

Er zit een webcam in mijn kerstpakket!

Vanuit mijn vakgebied - de ICT - ben ik door *In Ziekte en Verzuim* gevraagd naar mijn mening over nieuwe mogelijkheden rond verzuimbegeleiding. Ik geef vaak presentaties en workshops over de werking van onze software Track Portal. Ik heb vooral te maken met personeelsmanagers en arbocoördinatoren. De organisaties waar ik kom hebben al de overstap gemaakt van een full-service model - waarbij een traditionele arbodienst 'alles' regelt rondom verzuim - naar veel meer eigen regie. Het zijn vaak slimme mensen die ik ontmoet, met een uitgesproken visie en drijfveren.

Tekst: Klaas van der Galiën

Maar er is ook een achterban die er (deels) eigenlijk anders over denkt. Met die achterban doel ik op de lijnmanagers. Het idee dat een medewerker zonder slag of stoot kan verzuimen door het woord "ziek" te laten vallen, heeft men al wel laten varen. "Verzuim is gedrag en gedrag is beïnvloedbaar." Dus: "Verzuim is beïnvloedbaar." Dat is de nieuwe mantra die ze verplicht opdreunden in de klassen van gezaghebbende consultancy-bureaus.

Maar bij acht van de tien ging dat niet van harte. Wat ik daarmee wil zeggen, is dat niet iedereen het even gemakkelijk afgaat om de rol van kritische casemanager te spelen. Die rol van de intrinsiek gemotiveerde leidinggevende. Die de werknemer kritisch 'aan de tand voelt'. En die inmiddels geleerd heeft dat 'ziek zijn' niet relevant is, omdat het er om gaat dat je koel vaststelt welke beperkingen iemand heeft ten opzichte van zijn normale functiebelasting. Want dat is het toetsingskader dat is aangeleerd. Die rol kan of wil niet iedereen zomaar vervullen. Velen ervaren dat als grensoverschrijdend.

Pratend over verzuim en moderne toepassingen van ICT, zou IK op mijn beurt verwachten dat ik mij als moderne, mondige werknemer zélf ziek zou kunnen melden via internet.

Ik zou verwachten dat ik regelmatig mailtjes kreeg die toegang boden tot mijn verzuimdossier. Die mij zouden vragen - bijvoorbeeld aan de hand van vragenlijsten - hoe het nu gaat. Maar dat is dus niet zo. Zelfs niet in organisaties waar veel werknemers hoger zijn opgeleid, zoals scholen of ziekenhuizen.

Stressvol verzuimgesprek

In een verzuimgesprek zijn twee lagen herkenbaar. Aan de ene kant heb je de werknemer die zijn leidinggevende informeert. Dat deel van het gesprek draait om het verstrekken van feitelijke informatie en achtergrondinformatie. Informatie die gericht is op de vraag waarom ziekte of gebrek in de weg staat aan de uitoefening van de normale werkzaamheden. Maar soms draait het ook om non-informatie of informatie die erop gericht is de ander te misleiden. En aan de andere kant heb je de leidinggevende die vraagt, het gesprek stuurt en (be-)oordeelt, taxeert en informeert naar oorzaken en restcapaciteit. Zo'n gesprek is voor sommige leidinggevendenden stressvol. Want ze moeten adhoc en improviserend reageren op de informatie die de werknemer verstrekt of juist achterhoudt. Het moeilijke aan zo'n gesprek is dat beide partijen uiteenlopende intenties hebben. De werknemer claimt te verzuimen met een geldige reden en heeft een doel voor ogen. De leidinggevende is zijn Rechter maar voelt zich, met name in 'platte' organisaties,



niet blij met die rol. Hij schuift daarom niet zelden het oordeel op de lange baan

Digitale werknemersparticipatie

Het voordeel van digitale participatie van de werknemer aan zijn eigen verzuimdossier is in mijn ogen, dat de leidinggevende, voorafgaand aan ieder contactmoment, van de feiten op de hoogte is gesteld. Via online invulformulieren heeft de werknemer antwoord gegeven op vragen als: hoe lang gaat het verzuim naar uw mening nog duren? Omschrijf welke beperking u ervaart ten opzichte van uw functie? Is de verzuimoorzaak - zoals vastgelegd in de verzuimmelding - nog steeds correct? Staat u achter het plan van aanpak, met name het re-integratiedoel en de afgesproken acties? Zijn er verbeteringen opgetreden in de achterliggende weken?, etc. De leidinggevende kan zich zo beter voorbereiden op het gesprek en zich eventueel laten coachen. Dit komt de kwaliteit van dat gesprek ten goede. Ik denk ook dat

zo'n gesprek minder stress oplevert voor leidinggevendenden omdat het in mindere mate een beroep doet op de competentie alert en ad rem reageren. Bijkomend voordeel is dat het gesprek korter kan duren en meer to-the-point is: dus tijdwinst! Tenslotte wordt de input van de werknemer door zijn participatie en dossiertoegang ook meteen correct geborgd in het elektronisch verzuimsysteem.

Dat wil overigens niet zeggen dat ik bepleit de rol van de leidinggevendenden terug te dringen of het er verder maar bij te laten. Niettemin, veel mensen die ik hierover aanspreek vinden het idee veel te modern, en "niet voor ons." En u?

Voor mij kan het niet véér genoeg gaan. Als ik directeur was, kreeg iedereen een webcam in z'n kerstpakket...

Klaas van der Galiën is directeur van Track Innovations.
klaasvandergalien@trackinnovations.nl