost via de tool op [www.dejuistestoel.be](http://www.dejuistestoel.be) – gezondheid op het werk.

**Zelfstandige** **medewerker**

* **Geen** directe **financiële** **gevolgen** aangezien de zelfstandige medewerker de uren die hij niet werkt, niet kan factureren.
* **Indirecte kosten**: lagere productiviteit, dossiers/projecten/… moeten overgenomen worden door anderen, afspraken moeten afgezegd worden, etc.

**Hoe ziekteverzuim vermijden?**

**Registratie: meten is weten**

* Verzamel **gegevens** om een zicht te krijgen op het absenteïsme binnen uw praktijk: aantal ziektedagen, wie?, wanneer?.
* Bereken het **verzuimpercentage**: het aantal ziektedagen/aantal werkdagen  
  🡪 opgelet bij deeltijdse werkkrachten: aantal werkdagen is het aantal dagen dat ze volgens het contract moeten werken.

**Analyse**

* Leg de **cijfers** van opeenvolgende jaren naast elkaar.
  + Ziet u tendensen voor de hele praktijk?
  + Ziet u patronen in het ziekteverzuim van bepaalde personen? (Is Jef bijvoorbeeld opvallend vaak ziek op maandag?)
* Probeer te achterhalen wat de mogelijke **redenen** zijn van het verzuim.
  + Praktijk gerelateerd (arbeidsomstandigheden, conflict, motivatie, stress, mate van controle over eigen werk, stijl van leidinggeven, etc.)
  + Privésfeer (thuissituatie, leefgewoontes, psychische toestand, etc.)
  + Maatschappij (druk op werk/privébalans, ontwikkelingen in de wetgeving, etc.)

**Preventie**

* Maak absenteïsme **bespreekbaar**.
* Maak **duidelijke afspraken** en leg ze vast in het arbeidsreglement en de onthaalbrochure. Deze afspraken zijn duidelijke regels over bij wie men zich ziek moet melden, vóór welk tijdstip en over het inleveren van het doktersbriefje. (U kan ook afspraken maken met zelfstandige medewerkers over het afmelden bij afwezigheid, u mag echter geen doktersbriefje of verantwoording eisen.)
* Veel ondernemers praten niet over verzuim met hun medewerkers, ze vinden het normaal dat iedereen wel eens ziek is. **Tolereer geen onnodige ziektedagen**.
* **Betrek uw personeel**: laat hen nadenken over het beleid. Zijn ze tevreden? Zijn er verbeterpunten? Hoe meer u uw personeel betrekt bij het verzuimbeleid, hoe meer zij gemotiveerd zullen zijn om eraan mee te werken. Neem een tevredenheidsenquête af.
* **Onderzoek motivatieproblemen**: sta open voor reële knelpunten die kunnen leiden tot motivatieproblemen en verzuim (functioneringsgesprek). Deze structurele oorzaken moet u ook zichtbaar aanpakken, anders dreigt het verzuim zich te ontwikkelen tot verloop.
* **Vermijd werkomstandigheden die ziekte in de hand werken**. De behoefte van medewerkers om zich ziek te melden is zo groot als het aantal ziekmakende factoren op het werk.

**Acties**

* Is één van uw personeelsleden frequent ziek, nodig hem dan uit voor een **gesprek** (een functioneringsgesprek kan hiervoor het perfecte platform zijn). Maak duidelijk dat u hem niet wil controleren, wijs hem niet met de vinger (schuld), maar dat u wel wil toezien op zijn welzijn op het werk om zo verzuim te vermijden.
  + Wijs de persoon in kwestie op de feiten.
  + Maak duidelijk welke kosten hieraan verbonden zijn.
  + Wat zijn de gevolgen voor zijn collega’s?
  + Zoek samen naar oplossingen, maak afspraken die u schriftelijk vastlegt.
* Indien u zelf niet aanwezig was bij het melden van de afwezigheid, bel dan even na. Zo toont u uw interesse. Maak wel duidelijk dat u dit niet doet om hem te controleren.
* Schakel indien nodig (uitzonderlijk) een dienst voor afwezigheidscontrole in. Let er wel op dat u geen heksenjacht ontketent!

**Tips & Tricks**

* Vraag uw **externe dienst voor preventie en bescherming op het werk** om mee te denken over concrete acties en tips over het psychosociaal welzijn en de gezondheid van uw medewerkers.
* Wees alert voor **symptomen** die duiden op een dreigend ziekteverzuim en grijp in!
  + Motivatie, tevredenheid en prestaties van de werknemer nemen af.
  + Steeds vaker te laat komen of zich ziek melden.
  + Een cynische houding en snel geïrriteerd.
* Een medewerker zal zich **sneller ziek melden** als hij kan afmelden bij een secretaresse, als er geen financiële consequenties aan verbonden zijn en als het werk gemakkelijk door iemand anders kan overgenomen worden. Laat uw medewerkers zich daarom rechtstreeks bij u afmelden en vraag een doktersbriefje vanaf de eerste dag.
* Neem regelmatig **contact** op met de afwezige medewerker. Op die manier toont u belangstelling, hetgeen gewaardeerd wordt door de medewerker. U houdt hem betrokken bij de onderneming waardoor de drempel om terug te keren wordt verlaagd.
* Medewerkers die gedurende **langere tijd afwezig** zijn:
  + Hou contact (schriftelijk of telefonisch) om ervoor te zorgen dat de medewerker niet vervreemd van de organisatie. Een kort telefoontje om te vragen hoe het gaat kan zeer veel betekenen.
  + De duur van de afwezigheid kan zienderogen verkorten als u de mogelijkheid creëert om ‘kalmpjes aan’ in te werken. Arbeid kan een heel goed medicijn blijken te zijn.
  + Organiseer bij de terugkeer van de medewerker een terugkeergesprek.
    - Kan de medewerker alles in de job terug aan?
    - Kan het takenpakket aangepast worden en geleidelijk aan opgebouwd worden?
    - Bespreek veranderingen die zich hebben voorgedaan in de afgelopen periode.
    - Vraag of er nog vragen of belemmeringen zijn en maak duidelijk dat de medewerker op u kan terugvallen mocht het moeilijk gaan.
  + Laat de medewerker niet onopgemerkt terug aan de slag gaan, zo krijgt hij de indruk dat hij niet gemist werd hetgeen de motivatie niet ten goede komt.
  + Wees beducht op mentale afhaking. Dit gebeurt wanneer mensen die lange tijd afwezig geweest zijn zich ondergewaardeerd voelen en zich niet langer kunnen identificeren met de cultuur en waarden van de praktijk.