

Integraal verzuimmanagement

*visie op verzuim in het kader van de MBA studie van G.A. Versluis
(voormalig algemeen directeur Q-bit solutions BV)*

Samenvatting

Verzuim staat hoog op de politieke agenda. Terugdringing van het aantal WAO-ers, aanpakken van het grijze verzuim, afschaffing van de verplichte aansluiting bij een arbo-dienst, regie in handen van de werkgevers, de-medicalisering, opkomst van de zelfstandige bedrijfsarts. Allemaal bewegingen die we in de markt kunnen herkennen doordat de politiek serieus aandacht is gaan besteden aan (de kosten van) verzuim. Langzaam maar zeker is er een politieke beweging waarneembaar die behalve de verantwoordelijkheden ook de mogelijkheden bij de werkgever neerlegt om zelf haar beslissingen te nemen. Werkgevers die "goede" werknemers kunnen belonen met extra zorg (in het dure rugbehandelcentrum) maar ook anderen zorg kunnen onthouden. Amerikaanse toestanden wordt dit door sommigen genoemd, weer anderen spreken van marktwerking. In Nederland zal echter nooit een echt Amerikaans model ontstaan. Altijd zal er gewerkt blijven worden met een soort van basisniveau dat voor iedereen beschikbaar is (moet zijn). Maar daarbovenop krijgen werkgevers veel meer mogelijkheden om zelf te bepalen wat zij voor hun bedrijf en hun mensen het meest geschikt achten. De eerste producten van verzekeraars worden op basis van deze tendensen al ontwikkeld.

Een van de meest in het oog springende gevolgen is de opkomst van de interne arbodiensten. Werkgevers die de regie in eigen hand willen nemen en alvast vooruitlopen op de komende ontwikkelingen. Alle administratie, registratie en communicatie met de uitkeringsinstanties wordt weer zelf uitgevoerd. Er worden duidelijke afspraken gemaakt met bedrijfsartsen die gaan werken volgens de opgestelde bedrijfsprotocollen. Bedrijven stellen een verantwoordelijke procesbewaker aan. Deze persoon (een senior casemanager) bewaakt en beheerst de processen rondom verzuim. Schadelastbeheersing, wet- en regelgeving en de verzuimregie behoren tot de kerncompetenties van deze medewerker. Operationele zaken worden zo laag mogelijk in de organisatie onder gebracht. Ziek melden gebeurt bij de direct leidinggevende die met behulp van de juiste tools en technieken een eerste aanspreekpunt vormt bij de ziekmelding. Tevens is deze leidinggevende de eerste opgeworpen drempel om het grijze verzuim terug te dringen. Maatregelen als huisbezoek en niet meer ziekmelden maar ziekteverlof aanvragen kunnen een vervolgdrempel vormen op het pad naar gecontroleerd en beheerst integraal ziekteverzuimmanagement.

Bij bedrijven worden in toenemende mate een aantal ontwikkelingen geconstateerd:

1. Verzuim heeft te maken met mensen en hun gedrag. Gedrag is te beïnvloeden dus verzuim is te beïnvloeden. Overigens wordt met mensen iedereen bedoeld die in het bedrijf bij het verzuim van een bepaalde medewerker een rol kan spelen. Niet alleen de zieke medewerker dus maar ook zijn direct leidinggevende, de directie of de bedrijfsarts. In dit kader worden andere betrokkenen (omgeving, politiek) buiten beschouwing gelaten. Deze schakels zijn door het bedrijf veel moeilijker te beïnvloeden.
2. Resultaat door aandacht. Aandacht aan de (zieke) medewerker, aandacht aan de leidinggevende, aandacht van de directie en aandacht aan grijs verzuim. Daar waar aandacht aan wordt geschonken, wordt er beïnvloed. En daar waar op de juiste wijze wordt beïnvloed worden de gewenste resultaten behaald.
3. Meten = weten maar ook "ze meten dus ze weten". Steeds meer wordt in de P&O wereld uitgegaan van cijfers. Balanced scorecard, KPI's en cijfermatige doelstellingen zijn allang geen taboes meer. Ook bij verzuim vertellen cijfers meer dan het onderbuikgevoel. Leidinggevend worden steeds vaker aangesproken op het verzuimgedrag op hun afdeling.

4. Geautomatiseerd taakgericht werken heeft de toekomst. Business Process Automation is volgens de Gartner Group dé groeimarkt van de komende jaren. In Noord Amerika is deze manier van werken al gemeengoed. In Nederland moet het eigenlijk nog echt starten.
5. Nieuwe ontwikkelingen bieden mogelijkheden als je maar goed weet wat je aan het doen bent. En (zoals eigenlijk altijd in Nederland) lijkt de dossiervorming eerder een doel dan een middel. In ieder geval vallen en staan de UWVbeslissingen nog steeds met het dossier. Ontslag tijdens ziekte, vroeger onbespreekbaar, is onder bepaalde omstandigheden nu aanvaardbaar en ook een medewerker een nieuwe baan bij een collega bedrijf aanbieden die hij/zij niet mag weigeren is onder de juiste omstandigheden soms het enige alternatief. Als het dossier maar op orde is.
6. Verzekeraars gaan een belangrijke rol spelen. Er gaat een samenwerking ontstaan tussen het bedrijf en een verzekeraar. Bedrijven die hun zaakjes goed op orde hebben zullen verzekeraars heel veel geld besparen. Tevens zullen (zorg) verzekeraars nieuwe producten gaan ontwikkelen nu er na 2006 slechts met 1 nominale premie gewerkt mag worden

Bovenstaande trends en bewegingen hebben aan de basis gestaan van Buro14. Vanaf het allereerste moment is er tijdens de software ontwikkeling rekening gehouden met een dynamische markt die zich kenmerkt door nieuwe trends en voortschrijdend inzicht zowel bij de politiek als bij werkgevers. Ook de dienstverlening is rondom het opbouwen van interne arbo-diensten geconcentreerd met daarin een grote rol voor het bedrijf zelf.

In 2002 is Q-bit solutions samen met Eneco in integraal verzuimmanagement gestapt. In 2003 is CAS bij de Bestuursdienst van de gemeente Den Haag live gegaan. Wegens groot succes zijn de andere diensten (Sociale Dienst, Belastingdienst, OC&W, 14 in totaal) in de daaropvolgende maanden aangesloten op het systeem. Ook het eerste SW-bedrijf en een tweetal arbodiensten hebben ondertussen aansluiting gevonden. Momenteel vinden met diverse andere gemeenten, SW-bedrijven, ziekenhuizen, arbo-diensten en thuiszorgorganisaties gesprekken plaats voor uitbreiding van ons klantportfolio.

Voor meer informatie: 0345-623321 of www.q-bit.nl