

Datum: 31-03-2008



Auteur: Klaas van der Galiën

Ziekmelding online verlaagt grijs verzuim

Het Financieel Dagblad en het Parool meldden dat het ziekteverzuim bij de HEMA met maar liefst 53% is gedaald. Dat is het gevolg van het invoeren van een nieuw computersysteem. Medewerkers die zich willen ziekmelden moeten een vragenlijst invullen. En dat is kennelijk erger dan de kwaal, als ik het verhaal mag geloven.

Maar ik geloof het niet.

Ik wil het wél graag geloven. Want tja, ik ben bouwer van dit soort systemen. Dus voor mij is het een koud kunstje. En ik rekende mezelf al rijk toen ik het las. Als ik met mijn computersysteem uw ziekteverzuim zó dramatisch met meer dan de helft kan laten dalen, dan is het ook wel redelijk dat ik deel in de winst, nietwaar?

En ik ben wel degelijk op zoek naar de “heilige graal” van het ziekteverzuim. En ik geloof er ook heilig in dat ICT mogelijkheden biedt om verzuim te voorkomen of te verkorten. Waarom ik dan mijn gretigheid (dit keer) laat varen, en dus niet toehap om zo snel mogelijk een soortgelijk systeem op de markt te brengen? Ik zal het u uitleggen.

“Ik denk gewoon dat retailers snelle beslissers zijn” zo luidt het antwoord op de vraag waarom de maker van het systeem, “My Medical Coach” haar klanten voornamelijk alleen onder winkelketens vindt. Ik denk dat het anders zit. Want retailers zijn geen superklasse van intelligente snelbeslissers. Dat is in ieder geval niet mijn ervaring. Als je bij de HEMA of voor mijn part Albert Heijn je inkopen doet, dan valt op dat daar ander personeel loopt dan op een school of in een ziekenhuis. Verzuimtechnisch treffen we de volgende kenmerken in deze groep aan:

- veel kortlopende contracten voor bepaalde tijd (en dus onzekerheid of de baas het contract wel wil verlengen)
- veel jonge werknemers (en dus minder “lang” verzuim)
- en veel parttimers (dus ook: minder verzuim dan bij full-timers)

Het langdurig verzuim onder deze populatie is erg laag: een werkgever verlengt simpelweg het contract niet. Een bevriende relatie van een arbodienst vertelde mij, dat de dienstverlening die hij in geld uitgedrukt kan verlenen aan een retailer met 10.000 man personeel, net zo groot is als die aan een school met maar 1500 personeelsleden. Kortom: kenmerkend aan de retail is dat het korte verzuim relatief groot is ten opzichte van het totaal – en het totale verzuim is laag. En dus kan je relatief “veel” bereiken door terugdringen van het kort verzuim. Veel meer dan bij een “gewone” organisatie. De behaalde resultaten zullen met andere woorden, niet één-op-één vertaalbaar zijn naar andere branches.

Er is echter meer dat mij stoort.

Want nou is net iedereen bij de les, en dringt het besef door dat hooguit in een derde van de gevallen verzuim een medische oorzaak heeft. Maar in het stukje staat dat “artsen en psychologen” 4500 vragen hebben bedacht, die in 10.000 routes zijn verwerkt. Mét strikvragen. Dat ook nog. Beantwoording ervan resulteert in een gericht advies om eventueel huisarts of therapeut te raadplegen volgens de tekst. En verdwenen is dus de de-medicalisering van verzuim die door serieuze experts nou juist wordt geprezen.

Ik word er overigens evenmin vrolijk van, dat je er eerlijk voor uitkomt dat je strikvragen aan je personeel stelt. Want dat doet het systeem, aldus de maker. Wilt u werken bij een werkgever die u grondloos strikvragen stelt? Ik niet.

Gegoochel met cijfers tenslotte, maakt het verhaal evenmin sterk. De gemiddelde duur van de afgesloten verzuimmeldingen is gedaald. Mmmm, denk ik dan; dat zou je niet verwachten. Die duur is gedaald van 11,4 naar 4,6 dagen. Ik zou verwachten dat de gemiddelde duur van de afgesloten verzuimmeldingen zou stijgen. Er staat “*Franchisers van de HEMA zagen de gemiddelde duur van het ziekteverzuim tijdens een drie maanden durende proefperiode dalen van 11,4 naar 4,6 dagen*”.

Nou is het totale verzuim naar gangbare maatstaven opgebouwd uit drie samenstellende delen:

- i) kort verzuim met een looptijd van minder dan twee weken,
- ii) middellang verzuim met een duur van 2 – 6 weken,
- iii) en lang verzuim van meer dan 6 weken

De gemiddelde duur van de afgesloten verzuimmeldingen is een maatstaf voor verzuim die de lengte in kalenderdagen meet van een gemiddelde verzuimmelding. Als er nu minder kort verzuim is, dan neemt het aantal verzuimmeldingen met een korte duur dus af. Daardoor nemen de meldingen in de tweede en derde categorie dus een relatief grotere plaats in. En dus neemt de gemiddelde duur van de afgesloten verzuimmeldingen juist toe. Als de HEMA dus over een langere periode meet, dan zal deze maatstaf oplopen.

Is er dan helemaal niks van waar? Vast wel, alleen niet in de mate die wordt geadverteerd. Als je kritische vragen stelt naar aanleiding van een verzuimmelding, dan voer je een zogenoemd eerstedags verzuimgesprek. En als je dat professioneel doet, dan verhoogt de verzuimdrempel. U hoeft helemaal geen medische diagnose te stellen. Want de kern van zo’n gesprek is dat u zich afvraagt of:

- i) het verzuim werd veroorzaakt door het werk of wat anders
- ii) het verzuim een medische oorzaak kent of wat anders
- iii) wat precies de daardoor veroorzaakte beperking is ten opzichte van de reguliere taakuitoefening
- iv) verwacht mag worden of het verzuim lang of kort gaat duren.

Als u dat zo doet, dan bent u al een heel eind op de goede weg. Niet iedere leidinggevende is echter gelukkig met die rol. En niet iedere leidinggevende gaat dat even gemakkelijk af. Een computersysteem kán in zo’n situatie een stuk ondersteuning bieden. Als u daar serieus meer over wilt weten, dan kunt u mij bellen.

Klaas van der Galiën
Directeur Track Innovations