

TUSSENTIJDSE EVALUATIE
DEELCONVENANT ARBO- EN
VERZUIMBELEID PSYCHISCHE
BELASTING BVE

- definitief tussenrapport -

drs. C.A. Crommelin
dr. B. Dekker
drs. C.F. Faber
dr. M. Gemmeke

Amsterdam, 14 augustus 2003
Regioplan publicatienr. OA-284a

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijdsvoorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: 020 - 5315315
Fax: 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek B.V. in opdracht van het
Sector Bestuur Onderwijsarbeidsmarkt

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding, vraagstelling en onderzoeksopzet.....	1
1.1	Achtergrond algemeen.....	1
1.2	Opzet en planning van het onderzoek.....	2
1.3	Leeswijzer.....	4
2	Validering verzuimregistratie	5
2.1	Inleiding.....	5
2.2	Onderzoeksvragen	6
2.3	Onderzoeksopzet, steekproef en representativiteit	7
2.4	Verzuimprotocol, meldingsprocedure en verzuimregistratie	8
2.5	Naleving van het verzuimprotocol	11
2.6	Aard en functie van interne rapportages verzuimcijfers.....	13
2.7	Kwaliteit van de verzuimcijfers.....	15
2.8	Conclusie	18
3	Evaluatie Arboservicepunt.....	21
3.1	Inleiding.....	21
3.2	Onderzoeksvragen	22
3.3	Onderzoeksopzet, steekproef en respons.....	23
3.4	Bekendheid Arboservicepunt	23
3.5	Regioconsultants.....	24
3.6	Workshops en conferenties.....	26
3.7	Toolkit verzuimregistratie en -analyse	28
3.8	Quick Scan.....	30
3.9	Service Level Agreement	32
3.10	Reïntegratiesubsidie	32
3.11	Invloed Arboservicepunt op verzuimbeleid	33
3.12	Inventarisatie behoefte aan voorlichting en ondersteuning	34
3.13	Conclusies.....	35
4	Monitoring reïntegratietrajecten	37
4.1	Inleiding.....	37
4.2	Onderzoeksvragen	37
4.3	Uitkomsten	38
4.4	Conclusies.....	41

1 INLEIDING, VRAAGSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET

1.1 Achtergrond algemeen

In veel branches en sectoren proberen werkgevers en werknemers gezamenlijk invulling te geven aan het terugdringen van het ziekteverzuim. Tevens ontstaat er steeds meer aandacht voor het feit dat een succesvolle reïntegratie van reeds uitgevallen werknemers vooral gericht moet zijn op snel handelen. Preventie van verzuim en snelle interventie bij uitval staan centraal. Vanuit het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) wordt gestimuleerd dat arboconvenanten worden afgesloten. Dit sluit aan bij de verantwoordelijkheid die werkgevers en werknemers in branches hebben om ziekteverzuim en WAO-instroom terug te dringen en reïntegratie te bevorderen. Ook in de sector onderwijs zijn verschillende convenanten gesloten. Eén daarvan is het deelconvenant '*Arbo- en verzuimbeleid psychische belasting (werkdruk) beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (BVE)*' dat op 28 november 2000 werd afgesloten door sociale partners, de staatssecretaris van SZW en de minister van OCenW. Het convenant loopt tot en met het kalenderjaar 2004 en bevat maatregelen en activiteiten die moeten leiden tot de in het convenant vastgelegde doelen. In het convenant worden drie kwantitatieve doelstellingen gepresenteerd:

1. De door de werknemers beleefde werkdruk is teruggebracht met tien procent (eindmeting ten opzichte van nulmeting);
2. Het ziekteverzuim bij de instellingen is afgenomen met tien procent (2004 ten opzichte van 2002);
3. Instellingen hebben gezamenlijk minimaal 500 reïntegratietrajecten aangeboden en minimaal 250 langdurig zieken zijn gereïntegreerd.

Om deze doelstellingen te bereiken zijn afspraken vastgelegd over activiteiten met betrekking tot de registratie en analyse van ziekteverzuim, ziekteverzuimbeleid en reïntegratie. In een bijlage bij het deelconvenant zijn deze afspraken verder beschreven en in het '*Implementatieplan deelconvenant BVE*' zijn ze concreet uitgewerkt. De uitvoering van het implementatieplan is in handen van het Arboservicepunt BVE, dat bij het SBO is ondergebracht. Het Arboservicepunt heeft als doelstelling de uitwerking en de implementatie van de convenantafspraken te realiseren. De hoofdtaken zoals die in het implementatieplan BVE zijn vastgelegd worden hieronder opgesomd:

- aanbesteden, aansturen en begeleiden van pilots en projecten;
- uitvoeren van de subsidieregelingen;
- ontwikkelen van instrumenten en best-practices;

- voorlichting en verspreiding van kennis, instrumenten en best-practices;
- ondersteunen van de instellingen bij de implementatie van instrumenten en beleid.

Uit de hoofdtaken blijkt dat het Arboservicepunt naast de verschillende maatregelen die zij uitvoert een belangrijke voorlichtingstaak heeft op het terrein van arbeidsomstandigheden. Vooraf is vastgesteld dat zij kennis en informatie op dit gebied actief onder de aandacht zal brengen bij de instellingen. Tevens heeft het Arboservicepunt een helpdeskfunctie en bevordert zij het uitwisselen van praktijkervaringen tussen instellingen. Voor deze voorlichtings- en ondersteuningstaken zet het Arboservicepunt onder meer een website in met haar producten en diensten, en voorlichting en documentatie over Arbo-thema's. Daarnaast organiseert zij ook conferenties en workshops rond belangrijke activiteiten en instrumenten die zij aanbiedt. Eén van deze instrumenten is de *'Toolkit verzuimregistratie en -analyse'* welke CQ Management, TNO Arbeid en Falke & Verbaan in opdracht van het Arboservicepunt hebben ontwikkeld. In deze Toolkit zijn de definities van verzuimcijfers en manieren van verzuimregistratie vastgelegd, zodat in de gehele sector een eenduidige manier van verzuimregistratie ingevoerd wordt. Andere instrumenten zijn de Quick Scan, het Service Level Agreement (SLA) en de reïntegratiesubsidies.¹

1.2 Opzet en planning van het onderzoek

In het convenant is vastgelegd dat de uitvoering en de werking ervan moeten worden geëvalueerd. RegioPlan Beleidsonderzoek BV heeft opdracht gekregen tot het uitvoeren van een programma van monitoring en evaluatie. Daarin wordt niet alleen wordt gekeken of de doelstellingen van het convenant in 2004 zijn gehaald, maar wordt ook na gegaan of tussentijds reeds een daling in het ziekteverzuim te constateren valt, hoe het aantal reïntegratietrajecten zich tijdens de duur van de looptijd van het convenant ontwikkelt en hoe afzonderlijke pilots en projecten verlopen. RegioPlan voert dit onderzoek uit voor het deelconvenant van zowel de BVE-sector als het hoger onderwijs (HOO). Voor elke sector wordt een aparte rapportage gemaakt. Het onderzoek is in vijf delen gesplitst die verspreid over de jaren 2003 en 2004 worden uitgevoerd:

1. Validering verzuimregistratie

Eén van de doelstellingen van het convenant is om het ziekteverzuim van de BVE-sector met tien procent omlaag te brengen. Het vaststellen van verzuimcijfers voor de gehele sector vereist een eenduidige definiëring van het ziekteverzuim bij alle instellingen, eenzelfde manier van meten en het centraal verzamelen en analyseren van de instellingsgegevens. In dit onder-

¹ Deze instrumenten zijn uitgebreider beschreven in hoofdstuk 3 (paragraaf 3.7 t/m 3.10) en hoofdstuk 4.

deel wordt nagegaan in hoeverre dit het geval is. Verder wordt nagegaan welke verzuim-kengetallen voor interne rapportages op instellingen worden gebruikt en in hoeverre daar beleid op wordt gebaseerd.

2. Reïntegratietrajecten

In het convenant wordt het doel gesteld dat de instellingen in 2004 minimaal 500 reïntegratietrajecten hebben aangeboden en dat er minimaal 250 langdurig zieken zijn gereïntegreerd. Naast het meten van deze kwantitatieve doelen wordt nagegaan wat de kenmerken van de trajecten zijn, welke typen worden onderscheiden, welk oordeel de instellingen en betreffende werknemers over de trajecten hebben en in welke mate de trajecten zijn gestimuleerd door de daarvoor ter beschikking gestelde subsidies.

3. Verzuimbeleid

Het onderdeel verzuimbeleid van het deelconvenant geeft onder meer aan dat er pilots implementatie verzuimbeleid zullen worden uitgevoerd. Het effect van deze pilots wordt geëvalueerd. Meer in algemene zin is dit deel van het onderzoek erop gericht na te gaan in hoeverre bij de instellingen veranderingen plaatsvinden in de wijze waarop met verzuim en verzuimbeleid wordt omgegaan. Met name in de eindfase van het onderzoek zal daarbij aandacht besteed worden aan eventuele veranderingen in het verzuimdenken binnen de instellingen.

4. Trainingen

Om het management van instellingen te ondersteunen worden trainingen aangeboden door het Arboservicepunt op de onderdelen werkdruksignalering, communicatie over verzuim en de rol van leidinggevenden bij reïntegratie. Door middel van monitoring moet duidelijk worden hoe de trainingen door gebruikers worden beoordeeld en welke effecten er zijn (of verwacht mogen worden).

5. Voorlichting, communicatie, ondersteuning

Het Arboservicepunt geeft diverse publicaties uit, ondersteunt instellingen via regioconsulenten, organiseert bijeenkomsten, onderhoudt een website, enzovoorts. Het Arboservicepunt heeft behoefte aan informatie over de bekendheid, waardering en effectiviteit van de geboden dienstverlening en het gebruik van de instrumenten Quick Scan en het SLA om tijdens de looptijd van het convenant eventueel op onderdelen te kunnen bijsturen.

De bovenstaande vijf delen van het onderzoeksprogramma worden verspreid over de jaren 2003 en 2004 en de eerste maanden van 2005 worden uitgevoerd. De oplevering van het eindrapport staat voor april 2005 gepland. Omdat de meeste onderdelen van het onderzoek ook verspreid over de jaren worden uitgevoerd zal de planning worden getoond aan de hand van onderstaand overzicht:

Tabel 1.1 Planningsoverzicht Monitor en Evaluatie Deelconvenant Arbo- en verzuimbeleid psychische belasting BVE

Onderdeel	Rapportage
1. Validering verzuimregistratie	juni 2003
2. Reïntegratietrajecten	juni 2003, december 2003, december 2004
3. Verzuimbeleid	februari 2005
4. Trainingen	december 2004
5. Voorlichting en ondersteuning Arboservicepunt	juni 2003, februari 2005

Uit bovenstaand overzicht kan worden afgelezen dat in dit rapport drie van de vijf onderdelen worden gepresenteerd, namelijk onderdeel 1 (validering verzuimregistratie), onderdeel 2 (reïntegratietrajecten) en onderdeel 5 (voorlichting en ondersteuning Servicepunt). Voor onderdeel twee en vijf wordt in een later stadium aanvullend onderzoek gedaan. Onderdeel 1 is het enige dat later niet wordt herhaald of aanvullend wordt onderzocht.

1.3 Leeswijzer

De hoofdstukken presenteren de vier onderdelen van het onderzoek in de volgorde die ook in tabel 1.1 wordt gehanteerd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de validering van de verzuimregistratie, hoofdstuk 3 behandelt het onderdeel voorlichting en ondersteuning Arboservicepunt en in hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de reïntegratietrajecten. De inleiding van elk hoofdstuk behandelt de achtergrond van het deelonderzoek, de betreffende onderzoeksvragen en de gehanteerde methodologie.

2 VALIDERING VERZUIMREGISTRATIE

2.1 Inleiding

Het deelonderzoek validering verzuimregistratie hangt samen met één van de doelstellingen van het deelconvenant: *partijen stellen zich ten doel het ziekteverzuim voor 1 december 2004 met tien procent terug te brengen ten opzichte van het verzuim in 2002.* Om te kunnen vaststellen of deze doelstelling is behaald, is een eenduidige definiëring van de verzuimkengetallen vereist. Daarbij is het van belang dat de procedures van ziekmelden en het registreren van verzuim gegevens opleveren die aansluiten op de definities en formules. In het deelconvenant wordt echter vastgesteld dat er *‘voor het totaal van de instellingen voor beroepsonderwijs en volwasseneneducatie op dit moment geen eenduidige, betrouwbare en transparante gegevens voorhanden zijn ten aanzien van ziekteverzuim’*. Daarom is bij het afsluiten van het convenant afgesproken dat de convenantpartijen zullen bevorderen dat de instellingen overgaan tot een eenduidige manier van verzuimregistratie. In opdracht van het Arboservicepunt heeft een samenwerkingsverband tussen CQ procesmanagement, TNO Arbeid en Falke & Verbaan de *‘Toolkit verzuimregistratie en -analyse’* ontwikkeld. Hierin wordt aangegeven welke landelijke definities er voor de verschillende verzuimkengetallen (zoals het verzuimpercentage, de meldingsfrequentie en gemiddelde verzuimduur) gelden en hoe deze berekend moeten worden. Verder staat aangegeven hoe de administratie eruit zou moeten zien, welke informatie voor wie hoe vaak beschikbaar zou moeten komen, et cetera. Dit instrument is bedoeld voor alle BVE-instellingen en de afspraak geldt dat alle instellingen vanaf april 2002 daadwerkelijk hun verzuim volgens de in de Toolkit aangegeven aanwijzingen zullen registreren. Voor betrouwbare verzuimcijfers moeten de kengetallen zijn berekend volgens de in de Toolkit aangegeven formules en dienen de systemen van verzuimregistratie en procedures van ziekmelden gegevens genereren die op deze formules aansluiten.

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen, de opzet de resultaten en de conclusie van het deelonderzoek validering verzuimgegevens gepresenteerd. De onderzoeksvragen en de onderzoeksoopzet worden in paragraaf 2.2 en 2.3 uiteengezet. De onderzoeksresultaten komen in paragraaf 2.4 tot en met 2.7 aan bod. In paragraaf 2.4 wordt ingegaan op de verzuimprotocollen en de aard van de procedures rondom verzuimmeldingen en verzuimregistratie die daarin staan. In paragraaf 2.5 wordt uiteengezet in hoeverre instellingen de eigen protocollen naleven en welke gevolgen daaraan verbonden zijn. Het interne gebruik van overzichten van verzuimcijfers, de mate waarin instellingen op basis daarvan beleid voeren alsmede het inzicht van managers in de kosten van ziekteverzuim komen in paragraaf 2.6 aan de orde. Paragraaf 2.7 behandelt de kwaliteit van de verzuimcijfers die de interne verzuimrapportages

van instellingen bevatten en de mate waarin deze voldoen aan de landelijke definities. Ten slotte wordt het hoofdstuk in paragraaf 2.7 met een conclusie afgesloten.

2.2 Onderzoeksvragen

Om de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers te controleren is nagegaan of de instellingen kengetallen produceren die voldoen aan de definities en formules die landelijke zijn vastgesteld en vermeld staan in de Toolkit Verzuimregistratie. Daarnaast is onderzocht of de procedures van ziekmelden en de systemen van verzuimregistratie betrouwbaar zijn en gegevens opleveren die op de landelijke definities aansluiten. Op grond van onderzoek in de andere onderwijssectoren is bekend waar de registratie van ziek- en betermeldingen en aanstellingsgegevens de grootste kans op fouten vertoont. Bekende zwakke plekken zijn het registreren van kortdurende afwezigheid en het registreren van betermeldingen, met name wanneer men stapsgewijs of op arbeidstherapeutische basis weer aan de slag gaat. Daarnaast kan het doorvoeren van veranderingen van de aanstellingsomvang een zwak punt in de verzuimregistratie zijn, tenzij er een directe koppeling is tussen de verzuimregistratie en de salarisadministratie of het personeelsinformatiesysteem. Naast de feitelijke registratie is het van belang welke procedures bij ziekmeldingen worden doorlopen: wie meldt afwezigheid van medewerkers aan, wie registreert dat, hoe wordt dat gedaan, hoeveel tijd mag er tussen melding en registratie liggen en dergelijke. Juist de organisatorische vormgeving en de verantwoordelijkheidsverdeling is bij de registratie van belang. Op grond van ‘zwakke plekken’ in de organisatie kan voorspeld worden waar de tekortkomingen in de registratie zich dan vermoedelijk zullen voordoen. Het deelonderzoek validering verzuimregistratie is zodoende gericht op de beantwoording van de volgende onderzoeksvraag: *In welke mate wordt de betrouwbaarheid van de verzuimkengetallen beïnvloed door de wijze waarop instellingen het verzuim registreren en de ziekmeldprocedures vormgeven?*

Deze hoofdvraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen:

- 1) Hebben instellingen een verzuimprotocol en zo ja, voldoen de daarin opgenomen procedures voor het melden en registreren van verzuim aan de definities in de Toolkit?
- 2) Houden instellingen zich aan hun verzuimprotocol en hoe is de gang van zaken in de realiteit?
- 3) Hebben de meldingsprocedures en het registratiesystemen zoals deze in de realiteit verlopen op de instellingen gevolgen voor de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers voor de sector en zo ja, welke gevolgen?

Verder is er een aantal vragen opgenomen die afgeleid zijn uit de voorgenoemde onderzoeksvragen. De eerste van die vragen gaat in op de definities en berekeningswijze van verzuim-

cijfers. Het is belangrijk erop te wijzen dat het hier uitsluitend cijfers voor interne rapportages betreft en niet de cijfers die extern (aan Mercedes en aan het Arboservicepunt) worden gerapporteerd en als basis dienen voor de sectorcijfers.

- 4) Welke verzuimcijfers gebruiken instellingen voor hun interne rapportages en voldoen deze aan de landelijk afgesproken definities en berekeningswijzen?
- 5) Voeren instellingen beleid op basis van interne verzuimcijfers?
- 6) Houden instellingen systematisch bij hoeveel verzuimgevallen niet-medisch verzuim betreffen?
- 7) Zijn instellingen verzekerd tegen de onkosten van ziekteverzuim en zo ja, welke gevolgen heeft dit voor de procedures rondom het melden en registreren van verzuim?

In het deelonderzoek waar dit hoofdstuk verslag van doet wordt ingegaan op de mate waarin instellingen voldoen aan de definities van de verzuimkengetallen in de Toolkit Verzuimregistratie. Er is in dit deelonderzoek niet expliciet gevraagd of men de Toolkit kent en of men de procedures van het ziekmelden en de formules voor het berekenen van de verzuimcijfers uit de Toolkit heeft gehaald. In hoofdstuk 3 wordt verslag gedaan van een deelonderzoek naar de voorlichtingsactiviteiten en de producten van het Arboservicepunt, waaronder de Toolkit. Daarbij is wel expliciet gevraagd naar de bekendheid met de Toolkit en het gebruik ervan. Omdat de uitgangspunten van beide deelonderzoeken verschillend zijn is er voor gekozen de resultaten die betrekking hebben op de Toolkit niet te integreren.

2.3 Onderzoeksopzet, steekproef en representativiteit

Het onderdeel validering verzuimregistratie is uitgevoerd door op acht BVE-instellingen interviews te houden met degenen die verantwoordelijk zijn voor de verzuimregistratie. Er zijn zowel mensen op centraal als decentraal niveau geïnterviewd.

Zes van de acht instellingen zijn geselecteerd uit een bestand van het Arboservicepunt met daarin de verzuimcijfers van het jaar 2002. Dit bestand bevat de verzuimcijfers van instellingen die voor de verzuimregistratie het computerprogramma Edukaat gebruiken, hetgeen het geval is op 49 van de 71 BVE-instellingen. De zes instellingen uit dit bestand zijn geselecteerd op basis van hun verzuimcijfers. Daarbij is gekozen voor twee instellingen met de hoogste verzuimcijfers, twee instellingen met de middelste waarden en twee instellingen met de laagste verzuimcijfers. Daarbij is tevens gezorgd voor een representatieve vertegenwoordiging van de verschillende instellingstypen (ROC, AOC of vakschool/overig). De instellingen die aan de pilot verzuimregistratie meedoen, zijn buiten de selectie gehouden.

Voor de start van het onderzoek werd verondersteld dat er geselecteerd kon worden uit een bestand met verzuimcijfers van alle instellingen in de BVE-sector. In het bestand bleken de instellingen die niet met het personeelsadministratiesysteem Edukaat werken (22 van de 71

instellingen) echter niet te zijn opgenomen. Om na te gaan of het niet gebruiken van dit programma nog andere gevolgen op het gehele proces van verzuimregistratie heeft, zijn er interviews afgenomen op twee extra instellingen van buiten dit bestand.

Op basis van acht onderzochte instellingen kunnen we geen statistisch significante uitspraken doen voor de gehele BVE-sector (71 instellingen). De steekproef van onderzochte instellingen weerspiegelt wel de voor het onderzoek relevante variatie binnen de sector. Daarom zijn de uitspraken zijn wel indicatief voor de gehele sector. Dat wil zeggen dat het aannemelijk is dat een genoemde bevinding voor de hele BVE-sector geldt, zolang er geen tegenstrijdig inhoudelijk argument of ander tegenstrijdig empirisch bewijs is.

In de meeste gevallen wordt in de tekst aangegeven op hoeveel van de onderzochte instellingen de genoemde zaken voorkomen. In verband met de leesbaarheid wordt dit echter niet altijd gedaan. Bij het gebruik van termen als ‘veel instellingen’ of een ‘klein deel van de instelling’ betreft het steeds de onderzochte instellingen.

2.4 Verzuimprotocol, meldingsprocedure en verzuimregistratie

Op alle acht onderzochte instellingen is er een protocol voor het verzuimbeleid en voor de procedures van verzuimregistratie. Op een meerderheid van de onderzochte instellingen (vijf van de acht) wordt aan nieuw personeel een folder uitgereikt waarin de voor hen relevante onderdelen van dit protocol worden uitgelegd, zoals het moment waarop men zich ziek moet melden, bij wie dat moet worden gedaan, het moment waarop er een oproep voor het spreekuur bij de Arbodienst volgt en de verdere stappen die worden gezet in geval van langdurige ziekte. Op drie instellingen wordt zo'n folder (nog) niet verstrekt. Eén van de onderzochte instellingen heeft het verzuimprotocol op intranet geplaatst. Op een andere onderzochte instelling krijgt het personeel niet alleen een folder maar ook een visitekaartje met instructies, welke in een portemonnee past en dus altijd bij de hand is in geval van ziekte.

De huidige verzuimprotocollen zijn op vijf van de onderzochte instellingen in 2002 in gebruik genomen en op één instelling in 2001. Eén instelling heeft pas begin 2003 het nieuwe protocol in gebruik genomen, een andere stond tijdens het onderzoek op het punt dit te gaan doen. Bij alle onderzochte instellingen is het invoeren van de Wet verbetering Poortwachter de reden voor het in gebruik nemen van het nieuwe protocol.

De in de protocollen voorgeschreven procedures op het gebied van ziekmeldingen en verzuimregistratie verschillen niet veel van elkaar. Alle protocollen geven aan dat men verzuim

telefonisch moet melden bij het begin van de eerste werkdag waarop verzuimd wordt. Dit moet altijd 's ochtends voor aanvang van het werk gebeuren; veel protocollen vermelden een tijdstip (bijvoorbeeld uiterlijk 8:00 of 8:30 uur) of een omschrijving, bijvoorbeeld '*minimaal vijftien minuten voor aanvang van de eerste les*'. In verband met de juiste (conform de definities in de Toolkit) vaststelling van het aantal verzuimde dagen per zieke werknemer is het van belang dat er alleen ziekte- en herstelmeldingen worden geregistreerd op de werkdagen van de betreffende persoon, ook als het een parttime medewerker betreft. De protocollen van alle acht onderzochte instellingen blijken procedures te hebben die voldoen aan de definities van de verzuimkengetallen van de Toolkit.

De persoon bij wie de ziekmelding moet worden gedaan (het *meldpunt*) is op vijf van de onderzochte instellingen een administratief medewerker of telefoniste van (een vestiging of afdeling van) de instelling. Op drie instellingen moet het personeel zich rechtstreeks bij de directe leidinggevende ziekmelden. In de praktijk zijn de leidinggevendenden echter niet goed telefonisch bereikbaar en worden ziektemeldingen toch door administratief personeel of een medewerker van personeelszaken opgenomen. Op twee instellingen waar het meldpunt een administratief medewerker is, behoort de directe leidinggevende volgens het protocol binnen bepaalde tijd terug te bellen. Op veel instellingen wordt door de administratieve medewerkers die als meldpunt fungeren een meldingsformulier ingevuld met vragen naar de verwachte duur van de ziekte, het adres waar de medewerker verblijft, of het een gedeeltelijke ziekmelding betreft en de regelingen die eventueel moeten worden getroffen om de gevolgen van het verzuim op te vangen. Bij een aantal instellingen wordt tevens gevraagd 'wat er is' oftewel wat de aard van de ziekte is. Volgens de wet hoeven medewerkers op deze vraag niet te antwoorden, maar in de praktijk geven de meeste mensen dit zonder problemen door. Een klein deel van de instellingen (drie van de acht) laat dergelijke vragen stellen door de directe leidinggevende, vooral ook als volgens het protocol de ziekmelding bij de leidinggevende moet worden gedaan. Sommige instellingen noteren alleen de naam van degene die zich ziek meldt en laten het stellen van verdere vragen vrijwel geheel aan de arbodienst over. Alhoewel er op een deel van de instellingen wel naar wordt gevraagd, registreert geen van de onderzochte instellingen gegevens omtrent de aard van de ziekte of klachten; dat doet alleen de Arbodienst. Dit geldt waarschijnlijk voor de gehele sector. Op alle acht onderzochte instellingen wordt aangegeven dat er ziekmeldingen in de vakantie kunnen worden gedaan en dat het meldpunt dan bij de Arbodienst ligt. Het is aannemelijk dat dit op alle BVE-instellingen zo geregeld is. Volgens enkele respondenten

gebeurt het ziekmelden in de vakantie gebeurt in de praktijk alleen bij ernstige ziektegevallen.¹

Een deel van de instellingen voert het (door de Toolkit aanbevolen) beleid dat men zich bij de directe leidinggevende moet ziekmelden of deze de dag van de ziekmelding nog moet spreken. In de praktijk zijn leidinggevendenden echter druk en niet altijd bereikbaar op het moment dat iemand zich ziek meldt. Eén van de onderzochte instellingen heeft een systematische oplossing voor dit probleem gevonden met behulp van een geavanceerd meldingssysteem waarbij ziekmeldingen moeten worden gemeld op een speciaal telefoonnummer met een antwoordapparaat. De ingesproken ziekmeldingen worden aan het leidinggevende personeel doorgegeven, zodat deze dezelfde ochtend op een zelfgekozen tijdstip kunnen terugbellen om te vragen hoe lang de ziekte waarschijnlijk duurt, wat er aan de hand is en wat er nog geregeld moet worden. Bij het bellen van het ziekmeldingsnummer van deze instelling moet eerst met een keuzetoets worden aangegeven of de beller onderwijsgevend- en ondersteunend personeel is; hun meldingen worden gescheiden opgenomen. De ziekmeldingen van het onderwijsgevend personeel worden door de roostermakers afgeluisterd zodat de benodigde roosterwijzigingen direct doorgevoerd kunnen worden. De ziekmeldingen van het ondersteunend personeel worden door een medewerker van personeelszaken afgeluisterd. Zowel de roostermakers als de medewerker van personeelszaken voeren de ziekmeldingen in een geautomatiseerd registratiesysteem in, waarbij automatisch e-mails met alle meldingen van de dag naar de leidinggevendenden worden verstuurd.

Na binnenkomst van een ziekmelding bij een meldpunt, wordt deze doorgegeven aan een *registratiepunt*. Daar wordt de ziekmelding ingevoerd in een geautomatiseerd personeelsadministratiesysteem en doorgegeven aan de arbodienst. Op alle onderzochte instellingen en waarschijnlijk ook alle andere BVE-instellingen ligt het registratiepunt bij de afdeling personeelszaken en is de registratie geautomatiseerd. Twee derde van de instellingen gebruiken hier het programma Edukaat voor. Op de grote instellingen worden de ziekmeldingen vanuit de meldpunten op de vestigingen doorgegeven aan de afdeling personeelszaken van het Centraal Bureau. Dit gebeurt zowel per e-mail, fax als telefonisch; op één instelling wordt (nog) interne post gebruikt. Op één zeer grote instelling in de responsgroep heeft elke vestiging een eigen afdeling personeelszaken die als registratiepunt fungeert. Dankzij een geïntegreerd computersysteem worden de verzuimmeldingen wel in één database opgeslagen zodat er op centraal niveau verzuimcijfers kunnen worden berekend.

Op alle onderzochte instellingen moeten de ziekmeldingen dezelfde dag of ochtend nog vanuit de meldpunten aan het registratiepunt te worden doorgegeven. Waarschijnlijk is dit

¹ Eén van de acht respondenten geeft aan het personeel door dat ziekmelden in vakanties niet bedoeld is voor 'gewone griepjes' maar voor meer ernstige gevallen. Een andere respondent geeft aan dat in de vakanties het verwerken van ziekmeldingen door de Arbodienst erg traag gaat en er ook geen oproepen voor spreekuur zouden worden gedaan, omdat ook veel bedrijfsartsen in deze periode met vakantie zijn. De respondent vermoedt dat sommige medewerkers hier misbruik van maken door zich aan het begin van de vakantie ziek te melden en zodoende compenserende vakantiedagen op te bouwen.

op alle BVE-instellingen zo. Op één zeer grote instelling geldt nog een termijn van 24 uur voor het doorgeven van ziektemeldingen van de meldpunten naar het registratiepunt, hetgeen komt doordat de meldingen via interne post worden doorgegeven. De betreffende respondent denkt dit systeem binnen enkele weken te automatiseren en te decentraliseren, zodat het meld- en registratiemoment elkaar sneller opvolgen.

Op alle instellingen worden de ziektemeldingen nog dezelfde dag vanuit het registratiepunt doorgegeven aan de Arbodienst. Dit gaat meestal per fax en in mindere mate via e-mail.

De protocollen van alle acht onderzochte instellingen hebben procedurebeschrijvingen die zorgen voor verzuimgegevens welke voldoen aan de definities van de Toolkit, mits de procedures zo worden uitgevoerd als ze staan beschreven. Alleen het realiseren van ziekmeldingen rechtstreeks bij de leidinggevende of communicatie snel na de ziektemelding met de leidinggevende komt slechts bij een minderheid (drie van de acht) onderzochte protocollen voor. Slechts één van deze drie instellingen heeft een procedure waarbij het probleem van de slechte bereikbaarheid van veel leidinggevendens duidelijk is verholpen. Bij de andere twee instellingen is dat niet het geval. Het rechtstreeks ziekmelden bij de leidinggevende heeft geen effect op de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers, maar wordt wel aangeraden in de Toolkit omdat het een preventief effect heeft.

2.5 Naleving van het verzuimprotocol

Ziektemeldingen

Op een meerderheid van de instellingen (zes van de acht die zijn geïnterviewd) wordt het protocol over het algemeen goed nageleefd en blijven er vrijwel of geheel geen ziektegevallen onvermeld of ongeregistreerd. Ook het ongeregistreerd blijven van kortdurend verzuim (één of twee dagen) komt op de meeste instellingen niet voor. De instellingen geven aan dat onopgemerkt verzuimen praktisch niet mogelijk is omdat collega's, leidinggevendens en deelnemers (leerlingen) het verzuim merken en er meestal consequenties van ondervinden. Er wordt verder aangegeven dat men door de Wet verbetering Poortwachter gedwongen is om een alert verzuimbeleid te voeren.

Op een minderheid van de onderzochte instellingen (twee) wordt aangegeven dat het doorgeven van de ziektemeldingen naar het registratiepunt met enige regelmaat hapert. De respondenten die dit meldden, betreffen beide grote instellingen met meerdere vestigingen. Men vergeet er soms veranderingen in gedeeltelijk ziekteverzuim te melden of vanuit het meldpunt door te geven aan het registratiepunt. Op één van deze instellingen ontstaan soms fouten doordat bij het doorgeven van een ziektemelding van iemand met een naam die vaker

voorkomt onder het personeel, het registratiepunt de ziekmelding aan de verkeerde werknemer koppelt. De fout wordt wel altijd ontdekt, namelijk bij het registreren van de herstelmelding of bij het laten controleren van verzuimoverzichten op de vestigingen. Op één van de twee instellingen met haperingen in de verzuimmeldingen krijgt het registratiepunt soms herstelmeldingen binnen van personen die nog niet ziek waren gemeld. Er worden tevens avondlessen op deze instelling gegeven. Deze respondent vermoedt dat ziekmeldingen voor de avondlessen nog wel eens ongeregistreerd zouden kunnen blijven, omdat het personeel waar verzuim moet worden gemeld dan niet aanwezig is. Door de andere respondenten is het onvermeld blijven van verzuim bij avondlessen niet genoemd. Het is niet bekend of het op de andere instellingen voorkomt. Het aantal instellingen waar 's avonds lessen worden geven en het deel dat deze lessen van het totaal uitmaken is naar alle waarschijnlijkheid klein. Het is daarom niet aannemelijk dat het een zichtbaar effect heeft op de verzuimcijfers van de gehele BVE-sector.

Het melden en registreren van ziekte wordt in het algemeen dus redelijk tot goed uitgevoerd. De genoemde haperingen vinden vooral plaats als ziektemeldingen van het meldpunt naar het registratiepunt worden doorgegeven en worden achteraf meestal hersteld. Een uitzondering daarop zijn de ziekmeldingen in de avonduren, die echter niet meer dan heel klein deel van het totaal aantal ziekmeldingen kunnen zijn. Omdat deze fouten op een minderheid van de instellingen voorkomen en daarbinnen bij slechts een klein deel van alle verzuimmeldingen worden gemaakt, is het niet aannemelijk dat ze effect hebben op de verzuimcijfers van de gehele sector.

Herstelmeldingen

Bij het melden en registreren van herstel gaan over het algemeen meer dingen mis dan bij het melden en registreren van ziekte. Een groot deel van de onderzochte instellingen geeft aan dat werknemers zich vaak onbewust zijn van het feit dat herstel, net als ziekte, moet worden gemeld bij personeelszaken. Op alle instellingen wordt tegelijkertijd aangegeven dat niet gemeld herstel uiteindelijk altijd wordt geregistreerd, meestal na enige dagen en soms twee of drie weken. Vaak gebeurt dat doordat er een oproep voor het spreekuur van de bedrijfsarts is gekomen en men zich daarvoor wil afmelden. Soms wordt niet gemeld herstel achterhaald doordat men op een deel van de instellingen interne overzichten van ziek personeel door afdelingsmanagers laat controleren. Eén respondent gaf aan dat herstel soms wordt achterhaald doordat er een ziektemelding binnenkomt van iemand die volgens de gegevens in het systeem nog niet hersteld zou zijn van een vorige ziektemelding. Ook wordt herstel soms opgemerkt doordat iemand die zich met verzuimregistratie bezighoudt de ziek veronderstelde medewerker tegen het lijf loopt. Een andere instelling met geografisch zeer verspreide vestigingen accepteert herstelmeldingen alleen met een handtekening van de ves-

tigingsdirecteur, om zodoende onechte herstelmeldingen te voorkomen. Bij geen van de andere geïnterviewde instellingen kwamen er vermoeden van onechte herstelmeldingen voor. Indien een herstelmelding met vertraging door wordt gegeven dient zich de vraag aan welke hersteldatum er achteraf wordt geregistreerd; de werkelijke hersteldag of de eerste werkdag na de ziekteperiode. De meeste instellingen geven aan in die gevallen de eerste werkdag na de ziekteperiode in te voeren (hetgeen correct is). Op sommige instellingen (één van de acht respondenten) komt het echter voor dat de reële hersteldatum wordt gevraagd en geregistreerd. Als de werkelijke hersteldatum dan niet gelijk is aan de eerste werkdag, wordt er een foute hersteldatum geregistreerd. Omdat de reële hersteldatum die dan wordt ingevoerd altijd eerder valt dan de eerste dag waarop men weer ging werken (er zal nooit een hersteldatum in worden gevoerd die later valt dan de eerste werkdag) kan deze fout uitsluitend leiden tot een te korte geregistreerde ziekteperiode. De maximumfout is een tekort in de geregistreerde periode van zes dagen, namelijk in het geval dat iemand die parttime één dag per week werkt op een werkdag ziek is en de dag daarna weer als hersteld wordt geregistreerd. Bij het berekenen van het verzuim wordt het aantal geregistreerde verzuimdagen van een parttimer vermenigvuldigd met diens werktijdumfang. Een geregistreerde verzuimperiode van een week wordt zodoende naar één dag teruggerekend. Indien de reële ziekteperiode van dit voorbeeld wordt geregistreerd (één dag), telt deze na berekening voor slechts een vijfde dag mee in plaats van één dag. Indien deze werknemer meerdere weken ziek is geweest, neemt de vertekening van de verzuimde periode door deze fout natuurlijk in relatieve zin af.

De vertekening die het (achteraf) invoeren van reële hersteldatum op het verzuimcijfer van een instelling heeft is niet precies bekend. Het uitzoeken daarvan zou zeer arbeidsintensief en tijdrovend zijn, terwijl het onwaarschijnlijk lijkt dat het effect groot is. Op het kleine deel van de instellingen waar men deze fout maakt, wordt toch nog merendeel van de herstelmeldingen wel op tijd gemeld. Daarnaast voert een meerderheid van de instellingen ook bij achterstallige herstelmeldingen de correcte datum in. Er kan dus worden verondersteld dat het effect van deze fout op het totale verzuimcijfer van de BVE-sector niet zichtbaar is. Daarmee kan worden geconcludeerd dat ook het registreren van herstel over het algemeen goed wordt uitgevoerd en geen effect op de verzuimcijfers heeft.

2.6 Aard en functie van interne rapportages verzuimcijfers

Naast de vragen over de procedures en wijze van verzuimregistratie is gevraagd naar het soort verzuimcijfers dat intern wordt gerapporteerd en in hoeverre deze cijfers voor beleid worden gebruikt. Een groot deel van de instellingen (twee van de zes respondenten) maakt maand- of kwartaaloverzichten van verzuimcijfers die aan de locatie- of afdelingsdirecteuren

worden overhandigd. Op twee van de instellingen worden (nog) maand- of kwartaalrapportages gemaakt en berekent men de verzuimcijfers alleen aan het einde van het jaar. Op deze instellingen is men wel bezig met het invoeren van verbeteringen op dat punt.

Omschrijving van de rapportages

De verzuimrapportages die de instellingen maken, zijn verschillend. De meeste instellingen (zes van de acht respondenten) maken hun eigen cijferoverzichten. Een klein deel (twee van de acht respondenten) gebruikt de cijferoverzichten van de Arbodienst en sommige instellingen vullen de rapportages van de Arbodienst aan met eigen cijfers. De rapportages lijken slechts in één ding op elkaar: ze bevatten altijd een verzuimpercentage, uitgesplitst naar afdeling of vestiging.

Alle respondenten doorzien het verschijnsel dat op kleine afdeling één of twee verzuimgevallen snel tot hoge verzuimpercentages leiden. Bij kleine afdelingen met opvallend hoge verzuimpercentages wijst men er automatisch op dat de betreffende afdeling klein is. In de standaardrapporten van Edukaat kunnen verder ook uitsplitsingen naar leeftijd en geslacht worden aangebracht. Het is onwaarschijnlijk dat er instellingen zijn die zich laten misleiden door het effect van één ziektegeval op het verzuimpercentage van een kleine afdeling.

Het type en aantal indicatoren dat naast het verzuimpercentage wordt gebruikt verschilt per instelling. Het personeelsadministratiesysteem Edukaat, dat door de meeste instellingen wordt gebruikt, kent twee verzuimpercentages: een percentage inclusief de gevallen die langer dan een jaar duren (ZV1%) en een percentage zonder de gevallen die langer dan een jaar duren (ZV2%). Verder geven de overzichten uit Edukaat twee typen verzuimfrequenties, twee typen van gemiddelde verzuimduur en een aantal andere indicatoren. Veel instellingen bewerken de cijferoverzichten van Edukaat tot een rapportage met een wat beperkter aantal indicatoren en een duidelijker lay-out. Veel instellingen gebruiken naast het verzuimpercentage de verzuimfrequentie; de gemiddelde verzuimduur wordt minder vaak gebruikt. Sommige instellingen selecteren alleen het percentage ZV1% en vinden rapportages met meer indicatoren te ingewikkeld. Een klein deel van de instellingen (die geen overzichten van Edukaat gebruiken) rapporteert percentages voor kort- en langdurend verzuim, waarbij de grens tussen kort en lang bij 42 dagen ligt. Er zijn ook instellingen die uitgebreide kwartaalrapportages van de Arbodienst gebruiken waarin niet alleen de cijfers per afdeling staan, maar ook grafieken met het type ziekte en beschrijvingen van de ontwikkelingen en situatie per afdeling. Het gebruik van de rapportages van de Arbodienst komt echter niet veel voor, namelijk bij slechts twee van de acht respondenten. Sommige respondenten gaven aan de cijfers van de Arbodienst minder te vertrouwen dan de eigen cijfers, andere respondenten vinden de kosten die hun Arbodienst voor de rapportages rekent te hoog.

Gebruik van de rapportages

De mate waarin de maand- en kwartaalrapportages leiden tot beleid is gering. Het constateren van de noodzaak tot speciaal beleid gebeurt nooit op basis van alleen kwartaal- of maandcijfers, maar op basis van jaarcijfers. Dat wil echter niet zeggen dat kwartaal- of maandrapportages helemaal geen invloed of effect hebben. Eén van de onderzochte instellingen geeft aan dat veranderingen in de maand- of kwartaalcijfers voor verzuim bij afdelingsdirecteuren automatisch verklaringen voor de veranderingen oproepen. De maand- en kwartaalcijfers vervullen een functie doordat ze managers regelmatig met hun neus op de feiten drukken en ze ertoe bewegen daar verantwoording voor te nemen. Op één andere onderzochte instelling zijn streefpercentages voor het verzuim gesteld en wordt elk kwartaal gekeken of deze zijn behaald. De betekenis van de cijfers hangt verder sterk samen met de mate waarin de afdelingen financieel zelfstandig moeten zijn en hun eigen vervangingsbudget beheren. Omdat BVE-instellingen geen Vervangingsfonds hebben, zoals scholen in het primair- en voortgezet onderwijs, en geen verzekeringen hebben tegen de onkosten door ziekte van werknemers, reserveert men zelf geld voor vervanging (meestal 3% van de loonsom). Op sommige instellingen maken de verzuimcijfers deel uit van financiële maandrapportages en weten de verantwoordelijken direct welke gevolgen verzuim heeft voor hun financiële stand van zaken. Tegelijkertijd geven meerdere instellingen met financieel zelfstandige eenheden aan dat de belangstelling sterk blijft verschillen per leidinggevende. Op één instelling vermoed men dat geen enkele vestigingsdirecteur veel interesse in de verzuimcijfers heeft omdat daar het vervangingsgeld niet door de eenheden wordt beheerd, maar rechtstreeks vanuit het Centraal Bureau komt. Over het algemeen genomen lijkt slechts een minderheid van de afdelings- of vestigingsdirecteuren echt precies te weten wat de kosten zijn van ziekteverzuim. Dit hangt af van de mate waarin afdelingen het eigen budget beheren en de affiniteit van de directeur met financiële aangelegenheden. Sommige instellingen worstelen met zeer hoge verzuimpercentages en hebben daar een speciaal beleid voor ontwikkeld waarin regelmatige rapportages een functie vervullen. Zo heeft men op één van de geïnterviewde instellingen (een zeer groot ROC) per vestiging streefpercentages voor het verzuim gesteld die men elk kwartaal probeert te behalen. Verder moeten afdelingsdirecteuren er twee maal per jaar aan het CvB rapporteren hoeveel mensen er langer dan een jaar ziek zijn. Op basis daarvan wordt overlegd wat daar verder aan gedaan wordt.

2.7 Kwaliteit van de verzuimcijfers

Er is onderzocht in hoeverre instellingen de verzuimcijfers op de correcte wijze berekenen, dat wil zeggen conform de definities in de Toolkit Verzuimregistratie. Omdat alle respondenten deze cijfers door een computerprogramma laten berekenen en de gebruikte formules niet precies kennen, was het niet mogelijk dit gedetailleerd na te gaan. Van een aantal speci-

fieke punten is gevraagd of het computerprogramma op de instelling er op de correcte wijze mee rekent. Er is bijvoorbeeld gevraagd of de weekends mee worden gerekend bij de verzuimdagen. Een deel van de respondenten beaamde dit, een deel wist hier het antwoord niet op omdat het de formules in het computerprogramma niet kent. Ten tweede is gevraagd of zwangerschapsverlof in het ziekteverzuim wordt meegeteld. Dit wordt op geen van de instellingen gedaan; de meeste hebben aparte cijfers voor verzuim met en zonder zwangerschapsverlof. Alle onderzochte instellingen en waarschijnlijk ook alle overige BVE-instellingen hebben een aparte registratiecode voor degenen die wegens zwangerschap niet aanwezig zijn. Ten derde is gevraagd of veranderingen in de aanstellingsomvang van een werknemer door worden gerekend bij het vaststellen van de verzuimcijfers. Veel (zes van de acht) respondenten gaan er vanuit dat dit wel het geval is, omdat de verzuimcijfers worden gegenereerd via integrale personeelsadministratiesystemen, waar zaken als aanstellingsomvang altijd in komen te staan. Eén respondent denkt dat Edukaat dit niet doet, een andere respondent weet het niet. Omdat de meeste onderzochte instellingen cijferoverzichten gebruiken die met behulp van het programma Edukaat kunnen worden berekend, zal hier apart op de kwaliteit van deze cijfers worden ingegaan.

Cijfers van het programma Edukaat

Het programma Edukaat is een geïntegreerd personeelsadministratiesysteem dat twee derde van de instellingen in gebruik heeft. In het programma zelf kan opdracht worden gegeven om verzuimcijfers te berekenen. Omdat de respondenten niet precies weten in hoeverre de door Edukaat berekende verzuimcijfers kloppen en er verschillende visies waren op de betrouwbaarheid van de kengetallen, is informatie ingewonnen bij Mercedes. Dit administratiekantoor heeft in opdracht van het Arboservicepunt een applicatie ontwikkeld die op basis van Edukaatbestanden verzuimcijfers berekent die geheel voldoen aan de definities en formules van de Toolkit. Mercedes berekent tevens de verzuimcijfers van alle instellingen (die Edukaat gebruiken) tezamen. Uit deze informatie blijkt dat het Edukaat het meest gebruikte verzuimcijfer, het verzuimpercentage, zelf wel op correcte wijze berekent. Dat gaat echter niet op voor de wat minder gebruikte verzuimfrequentie en de gemiddelde verzuimduur. De oorzaak van deze fouten ligt inderdaad in het feit dat Edukaat werkt op basis van een bestand dat uit aanstellingen bestaat en niet uit personen. Het komt veel voor dat leraren meerdere aanstellingen hebben, bijvoorbeeld op meerdere instellingen, op verschillende afdelingen van een instelling of voor meerdere vakken. Voor het meest gebruikte verzuimcijfer, het verzuimpercentage, heeft dit geen gevolgen, omdat bij het berekenen van het totaal aantal verzuimde dagen rekening wordt gehouden met de omvang van elke aanstelling. De verzuimfrequentie is echter het gemiddelde aantal keren per jaar dat personeel zich ziek heeft gemeld. Daarbij worden alle ziekmeldingen van alle aanstellingen meegerekend en ontstaat een foutief cijfer. De enige manier om dit cijfer kloppend te krijgen is door het bestand met gegevens per aanstelling om te vormen tot een bestand met gegevens per persoon. Ditzelfde geldt voor de

gemiddelde verzuimduur. Ook dit cijfer is een gemiddelde per persoon en kan dus alleen correct worden berekend als gerekend wordt op basis van gegevens per persoon.

Op vier van de zes onderzochte instellingen waar Edukaat wordt gebruikt weet niet dat de door Edukaat zelf berekende verzuimfrequentie en gemiddelde verzuimduur niet voldoen aan de landelijke vastgestelde definities. De gevolgen daarvan voor het beleid dat scholen voeren is gering, omdat er vooral wordt gekeken naar de verzuimpercentages. Bovendien wordt er slechts zeer gering beleid gevoerd op basis van periodieke verzuimrapportages. Desgevraagd zeggen de meeste instellingen dat het verzuimpercentage waarschijnlijk wel klopt, maar men durft dit niet met zekerheid te zeggen omdat de exacte formules in het programma niet zichtbaar zijn. Op twee van de ondervraagde instellingen wordt echter gesteld dat de verzuimcijfers van Edukaat, ook het verzuimpercentage, niet zouden kloppen omdat het programma rekent op basis van aanstellingen. Eén van deze respondenten gaf aan dat de cijfers toch werden gebruikt voor interne rapportage, omdat ze de veranderingen in de tijd laten zien en vergelijkingen mogelijk maken tussen afdelingen onderling of tussen instellingscijfers en afdelingscijfers.

Een ander detail werd aangestipt door één van de respondenten, die stelt dat de verzuimcijfer van Edukaat niet zouden kloppen omdat twee verzuimperiodes van dezelfde persoon waar minder dan vier weken tussen zit, wettelijk meetelt als één lange verzuimperiode. Edukaat zou de tussenliggende dagen echter niet verzuimdagen meetellen en daarom te lage cijfers genereren. Dit werd echter bestreden door Mercedes, waar men aangaf dat scholen in Edukaat zelf kunnen aangeven of de tijd tussen de ziekmelding en een herstelmelding van minder dan vier weken daarvoor wordt omgezet in één doorlopende ziekteperiode. Bij het controleren van de Edukaat bestanden die Mercedes ontvangt is gebleken dat instellingen dit in 99 procent van de gevallen goed doen.

Twee van de zes onderzochte instellingen gebruiken niet Edukaat, maar andere programma's om verzuimcijfers te berekenen. Eén van deze instellingen heeft een eigen programma ontwikkeld, dat door het Arboservicepunt zou zijn onderzocht en goedgekeurd. Eén respondent gebruikt het programma Peoplesoft. Deze instelling gaat ervan uit dat de verzuimcijfers van dit programma kloppen.

2.8 Conclusie

Uit de interviews kan worden geconcludeerd² dat een meerderheid van de BVE-instellingen een verzuimprotocol heeft met procedures van verzuimmelden en verzuimregistratie die voldoen aan de definities van de verzuimkengetallen zoals deze zijn omschreven in de Toolkit verzuimregistratie. Een veel kleiner deel van de instellingen heeft een protocol dat voldoet aan het door de Toolkit aangeraden beleid van rechtstreeks ziekmelden bij de leidinggevende of het bewerkstelligen van communicatie met de leidinggevende spoedig na de ziekmelding. Op drie van de acht onderzochte instellingen bevat het protocol een procedure die aangeeft dat er rechtstreeks bij de leidinggevende moet worden gemeld of dat deze snel na een ziekmelding contact opneemt met de zieke. Slechts één onderzochte instelling heeft een procedure die ervoor zorgt dat het veel voorkomende probleem van de bereikbaarheid van leidinggevendenden geen hindernis meer vormt. Het rechtstreeks ziekmelden bij de leidinggevendenden heeft geen effect op de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers maar wordt wel aangeraden in de Toolkit vanwege het preventieve effect van dergelijk beleid.

Een meerderheid van de instellingen voert de procedures van hun eigen verzuimprotocol goed uit, enkele instellingen doen dit redelijk tot matig. Alle onderzochte instellingen geven aan het verzuimbeleid en de verzuimregistratie wegens de Wet verbetering Poortwachter te hebben verbeterd. De ziekmeldingen worden op de meeste instellingen op de ochtend van de melding correct doorgegeven, geregistreerd en aan de Arbodienst gemeld. Een kleine minderheid van de instellingen geeft aan dat er af en toe dingen fout gaan bij doorgeven van ziektemeldingen van het meld- naar het registratiepunt. Deze fouten worden vrijwel altijd in een later stadium ontdekt en in de registratie gecorrigeerd. Op één van de onderzochte instellingen bestaat het vermoeden dat ziekteverzuim bij lessen in de avonduren niet gemeld wordt. Omdat geen van de andere instellingen dit vermoeden heeft geuit en avondlessen waarschijnlijk slechts een gering deel van het totaal aantal lessen uitmaken, heeft dit geen merkbaar effect op de verzuimcijfers voor de hele sector.

Bij herstelmeldingen treden er in het algemeen vaker fouten op dan bij ziektemeldingen. Op een minderheid van de instellingen leiden deze vertraagde herstelmeldingen tot het registreren van onjuiste hersteldata omdat men er de reële hersteldatum registreert in plaats van de eerste dag waarop de werknemer weer aan de slag gaat. Bij parttime medewerkers kan dit leiden tot een te laag aantal geregistreerde verzuimdagen per ziekteperiode. Omdat slechts een minderheid van de herstelmeldingen met een vertraging binnenkomt en ook niet al deze vertraagde meldingen zullen leiden tot een te laag aantal geregistreerde dagen, is het effect

² De conclusies zijn gebaseerd op diepte interviews op een achttal representatief geselecteerde instellingen. Dit aantal is te laag om statistisch significante (95 procent betrouwbare) uitspraken te kunnen doen voor de gehele BVE-sector, die uit 71 instellingen bestaat. De gebleken bevindingen en het aantal onderzochte instellingen waar deze zich voordoen zijn echter wel indicatief voor de sector.

op de cijfers van de instelling echter gering. Omdat verder een minderheid van de instellingen deze fout maakt is het effect op de verzuimcijfers van de BVE-sector vrijwel zeker nihil.

Op de meeste instellingen worden interne maand- of kwartaaloverzichten van verzuimcijfers gemaakt. Deze cijferoverzichten hebben enig effect in het alert houden van managers ten aanzien van verzuim. De belangstelling voor de verzuimcijfers onder managers hangt samen met de mate waarin men verantwoordelijk is voor de financiële consequenties van verzuim. Ook bij instellingen die de eenheden budgettair zelfstandig maken, is de aandacht voor verzuimbeleid verschillend per manager en mede afhankelijk van de persoonlijke interesse. Hetzelfde geldt voor de kennis die managers hebben van de kosten die verzuim met zich mee brengen. Over het algemeen heeft toch slechts een minderheid van de vestigings- en opleidingsmanagers in de BVE-sector precieze kennis van de kosten die elk verzuimgeval met zich meebrengen.

Verzuimcijfers voor interne rapportages worden op een meerderheid van de instellingen met behulp van Edukaat berekend. Van de verzuimcijfers die daarmee berekend worden, voldoet de belangrijkste (het verzuimpercentage) aan de berekeningsmethode van de Toolkit. Twee andere kengetallen (de verzuimfrequentie en de gemiddelde verzuimduur) doen dat echter niet. De meeste gebruikers van het programma Edukaat zijn niet om de hoogte van deze fout. Een minderheid van de instellingen is dat wel, maar weet niet precies wat er niet klopt en waarom. Hoe groot de vertekening is die optreedt, is niet bekend. De gevolgen voor het beleid en handelen van scholen zijn waarschijnlijk zeer gering, omdat periodieke verzuimcijfers slechts in geringe mate tot beleid leiden en men vooral naar de verzuimpercentages kijkt.

3 EVALUATIE ARBOSERVICEPUNT

3.1 Inleiding

Het Arboservicepunt BVE is de uitvoeringsorganisatie van het deelconvenant ‘*Arbo- en verzuimbeleid psychische belasting (werkdruk) beroepsonderwijs en volwasseneducatie (BVE)*’. Het Arboservicepunt heeft als doelstelling de uitwerking en de implementatie van de convenantafspraken te realiseren. De hoofdtaken zoals die in het implementatieplan BVE zijn vastgelegd worden hieronder opgesomd:

- aanbesteden, aansturen en begeleiden van pilots en projecten;
- uitvoeren van de subsidieregelingen (zie ook hoofdstuk 4);
- ontwikkelen van instrumenten en best-practices;
- voorlichting en verspreiding van kennis, instrumenten en best-practices;
- ondersteunen van de instellingen bij de implementatie van instrumenten en beleid.

Uit de hoofdtaken blijkt dat het Arboservicepunt naast de verschillende maatregelen die zij uitvoert een belangrijke voorlichtingstaak heeft op het terrein van arbeidsomstandigheden. Vooraf is vastgesteld dat zij kennis en informatie op dit gebied actief onder de aandacht zal brengen bij de instellingen. Tevens heeft het Arboservicepunt een helpdeskfunctie en bevordert zij het uitwisselen van praktijkervaringen tussen instellingen. Voor deze voorlichtings- en ondersteuningstaken zet het Arboservicepunt onder meer een website in met haar producten en diensten, en voorlichting en documentatie over Arbo-thema’s. Daarnaast organiseert zij ook conferenties en workshops rond belangrijke activiteiten en instrumenten die zij aanbiedt.

Het Arboservicepunt bestaat uit een coördinator, een senior beleidsmedewerker, twee regioconsultants voor de BVE-sector, een procesondersteuner en een administratief ondersteuner. Een belangrijke rol in de uitvoering van de voorlichtings- en ondersteuningstaak is weggelegd voor de regioconsultants. In het implementatieplan is onder meer beschreven dat de consultants tot taak hebben instellingen die kampen met een verhoogd risico op psychische overbelasting of verzuimproblematiek ondersteuning op maat te bieden. Ook kunnen de consultants instellingen coachen en adviseren bij het implementeren van maatregelen om het ziekteverzuim en eventueel de werkdruk te beperken.

In de voorlichtings- en ondersteuningsactiviteiten spelen de volgende instrumenten en ondersteuningsmiddelen van het Arboservicepunt een belangrijke rol: de Toolkit verzuimregi-

stratie en -analyse, de Quick Scan, het Service Level Agreement (SLA) en de reïntegratiesubsidie.¹

3.2 Onderzoeksvragen

Het Arboservicepunt heeft behoefte aan terugkoppeling vanuit het werkveld waarbij informatie beschikbaar komt over de bekendheid, waardering en effectiviteit van de geboden dienstverlening (activiteiten en de instrumenten). De evaluatie van het Arboservicepunt bestaat uit twee metingen. De eerste meting wordt al halverwege de convenantsperiode gehouden om het Arboservicepunt in een zo vroeg mogelijk stadium van informatie te voorzien over het functioneren. Deze vroege evaluatie biedt het Arboservicepunt de gelegenheid om eventueel tijdens de looptijd van het convenant op onderdelen te kunnen bijsturen. In de eerste meting worden alleen hoofden personeelszaken (of andere personeelsleden die verantwoordelijk zijn voor het verzuimbeleid op de instelling) benaderd. Dit is de groep waarvan verwacht kan worden dat zij in de eerste instantie in aanraking komen met de activiteiten en dienstverlening van het Arboservicepunt. Aan het eind van de projectperiode wordt een bredere groep respondenten binnen de instellingen in de BVE sector benaderd, waaronder ook leden van het College van Bestuur verantwoordelijk voor personeelsbeleid, en personeelsafgevaardigden in de Medezeggenschapsraad aan instellingen. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de eerste meting in het kader van de evaluatie van de voorlichting en ondersteuning door het Arboservicepunt. Zowel de diverse instrumenten en producten (de Toolkit, de Quick Scan, het Service Level Agreement, Arboservicepunt website) als activiteiten (contact met de consultants, de workshops, de helpdesk en de reïntegratiesubsidie) van het Arboservicepunt dienen geëvalueerd te worden. Het gaat er daarbij om de waardering voor en het effect van de diverse instrumenten en (informatie)producten te onderzoeken. In het algemeen dient nagegaan te worden of de informatie en voorlichting van het Arboservicepunt een rol spelen in de manier waarop instellingen met verzuimbeleid en werkdruk bezig zijn. De meerwaarde die het Servicepunt voor de instellingen heeft gehad, krijgt speciale aandacht in het onderzoek. Op basis van deze informatie kunnen we de volgende onderzoeksvragen formuleren.

1. Zijn werknemers, personeelsfunctionarissen en managers op de hoogte van de activiteiten ter voorlichting en ondersteuning van het Servicepunt?
2. Maken zij gebruik van de diverse instrumenten van het Servicepunt?
3. Hoe worden deze instrumenten gewaardeerd (*toegevoegde waarde*)?

¹ Deze instrumenten en ondersteuningsmiddelen worden uitvoeriger beschreven in paragraaf 3.7 t/m 3.10.

4. Wat zijn de effecten van deze instrumenten op de informatiebehoefte, beleid/beleidskeuzes of vervolgcacties?

3.3 Onderzoeksopzet, steekproef en respons

Voor de gegevensverzameling is gebruik gemaakt van gestructureerde telefonische interviews. Eerst werd gevraagd naar de bekendheid met het Arboservicepunt en haar website, vervolgens werd ingegaan op eventuele contacten met het Arboservicepunt, het bijwonen van workshops en het gebruik van de verschillende producten (Toolkit, Quick Scan, SLA en reïntegratiesubsidie). Tot slot werd gevraagd naar de invloed van het Arboservicepunt en de behoefte aan voorlichting en ondersteuning bij de instelling. De gesprekken duurden tussen de 10 en 45 minuten, in de meeste gevallen duurde het gesprek ongeveer een half uur.

De interviews werden uitgevoerd op een selectie van instellingen die niet hadden meegedaan aan de pilot verzuimbeleid. Bij de selectie van de instellingen is verder rekening gehouden met het type (ROC, AOC of vakinstelling), de grootte en de regionale ligging van de instelling. In totaal zijn er 31 instellingen benaderd. Bijna alle benaderde personen waren bereid mee te werken. Bij vier instellingen was het, ondanks herhaaldelijk telefonisch contact en e-mail verkeer, niet mogelijk om een afspraak te maken.

Op de instellingen is gesproken met mensen die (mede)verantwoordelijk zijn voor het verzuimbeleid en eventuele contacten met het Arboservicepunt onderhouden. In eerste instantie is contact gezocht met het hoofd personeelszaken. Op sommige instellingen werken echter gespecialiseerde Arbocoördinatoren, of beleidsmedewerkers verzuim. Wanneer zij de meest aangewezen personen bleken te zijn, werd het interview met hen gehouden.

Na het maken van een afspraak werd de deelnemers een mail gezonden met daarin informatie over achtergrond van het onderzoek en de onderwerpen waarnaar gevraagd zou worden en de waarborg dat hun informatie vertrouwelijk zou worden behandeld.

Er zijn uiteindelijk interviews gehouden met mensen van 27 instellingen (16 ROC's, 5 AOC's en 6 vakscholen/overig). Een van de benaderde vakscholen was echter zo sterk verbonden met een universiteit (en betrok daar ook alle diensten van) dat we die niet in de interviewgegevens hebben opgenomen.

3.4 Bekendheid Arboservicepunt

Het Arboservicepunt BVE is bij bijna alle ondervraagde BVE-instellingen bekend. Slechts één geïnterviewde geeft aan het Arboservicepunt niet te kennen, maar sluit niet uit brochures te hebben ontvangen ("dat soort brochures gaan hier altijd ongelezen het archief in"). Bij de overige geïnterviewden is het Arboservicepunt bekend van onder andere de presentaties op

de P&O bijeenkomsten van de BVE-raad, de bezoeken door de consultants aan de instellingen, de workshops en de website.

Er is ook gevraagd naar de mate waarin de geïnterviewden bekend zijn met diensten die het Arboservicepunt aanbiedt. Bijna alle ondervraagden hebben een globaal beeld van de activiteiten van het Arboservicepunt. De voorlichtings- en ondersteuningstaak bij verzuimbeleid en verzuimregistratie wordt door een deel van de respondenten spontaan genoemd. Een deel van de respondenten geeft aan niet in detail te weten wat het Arboservicepunt doet of welke diensten zij aanbiedt. De kennis over de diensten lijkt sterk afhankelijk van het aantal contacten met het Arboservicepunt.

Website

Negentien van de ondervraagde personen hebben de website van het Arboservicepunt BVE wel eens bezocht. Op enkele uitzonderingen na hebben de meesten de website minder dan vijf keer bezocht. De website wordt wisselend beoordeeld. Zeven geïnterviewden vinden de website duidelijk en goed, acht geïnterviewden hebben geen kritiek of zeggen dat zoekproblemen te maken hebben met eigen onhandigheid in het gebruik van internet. Vier geïnterviewden gaven echter aan dat dingen lastig te vinden zijn (bijvoorbeeld de Quick Scan en de informatie over reïntegratiesubsidie). De belangrijkste reden hiervoor is dat de indeling en de structuur van de website door hen niet helder wordt gevonden. Over de inhoud is men over het algemeen tevreden, hoewel sommigen vinden dat de website een meer prominente rol zou kunnen spelen in de informatievoorziening en dat de site actueler zou moeten zijn.

3.5 Regioconsultants

Er is ook gevraagd of de geïnterviewde wel eens contact heeft gehad met een consultant of coördinator van het Arboservicepunt. Een deel van de geïnterviewden ziet de consultants regelmatig op de P&O bijeenkomsten van de BVE-raad. Gevraagd naar meer directe contacten geven de geïnterviewden van bijna alle BVE-instellingen aan dat er wel eens contact geweest is. De aard van het contact varieert sterk. Sommige respondenten hebben alleen telefonisch een vraag voorgelegd aan de consultant, anderen hebben meer intensief contact gehad, waarbij de consultant soms meerdere malen op de instelling is langsgeweest.

Contact met de consultant

Geïnterviewden van meer dan twee derde van de ondervraagde BVE-instellingen geven aan dat er een consultant is langsgeweest voor een kennismakingsgesprek. Deze kennismakingsgesprekken vinden veelal plaats op initiatief van het Arboservicepunt of zijn het gevolg van een gerichte vraag door een instelling. In dit eerste gesprek worden meestal de diensten en visie van het Arboservicepunt onder de aandacht gebracht. Daarnaast wordt ook

gesproken over de situatie op de instelling. Hierin komen bijvoorbeeld de verzuimregistratie, verzuimbeleid, mogelijke knelpunten en verhouding met de Arbodienst aan bod. Ook komt het strategisch manoeuvreren naar het College van Bestuur wel eens aan de orde in gesprekken: sommige geïnterviewden geven aan dat het verzuimbeleid bij het College van Bestuur niet voldoende aandacht krijgt, bijvoorbeeld omdat het ziekteverzuim vrij laag is. Het Arboservicepunt komt dan soms met gerichte adviezen om het College van Bestuur te overtuigen, door bijvoorbeeld inzicht te geven in de kosten van verzuim. Naast dit soort voorlichting en adviezen wordt er soms ook heel gericht naar de verzuimregistratie gekeken, hulp geboden bij het gebruik van de Toolkit of het aanleveren van de juiste verzuimcijfers.

Wanneer de consultant langskomt vanwege een gerichte vraag van de instelling, soms als vervolg op een eerder gesprek, dan is dit vaak in de vorm van een training, voordracht of brainstormsessie waarbij bijvoorbeeld CvB, management en/of arboartsen aanwezig zijn. Ook komt het voor dat mensen het Arboservicepunt bellen met vragen. Veelal gaat het om eenvoudige praktische vragen over bijvoorbeeld de subsidieregeling, workshops, de Toolkit of het maken van afspraken. In veel gevallen komen deze vragen terecht bij de consultants. Zeventien geïnterviewden hebben wel eens telefonisch contact gehad met het Arboservicepunt.

Bruikbaarheid informatie

De informatie die tijdens de gesprekken wordt gegeven, wordt door een groot deel van de geïnterviewden als bruikbaar ervaren. De gesprekken leiden overigens in zeer beperkte mate tot aanpassingen in het verzuimbeleid. Aan de geïnterviewden is gevraagd het begrip ‘verzuimbeleid’ ruim op te vatten en niet alleen te denken aan beleidsmaatregelen, maar ook aan concrete veranderingen. Overigens is niet expliciet aangegeven wat de geïnterviewden onder verzuimbeleid moesten verstaan, waardoor het niet duidelijk is of alle geïnterviewden naast het curatieve beleid ook hebben gedacht aan het preventieve beleid. Uit de antwoorden van sommige geïnterviewden kan echter worden afgeleid dat in ieder geval een deel van hen ook aan het preventieve beleid gedacht heeft bij beantwoording van de vragen.

Wanneer er aanpassingen worden gedaan, gaat het om aanpassingen in de registratie (andere verzuimdefinitie) of procedures (in plaats van achteraf, vóór de verhuizing naar Arbomatige zaken kijken). Vaker wordt de invloed beschreven in termen als “bewustwording”, “scherp houden” en “bevestiging van wat we al wisten”. Deze bewustwording en bevestiging wordt door een deel van de geïnterviewden wel belangrijk gevonden. Onder bewustwording wordt meestal verstaan dat het onderwerp verzuim weer onder de aandacht gebracht is en dat men er naar aanleiding van het contact weer iets actiever over is gaan nadenken.

Oordeel over het contact

Er is ook gevraagd naar het oordeel over het contact met de consultant. In veel gevallen leidt dit tot een oordeel over de opstelling van de consultant of het Arboservicepunt in het algemeen. De consultants worden zeer positief beoordeeld. Termen als deskundig, open, enthousiast, klantvriendelijk, goed bereikbaar en resultaatgericht worden meerdere malen genoemd. In de ogen van veel geïnterviewden zijn de medewerkers zeer deskundig en stellen zij zich professioneel op. Ze hebben de wens om te begrijpen, luisteren goed, nemen suggesties over en zijn up-to-date. Ook geven enkele geïnterviewden aan dat zij de manier waarop over verzuim gedacht wordt bij het Arboservicepunt interessant vinden (bijvoorbeeld dat verzuim iets anders is dan ziekte alleen, dat verzuim gedrag is en dat gedrag beïnvloedbaar is). Een belangrijke factor hierbij is ook dat de boodschap enthousiast gebracht wordt en dat de consultants er echt in lijken te geloven. Ook de objectieve en onafhankelijke positie van het Arboservicepunt wordt genoemd als positief punt. Als buitenstaanders kunnen de consultants bestaande patronen doorbreken (“binnen de organisatie heb je altijd uitvluchten om verzuim te verklaren”). Ook blijkt het Arboservicepunt handig om derde partijen, veelal commerciële aanbieders, af te houden (“wij zijn al voorzien door het Arboservicepunt”).

Iedereen die telefonische contact heeft gehad met het Arboservicepunt geeft aan dat de voorgelegde vraag adequaat is beantwoord. De bereikbaarheid van het Arboservicepunt wordt als goed ervaren. Wanneer er niemand is die de vraag kan beantwoorden, wordt het 06-nummer van een van de medewerkers doorgegeven. Ook wordt er vrij snel teruggebeld en worden gemaakte afspraken goed nagekomen.

Naast de vele positieve geluiden zijn er ook enkele negatieve geluiden. Zo is het niet iedereen duidelijk wat de consultants nu precies kunnen betekenen voor de instellingen. Een ander punt dat door een kleine instelling naar voren wordt gebracht is dat het Arboservicepunt de inrichting van het Arboservicepunt niet te veel moet afstemmen op de wensen van grote organisaties alleen. Juist kleinere organisaties zijn afhankelijk van externen voor een deel van de expertise. Om dezelfde reden vindt iemand van een andere kleine instelling het jammer dat de consultants niet kunnen worden ingehuurd om iets meer ondersteuning te bieden dan nu mogelijk is. Een laatste meer algemeen punt van kritiek dat door sommige geïnterviewden naar voren wordt gebracht is dat de informatie inhoudelijk vaag en te theoretisch is, terwijl er bij hen vooral ook behoefte is aan concrete informatie.

3.6 Workshops en conferenties

Het Arboservicepunt heeft verschillende conferenties en workshops georganiseerd: in de beginperiode bijvoorbeeld de informatiebijeenkomsten over het deelconvenant en meer recent workshops over verzuimbeleid, verzuimregistratie, de Quick Scan, het gebruik van een

Service Level Agreement (SLA) en de financiële aspecten van verzuim. Omdat er in dit onderzoek met relatief weinig mensen is gesproken en er per bijeenkomst dus zeer weinig gegevens bekend zijn, behandelen we de ervaringen met de verschillende workshops gezamenlijk. Zeventien geïnterviewden hebben één of meerdere conferenties of (interne) workshops van het Arboservicepunt bijgewoond.

Bruikbaarheid informatie

Bijna alle geïnterviewden hebben bruikbare informatie gekregen op de workshops. Twee geïnterviewden gaven echter aan dat zij één van de door hen bijgewoonde workshops of conferenties niet interessant vonden. Een van deze twee was uitgesproken negatief over een workshop over verzuimrapportagetechnieken en financiële aspecten van verzuim. In deze workshop werd volgens deze geïnterviewde inhoudelijk weinig interessants verteld en werd niet diep genoeg ingegaan op de financiële aspecten van verzuim. De ander negatieve reactie betrof de presentatie van het implementatieplan deelconvenant BVE waarvan de geïnterviewde het doel onduidelijk vond. Dezelfde persoon vond ook de workshop over de Toolkit onnodig, omdat deze de Toolkit op zichzelf al duidelijk genoeg vond.

De invloed van de cursussen is heel divers en afhankelijk van het onderwerp. In sommige gevallen herinnert de betrokkene zich de workshop niet goed meer, in andere gevallen is de betrokkene nog erg enthousiast en zijn er al daadwerkelijk veranderingen doorgevoerd. Concrete, duidelijk aanwijsbare veranderingen die naar aanleiding van een workshop zijn doorgevoerd, zijn echter zeldzaam. De concrete wijzigingen die genoemd worden, zijn veranderingen in verzuimdefinities of de berekening van verzuimcijfer, verandering van het protocol waarmee de leidinggevende met verzuim moet omgaan en het toevoegen van een Service Level Agreement aan het contract met de Arbodienst. Een geïnterviewde heeft naar aanleiding van de workshop de consultant uitgenodigd om op de instelling langs te komen. Een van de geïnterviewden vond de workshop zeer stimulerend en prikkelend en is op de eigen instelling zelf workshops gaan geven over het signaleren van verzuim en gespreksvoering. Bij elf van de zeventien geïnterviewden die een workshop hebben bezocht is er geen sprake geweest van (concrete) wijzigingen in het verzuimbeleid onder invloed van de cursus. Een deel van hen geeft echter aan dat de workshop wel heeft bijgedragen aan het denken over verzuim. Sommigen stellen dat de bewustwording met betrekking tot verzuim groter is geworden door het volgen van een workshop. Een workshop wijst sommige mensen weer op bepaalde aspecten van verzuim waarop gelet moet worden. Ook vormt de informatie uit de workshop soms een bevestiging van wat men vond of dat men al op de goede weg was.

Oordeel over de workshops en conferenties

Door vijf van de zeventien mensen wordt naar voren gebracht dat zij het belangrijk vinden om op de workshops met collega's over hetzelfde onderwerp te spreken en geven aan dat op

de workshops waar zij geweest zijn (Quick Scan en verzuimcijfers) hiertoe ook de mogelijkheden waren. De mogelijkheid tot kennisuitwisseling en het zelf actief zijn tijdens cursussen worden positief gewaardeerd. Een van de geïnterviewden vond het jammer dat de workshop over het SLA voor BVE en HOO samen werd gegeven. Omdat deze sectoren zo verschillend zijn, vond deze persoon dat relatief veel tijd besteed werd aan zaken die voor de eigen instelling of sector niet relevant waren. De beperkte duur van de workshop over de Quick Scan wordt door sommige respondenten als prettig ervaren (“na drie uur kun je toch niets meer opnemen”). Een respondent vond de workshop over de Quick Scan goed vanwege de doelgerichte aanpak en de concrete, heldere informatie. Er zijn echter ook andere geluiden te horen. De meestgehoorde kritiek is dat de workshops (bijvoorbeeld over verzuimbeleid en SLA) soms erg blijven hangen in theorie en te weinig concrete informatie bieden. Bij de personen die deze kritiek geven is er behoefte aan praktische informatie in de vorm van concrete voorbeelden, draaiboeken, best practices en meer “tips and tricks”. Ook wordt er door meerdere geïnterviewden aangegeven dat er te veel mensen aanwezig zijn bij de bijeenkomsten. Hierdoor kun je elkaar en spreker niet altijd goed volgen. Tot slot merkt iemand op dat de workshop verzuimbeleid en -registratie, die volgens haar vrij technisch van aard is, ook gericht zou moeten worden op mensen die er in praktijk mee werken. Naast de hoofden P&O en de directeuren die er nu zitten, zou het volgens haar ook goed zijn om zich te richten op mensen van de administratie.

3.7 Toolkit verzuimregistratie en -analyse

Een belangrijke doelstelling van het Arboservicepunt is ervoor te zorgen dat de instellingen hun verzuimcijfers op een correcte en eenduidige wijze berekenen. Dit is van belang voor het berekenen van juiste sectorcijfers en voor de mogelijkheid om de verzuimcijfers van de verschillende instellingen te kunnen vergelijken. Om tot vergelijkbare verzuimcijfers te komen, is het een vereiste dat alle instellingen dezelfde verzuimdefinities en formules gebruiken. Hiertoe is de Toolkit verzuimregistratie en -analyse ontwikkeld. Dit is een tekst met informatie over de verschillende verzuimindicatoren, de wijze van berekening en de interpretatie van de cijfers. Naast specifieke informatie over de cijfers is ook meer algemene informatie over verzuim en verzuimanalyse opgenomen in de Toolkit.

In hoofdstuk 2 is de Toolkit ook al aan de orde geweest. De onderzoeksvragen en de wijze van onderzoeken verschilt echter sterk in beide hoofdstukken. In hoofdstuk twee is bij een beperkt aantal instellingen gekeken in hoeverre de registratie conform de Toolkit was, terwijl in dit hoofdstuk een inventarisatie gemaakt is door bij een grote groep instellingen te vragen of en hoe de Toolkit gebruikt is. Voor alle duidelijkheid is ervoor gekozen de bevindingen uit beide onderzoeken niet te integreren.

Het gebruik van de Toolkit

Op achttien van de bevraagde instellingen wordt de Toolkit gebruikt. Op vier instellingen is bij de geïnterviewde onbekend of er volgens de Toolkit gewerkt wordt. De reden voor het ontbreken van kennis hierover is dat de berekening van verzuimcijfers is uitbesteed aan een administratiekantoor of een aparte afdeling waar de geïnterviewde geen direct contact mee heeft. Op vier instellingen wordt de Toolkit niet gebruikt. Een van deze instellingen kiest voor een andere aanpak (de Trajectassistent), een andere instelling wil niet van systeem veranderen en de overige twee hebben er geen aandacht aan besteed (onder andere omdat men bevreesd was verschillen te vinden tussen eigen uitkomsten en die volgens de Toolkit).

De achttien instellingen waar de Toolkit is of wordt gebruikt verschillen sterk in de aanpak. Op sommige instellingen heeft men de Toolkit alleen doorgekeken, op andere instellingen is de Toolkit grondig bestudeerd en heeft dit soms geleid tot veranderingen in de gebruikte indicatoren voor verzuim of de berekening ervan. De Toolkit wordt door de meeste instellingen gebruikt om te kunnen voldoen aan het verzoek om eenduidige verzuimcijfers aan te leveren voor berekening van de sectorcijfers. Een groot deel van de geïnterviewden heeft dan ook vooral naar het onderdeel over de berekeningsmethoden en formules gekeken. Een deel van de instellingen werkte al conform de Toolkit en hoefde geen veranderingen door te voeren. Door hen werd de Toolkit vooral ter verificatie gebruikt. Op andere instellingen heeft de Toolkit geleid tot veranderingen in de gebruikte berekeningsmethode van verzuim (bijvoorbeeld het invoeren van de deeltijdfactor in de berekening). Soms heeft de Toolkit ook invloed gehad op andere aspecten, zoals de presentatie van de cijfers. Een van de instellingen heeft onder invloed van het rapportagemodel van de Toolkit zijn presentatie en interpretatie aangepast waardoor de verzuimcijfers toegankelijker en beter te interpreteren zijn. Een enkele keer gaat de invloed verder en wordt er nog eens naar het gehele traject van melding tot verzuimcijfers gekeken. Bij een van de instellingen is naast aanpassingen in de berekening het belang van een goede registratie benadrukt en worden er naar aanleiding van de veranderde aanpak ook regelmatig rapportages voor leidinggevenden gemaakt. Soms is de invloed indirect en leidt het lezen van de Toolkit vooral tot reflectie over het verzuimbeleid. Soms leidt het denken over verzuim tot nieuwe initiatieven zoals het ontwikkelen van een “verzuimkalender”. Op deze kalender, die op een van de ondervraagde instellingen is gemaakt, staat voor alle betrokkenen in heldere taal waar ze op moeten letten bij verzuim en de preventie ervan.

Oordeel over de Toolkit

Vijf van de geïnterviewden die in aanraking waren geweest met de Toolkit hadden er om verschillende redenen geen uitgesproken oordeel over. Een deel omdat ze er, volgens eigen zeggen, te weinig mee hadden gewerkt. Het meest gewaardeerde punt aan de Toolkit is het streven naar dezelfde wijze van verzuimberekening voor alle instellingen. Het berekenen van een correct verzuimcijfer voor de gehele sector en de mogelijkheid voor onderlinge verge-

lijkbaarheid (“sectorale benchmarking”) worden door veel instellingen zeer belangrijk gevonden, wat blijkt uit het feit dat minstens zeven van de geïnterviewden dit spontaan noemen. Een van de geïnterviewden zei hierover: “vroeger waren er altijd problemen over definities en interpretatie, dat is nu gelukkig niet meer het geval”. Niet alleen de mogelijkheid voor vergelijking tussen instellingen wordt als positief ervaren, maar ook de mogelijkheid verzuim over verschillende periodes binnen één instelling te vergelijken. Door de uniforme berekeningswijze hoeft men niet alleen op subjectieve oordelen af te gaan, maar is er ook goed vergelijkbaar cijfermateriaal voorhanden. Genoemde positieve punten over de inhoud van de Toolkit zijn onder meer: overzichtelijk, goed hanteerbaar en uitgebreid. Niet iedereen is het hiermee eens. Sommige geïnterviewden vinden de Toolkit juist onoverzichtelijk of vinden de formuleringen niet duidelijk. Een ander merkt op dat er meer toelichting gegeven zou moeten worden voor mensen die minder met de administratieve kant te maken hebben. Een meer fundamenteel punt van kritiek is dat de Toolkit uitgaat van software die niet beschikbaar is. Een geïnterviewde zegt “dat er in plaats van een mooie tool goede software moet zijn”. Om hiertoe te komen zou het Arboservicepunt harder (“meer met de vuist op tafel”) moeten onderhandelen met PinkRocade over het eisenpakket waaraan Edukaat zou moeten voldoen.

3.8 Quick Scan

Een ander instrument dat het Arboservicepunt aanbiedt is de Quick Scan. De Quick Scan is een computerprogramma waarmee op basis van vragen en antwoorden een diagnose wordt gesteld van het verzuimbeleid van de instelling. De Quick Scan kan gedaan worden via de website van het Arboservicepunt of van een cd-rom. Er zijn ook workshops georganiseerd met de Quick Scan als onderwerp. Door verschillende mensen van één instelling de Quick Scan te laten doen, kunnen ook eventuele verschillen in visie op verzuim worden opgespoord en deze verschillen kunnen dan bijvoorbeeld weer als uitgangspunt voor discussie worden gebruikt.

Het gebruik van de Quick Scan

Van de 26 geïnterviewden heeft de helft de Quick Scan wel eens gedaan. Dit varieert van er een keer mee spelen tot het volgen van een workshop met meerdere betrokkenen van de instelling. Van de dertien geïnterviewden die de Quick Scan niet gedaan hebben, geven er twee aan dat ze wel de cd-rom hebben liggen, maar dat ze er niet snel naar zullen kijken en twee anderen geven aan dat ze er belangstelling voor hebben, maar dat ze niet van het bestaan wisten.

Vijf personen geven aan dat ze de Quick Scan vrij snel hebben doorgenomen en er (om die reden) geen bruikbare informatie uitgehaald hebben. Van de acht personen die de Quick Scan

grondiger hebben doorgenomen, geven er zeven aan dat zij bruikbare informatie hebben gekregen.

Meerdere personen geven aan dat de uitkomsten uit de Quick Scan een bevestiging vormen van wat zij al wisten. Hoewel de bevestiging van belang kan zijn, geeft dit geen expliciete meerwaarde volgens een van de geïnterviewden. De Quick Scan kan in plaats van bevestiging echter ook confronterend werken en een bepaalde denkwijze over verzuim doorbreken. Zo geeft iemand aan dat de scores die de Quick Scan geeft zeer inzichtelijk kunnen zijn en mensen anders tegen de zaken aan kan laten kijken. Net als bij de eerder besproken instrumenten en activiteiten wordt ook bij de Quick Scan door meerdere mensen over bewustwording (“voortdurende aandacht is nodig”) gesproken. Een voorbeeld van bewustwording die op zijn beurt weer leidt tot actie is de versnelde actualisatie van de procedure voor ziekmeldingen bij een van de instellingen (“De procedure moest worden veranderd in het kader van de Wet verbetering Poortwachter, maar dat het zo snel gegaan is kwam ook doordat we actief bezig zijn geweest met het verzuimbeleid in het kader van de Quick Scan”). Dit voorbeeld illustreert ook de invloed die het Arboservicepunt heeft op het verzuimbeleid op de instellingen. Wettelijke maatregelen zoals de Wet verbetering Poortwachter zorgen voor de grote veranderingen, waarnaast het Arboservicepunt soms een bescheiden faciliterende rol speelt bij die veranderingen of er een aanzet toe kan geven. Een van de geïnterviewden gaf bijvoorbeeld aan dat hij naar aanleiding van de workshop over de Quick Scan de cursusleider had uitgenodigd voor een oriënterend gesprek op de instelling. Over het algemeen leidt de Quick Scan echter niet tot directe, concreet aanwijsbare veranderingen in het verzuimbeleid.

Oordeel over de Quick Scan

De Quick Scan wordt door meerdere geïnterviewden een volwassen, bruikbaar en helder product genoemd. Het instrument wordt door sommigen een geslaagde vertaling van theorie naar praktijk genoemd, wat ook terugkomt in omschrijvingen als doelgericht en concreet. De kracht van het instrument ligt volgens verschillende geïnterviewden in het aanzetten tot gesprekken en gedachtewisselingen over verzuim en verzuimbeleid. Een van hen merkt hierover op dat op basis van de uitkomsten van de Quick Scan zakelijke gesprekken kunnen worden gevoerd die niet, zoals in het verleden, ontaarden in klaagdiscussies. Door de Quick Scan wordt er sneller “to the point” met elkaar gesproken. Een deel van de geïnterviewden kon geen positieve of negatieve punten aangeven bij de Quick Scan. Het aantal negatieve oordelen is echter zeer gering. Een geïnterviewde merkt op dat er iets meer verdieping mogelijk is. Een ander merkt op dat het invullen van de Quick Scan veel te lang duurt en dat ze het om die reden niet aan het management durft voor te leggen.

3.9 Service Level Agreement

Het Arboservicepunt geeft door middel van workshops en via de website informatie over een Service Level Agreement (SLA). Een SLA is een document waarin de instelling zijn eisen ten aanzien van de dienstverlening door de Arbodienst duidelijk en helder vastlegt. Dit document kan in het contract met de Arbodienst worden opgenomen.

Dat het Arboservicepunt informatie geeft over een SLA is bij dertien geïnterviewden geheel onbekend, acht personen geven aan dat zij er van gehoord hebben, maar dat zij er nooit naar gekeken hebben (bijvoorbeeld in een gesprek met een consultant). Voor de overige vijf instellingen geldt dat zij de opzet voor het SLA wel bekeken hebben. Twee van deze instellingen geven aan dat zij het SLA van het Arboservicepunt in de toekomst willen gaan gebruiken. Voor drie instellingen kwam deze te laat of is er toch geen interesse voor. Omdat het SLA van het Arboservicepunt nog erg onbekend is, is er ook weinig commentaar. De twee instellingen die ermee willen gaan werken, geven aan dat zij het zeer positief vinden dat zij door het SLA gedwongen worden om goed te formuleren wat ze van de Arbodienst willen. Door concretere afspraken te maken hopen zij ook dat de evaluaties makkelijker worden. Door een geïnterviewde van een andere instelling wordt over de workshop SLA opgemerkt dat het materiaal niet concreet genoeg is en dat er meer informatie gegeven zou moeten worden in de vorm van “tips and tricks”. Een afgewogen oordeel over het gebruik van het SLA is op dit moment niet te geven.

3.10 Reïntegratiesubsidie

In het kader van het deelconvenant is een subsidieregeling voor reïntegratie van (psychisch) overbelaste werknemers ingesteld. De aanvragen voor deze subsidie lopen via het Arboservicepunt en een deel van de uitvoering wordt gedaan door accountantskantoor Arenthals Grant Thornton. De subsidie is specifiek bedoeld voor reïntegratie van werknemers die arbeidsongeschikt zijn door psychische en/of RSI-klachten. De subsidie is zo ingericht dat van de gedeclareerde activiteiten de helft wordt vergoed en is aan een maximum van 1365 euro per traject per werknemer gebonden.

Het gebruik van de subsidieregeling

Tien instellingen geven aan geen subsidies aan te vragen vanwege bijvoorbeeld het ontbreken van gevallen of onbekendheid met de mogelijkheid. Negen geïnterviewden hebben geen direct zicht op de vraag of er subsidieaanvragen bij het Arboservicepunt gedaan worden. Dit komt omdat eventuele subsidieaanvragen op decentraal niveau worden gedaan. Op een deel van de instellingen heeft het centraal bureau de units wel in kennis gesteld over de mogelijkheid van de subsidie. Op zeven instellingen zijn aanvragen gedaan waar de geïnterviewde

redelijk zicht op had. Het aantal aanvragen varieert op deze instellingen van één tot vijftien aanvragen. Zie hoofdstuk 4 voor een beter overzicht over het totale gebruik van de subsidie-regeling over het jaar 2002.

Oordeel over de procedure

Vijf geïnterviewden vinden de afhandeling van de aanvraag snel verlopen (“een verademing wanneer je UWV gewend bent”). Twee vinden de afwikkeling lang duren, één vindt dat echter niet onoverkomelijk, de ander die meer dan anderhalf jaar² moest wachten wel.

Sommige geïnterviewden vinden de procedure erg bewerkelijk. Het is bijvoorbeeld lastig om alle benodigde handtekeningen te verzamelen. Dit is vooral een probleem in grote organisaties waarbij de verschillende personen op verschillende plekken zitten. De eis dat de subsidie snel na de start van het traject moet worden aangevraagd, blijkt niet erg reëel.³ In de praktijk worden subsidies gedurende het traject aangevraagd en wordt er niet gewacht op de subsidie (“het belang van de zieke staat toch voorop”). Iemand merkt op dat het Arboservicepunt er geen probleem van maakt als er door praktische omstandigheden een termijn niet gehaald kan worden. Een van de geïnterviewden gaf aan dat het een grote verbetering is dat de subsidie met ingang van 2003 ook wordt verstrekt wanneer er interne supervisie is. In deze interviews is niet ingegaan op het effect van de subsidies, omdat dat onderwerp is van een andere evaluatie. Een van de instellingen waar relatief veel reïntegratiesubsidies worden aangevraagd gaf echter spontaan aan dat men daar de ervaring heeft dat de subsidie leidinggevend over de streep kan trekken om een bepaald traject te starten. Over het algemeen vinden de meeste instellingen het goed dat de subsidiemogelijkheid er is.

3.11 Invloed Arboservicepunt op verzuimbeleid

Aan de geïnterviewden is gevraagd naar de stand van zaken wat betreft verzuim op hun instelling en de rol die het Arboservicepunt hierin gespeeld heeft. Veel geïnterviewden geven aan dat het verzuimbeleid op de eigen instellingen vrij vergevorderd is. De Wet verbetering Poortwachter heeft hierin een grote invloed gehad. Bijna zonder uitzondering wordt gesteld dat het Arboservicepunt geen rol heeft gespeeld bij de ontwikkeling van het verzuimbeleid op de instellingen.

Meerdere geïnterviewden stellen echter wel dat het Arboservicepunt heeft geleid tot een verdere bewustwording en dat zij een stimulerende en intensiverende rol heeft gespeeld (“houdt je scherp”). Door sommigen wordt aangegeven dat het Arboservicepunt een rol heeft

² Het is gezien de lange duur niet duidelijk of deze persoon wel sprak over een reïntegratiesubsidie van het Arboservicepunt.

³ Een van de geïnterviewden dacht ten onrechte dat de subsidie alleen aangevraagd kan worden voor de start van het traject, terwijl dit in werkelijkheid tot vier maanden na aanvang mogelijk is.

gespeeld in de gedachtevorming (bijvoorbeeld over het contract met de Arbodienst of het omgaan met verzuim). Ook wordt de informatie van het Arboservicepunt als check gebruikt.

3.12 Inventarisatie behoefte aan voorlichting en ondersteuning

Twaalf instellingen geven aan dat zij wel behoefte hebben aan voorlichting en ondersteuning. De verschillende behoeften zijn echter divers. Instellingen willen bijvoorbeeld concrete (vaak concreter dan nu het geval is) ondersteuning en informatie op het gebied van reïntegratie en voorbeelden van de kosten van verzuim. Een enkele instelling heeft behoefte aan uitgebreidere hulp dan het Arboservicepunt kon bieden. Meerdere instellingen hebben behoefte aan informatie over preventie en reïntegratie (bijvoorbeeld in de vorm van een in-company-training voor leidinggevenden, waarbij rekening gehouden wordt met de kenmerken van de school). Ook geven enkele P&O afdelingen aan dat zij behoefte hebben aan ondersteuning in de richting van het management.

Veertien geïnterviewden zeggen op dit moment geen behoefte te hebben aan voorlichting of ondersteuning op het gebied van verzuimbeleid. Overigens geeft een deel van hen aan dat zij het wel goed vinden dat het Arboservicepunt er is. De rol die het Arboservicepunt speelt in het beschikbaar komen van eenduidige sectorcijfers, het alert houden van de instellingen en als vraagbaak wordt ook door een deel van deze instellingen gewaardeerd. Ook bij de personen die niet direct behoefte hadden aan ondersteuning en voorlichting op het gebied van verzuimbeleid is gevraagd welke rol het Arboservicepunt in hun ogen zou kunnen spelen. De meest uitgesproken voorbeelden zijn hieronder opgesomd:

- De kennis van de instellingen beter benutten door het ondersteunen van kennisnetwerken (“Niet alleen informeren maar ook faciliteren”).
- Themagericht werken en toewerken naar meer maatwerk. Bijvoorbeeld door sessies te organiseren waarbij instellingen die in hetzelfde stadium zijn bij elkaar zitten.
- Meer informatie geven over de technische kanten van Arbo (“veiligheid en milieu is nu een ondergeschoven kind”). Hierbij is behoefte aan praktische informatie over bijvoorbeeld risico-inventarisaties en het contact met de brandweer, maar ook informatie over wat nu verplicht is om te doen en wat niet.⁴
- Meer informatie over het SUWI-traject geven omdat daar nogal wat onduidelijkheden over zijn. Zo is het bijvoorbeeld onduidelijk wat de verantwoordelijkheid van het reïntegratiebedrijf is en hoe zit het met de financieringsbronnen.

⁴ Het deelconvenant waar het Arboservicepunt uitvoerder van is heeft niet direct betrekking op “Arbo en Milieu”, daarom speelt het Arboservicepunt hier waarschijnlijk geen grote rol in. De naam “Arboservicepunt” suggereert echter anders.

3.13 Conclusies

De belangrijke uitkomsten uit de tussentijdse evaluatie zijn hieronder nog een keer in verkorte vorm opgenomen:

- Het Arboservicepunt is breed bekend in de BVE-sector. De meeste geïnterviewden hebben een globaal beeld van de activiteiten van het Arboservicepunt.
- Negentien van de 26 geïnterviewden gaven aan dat zij de website hebben bezocht. De meesten vinden de website goed of hebben geen commentaar. Een klacht is wel dat informatie over bepaalde diensten niet altijd makkelijk te vinden is.
- Op meer dan twee derde van de ondervraagde instellingen is er wel eens contact geweest met een consultant van het Arboservicepunt. In veel gevallen ging dit om een kennismakingsgesprek waarbij informatie werd uitgewisseld over het Arboservicepunt en de situatie op de instelling. Deze gesprekken leiden over het algemeen niet tot concrete, direct aanwijsbare veranderingen, maar worden wel als stimulerend ervaren.
- Het contact met de consultants wordt in veel gevallen zeer positief beoordeeld. De consultants worden onder meer omschreven als deskundig, resultaatgericht en klantvriendelijk. Belangrijkste kritiekpunt (en dat geldt eigenlijk voor alle diensten van het Arboservicepunt) is dat de gegeven informatie volgens een deel van de geïnterviewden soms concreter moet zijn.
- Over de bereikbaarheid van het Arboservicepunt en de consultants zijn geen klachten. In geval van afwezigheid worden 06-nummers gegeven, er wordt vrij snel teruggebeld en gemaakte afspraken worden goed nagekomen.
- Ongeveer twee derde van de geïnterviewden heeft één of meerdere workshops of conferenties van het Arboservicepunt bijgewoond. De workshops leiden slechts in beperkte mate tot (concrete) wijzigingen in het verzuimbeleid. Wel hebben de workshops bij verschillende deelnemers bijgedragen aan het denken over verzuim en de bewustwording van het belang van een actieve rol. Het praten met collega's op andere instellingen die met dezelfde zaken bezig zijn, wordt als zeer positief ervaren. Belangrijkste kritiekpunt is dat men de workshops inhoudelijk soms niet concreet genoeg vindt.
- De Toolkit verzuimregistratie en -analyse is het meest gebruikte product van het Arboservicepunt. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de grote draagkracht voor het berekenen van eenduidige verzuimcijfers in de BVE-sector. De Toolkit wordt vooral gebruikt om cijfers te produceren die conform de Toolkit zijn, daarom is er vooral aandacht voor de correcte wijze van berekening. De informatie uit de Toolkit wordt over het algemeen als bruikbaar ervaren en heeft op een deel van instellingen geleid tot veranderingen in definities van verzuim of de berekeningswijze.
- De Quick Scan is door de helft van de geïnterviewden gebruikt. In de meeste gevallen wordt de informatie die het opleverde bruikbaar gevonden. De informatie heeft echter

zelden tot directe aanpassingen in het verzuimbeleid geleid. Wel leidt het tot bewustwording en gedachtevorming. Dit instrument wordt ook gezien als belangrijke aanzet tot gesprekken over verzuim op de instelling.

- Het Service Level Agreement is het minst bekende product van het Arboservicepunt. Er is overigens wel belangstelling voor. Doordat het nog zo weinig bekend is, kan het nog niet goed geëvalueerd worden.
- Het bestaan van de reïntegratiesubsidie is nog niet bij iedereen bekend. De afhandeling gaat snel genoeg, maar de procedure wordt, vooral door grotere organisaties, wel wat bewerkelijk gevonden. In sommige gevallen heeft de subsidie ertoe geleid dat een leidinggevende eerder over de streep kon worden getrokken om een reïntegratietraject te gaan starten.
- De invloed van het Arboservicepunt op het verzuimbeleid in de instellingen is zeer beperkt. Wettelijke regelingen zoals de Wet verbetering Poortwachter spelen een grote rol bij veranderingen op de instellingen. Wel heeft het Arboservicepunt invloed op de ‘bewustwording’ en kan zij soms een activerende rol spelen. Ondanks de beperkte rol wordt het Arboservicepunt wel gewaardeerd, met name als vraagbaak met kennis van de sector, als organisator achter de eenduidige sectorcijfers, als subsidieverstrekker en als coach.
- De behoefte aan voorlichting en ondersteuning is relatief gering en vrij divers. Wanneer er behoefte aan is, dan is dit vaak aan concrete ondersteuning bij een specifiek probleem (maatwerk). De vraag is daarom in hoeverre er energie gestoken moet worden in de verdere ontwikkeling van algemeen geldende instrumenten. Inhoudelijk lijkt er vooral behoefte aan informatie over reïntegratie en preventie.
- Een ander algemeen punt van kritiek dat door sommigen naar voren wordt gebracht is dat men de door het Arboservicepunt verstrekte informatie soms te vaag en theoretisch vindt. De personen die dit naar voren brengen hebben meer behoefte aan concrete informatie, bijvoorbeeld in de vorm van “best practices”, draaiboeken, protocollen of “tips and tricks”.

4 MONITORING REINTEGRATIETRAJECTEN

4.1 Inleiding

Een van de drie kwantitatieve doelstellingen in het deelconvenant ‘*Arbo- en verzuimbeleid psychische belasting (werkdruk) beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (BVE)* is dat de instellingen gezamenlijk voor 1 december 2004 minimaal 500 reïntegratietrajecten hebben aangeboden en minimaal 250 langdurig zieken zijn gereïntegreerd. In het kader van dit streven is een *subsidieregeling bevordering reïntegratie in de BVE van door (psychische) overbelasting arbeidsongeschikte werknemers* opgezet. Deze subsidie wil bevorderen dat reïntegratietrajecten worden ingezet voor werknemers die langdurig arbeidsongeschikt (langer dan dertien weken) zijn in verband met psychische of RSI-klachten, veroorzaakt door overbelasting in de werksituatie. Het subsidiebedrag is de helft van de gedeclareerde kosten met een maximum van 1365 euro. Het Arboservicepunt voert de subsidieregeling uit en is aanspreekpunt voor de instellingen. De administratieve afhandeling is in handen van accountantskantoor Arenthals Grant Thornton. Als onderdeel van de evaluatie van het deelconvenant wordt ook de subsidieregeling gemonitord en geëvalueerd.

4.2 Onderzoeksvragen

De monitor voor de subsidieregeling moet inzicht geven in het aantal reïntegraties gedurende de looptijd van het convenant, de aard van de trajecten en het oordeel en de meerwaarde van de trajecten. Op grond van deze eisen zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Zijn de doelstellingen van het convenant gerealiseerd?
2. Hoe groot is het gebruik van de regeling? (aantal trajecten en verdeling over periodes en instellingen)
3. Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de trajecten en in welke typen laten de trajecten zich onderscheiden?
4. Wat zijn de gerealiseerde effecten van de trajecten? (aantallen reïntegraties, geheel of gedeeltelijk et cetera)
5. Wat is het oordeel over de trajecten van de instellingen en de betreffende werknemers? (via de casemanagers) over het traject (kwaliteit van de begeleiding, oordeel over het bereikte effect)
6. Wat is de bijdrage van de in de regeling gesubsidieerde trajecten aan de behaalde effecten?

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen is grotendeels gebruik gemaakt van een bestand dat op aanwijzing van ons is aangemaakt door de uitvoerder van de subsidieregeling. Dit bestand is gebaseerd op de dossiers van de trajecten. In dit bestand zijn onder meer gegevens opgenomen over de aanvragende instelling, de oorzaak van verzuim, het soort traject, de uitvoerder ervan en of het traject succesvol is afgerond. Naast de bestandsgegevens zijn ook korte interviews gehouden met tien casemanagers. Deze interviews moeten vooral inzicht geven in de meerwaarde van de subsidie en de oordelen over de trajecten.

Over de gegevens met betrekking tot de reïntegratietrajecten zal gedurende de convenantsperiode jaarlijks worden gerapporteerd. In dit rapport wordt verslag gedaan van de uitkomsten over 2002, het eerste jaar waarin de reïntegratiesubsidie beschikbaar was.

4.3 Uitkomsten

Gebruik van de subsidieregeling

Met de uitvoering van de subsidieregeling is gestart in april 2002. In 2002 zijn 34 reïntegratietrajecten ingezet. Van de 34 trajecten waren er op het moment dat het bestand aangemaakt werd 33 afgesloten. De 34 trajecten waren verdeeld over dertien verschillende instellingen. Dit geeft aan dat nog lang niet alle instellingen aanvragen hebben ingediend in 2002.

Kenmerken betrokken deelnemers

De groep van deelnemers aan een gesubsidieerd project bestaat uit vijftien mannen en negentien vrouwen, geboren tussen 1944 en 1969. Het grootste deel van de langdurig zieke werknemers behoorde tot het onderwijzend personeel (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1 verstrekte reïntegratiesubsidies naar functiecategorie

	Aantal	Percentage
Docenten	21	62
Ondersteunend personeel	8	23
Management	2	6
Overig	3	9

Oorzaken verzuim

Verskillende factoren bleken van invloed op het verzuim van de werknemers (zie overzicht tabel 4.2). In bijna de helft van de gevallen werd de langdurige ziekte veroorzaakt door een te grote taakbelasting of een te hoge werkdruk.

Tabel 4.2 Oorzaak verzuim van medewerker waarvoor subsidie is aangevraagd

	Aantal	Percentage
Taakbelasting/werkdruk*	16	47,1
Omgang met leerlingen/deelnemers/studenten	5	14,7
Conflict met management of collega's	2	5,9
Privé- of persoonlijke omstandigheden	3	8,8
Lichamelijke klachten	1	2,9
Reorganisatie/fusie	1	2,9
Overig	6	17,6

* In drie gevallen is er sprake van taakbelasting in combinatie met lichamelijke klachten of een conflict.

De gesubsidieerde activiteiten

Tabel 4.3 geeft een overzicht van de activiteiten waarvoor subsidie werd gevraagd. In ruim de helft van de ziektegevallen werd subsidie aangevraagd voor psychologische begeleiding van de werknemers.

Tabel 4.3 Activiteit waarvoor subsidie is aangevraagd

	Aantal*	Percentage
Psychologische begeleiding	18	52,9
Loopbaanbegeleiding	6	17,6
Coaching	4	11,8
Cursus RSI-preventie	2	5,9
Overig	4	11,8

* In een geval wordt er naast psychologische begeleiding ook aan omscholing gewerkt.

Wanneer meer gedetailleerd naar de oorzaak van het verzuim wordt gekeken, blijkt dat voor ruim de helft van de werknemers die langdurig ziek werden door een te hoge werkdruk of taakbelasting subsidie werd aangevraagd voor psychologische begeleiding of coaching. Voor alle werknemers die vanwege problemen in de omgang met leerlingen, deelnemers of studenten ziek werden, gold dat subsidie werd aangevraagd voor psychologische begeleiding. Van de 34 reïntegratietrajecten werden er dertien uitgevoerd door de Arbodienst waarmee de instelling een contract had afgesloten. In de andere 21 gevallen werd het traject uitgevoerd door een andere externe zorgverlener.

Effecten van de trajecten

Van de 34 werknemers waren er bij de start van het reïntegratietraject 26 niet aan het werk. Voor zeven werknemers gold dat zij gedeeltelijk hun functie uitvoerden en van één werknemer zijn hierover geen gegevens bekend. Sinds de start van het reïntegratietraject zijn 29 werknemers weer aan het werk gegaan of hebben hun werk uitgebreid. Voor vier werknemers gold dat zij niet zijn gaan werken sinds de start van het project.

Van de werknemers die hun werk hebben hervat, hebben achttien dat gedaan voor de gehele oorspronkelijke aanstellingsomvang. De andere elf werknemers hervatten hun werk voor een

gedeelte van de oorspronkelijke aanstellingsomvang. Sinds de eerste werkhervatting hebben acht werknemers hun werk uitgebreid.

De afgeronde reïntegratietrajecten duurden gemiddeld 194 dagen. Het kortste traject duurde negentien dagen, het langste traject precies één jaar.

Tevredenheid over uitvoering van het traject

Van de 34 casemanagers gaven er 31 aan tevreden te zijn over de uitvoering, de andere drie waren enigszins tevreden. Geen van de casemanagers gaf aan ontevreden te zijn over de uitvoering van het reïntegratietraject.

Oordeel over de trajecten en bijdrage aan de reïntegratie

Naast de bestandsinformatie is ook informatie beschikbaar uit tien korte telefonische interviews met casemanagers (in functie variërend van personeelsconsulent tot unitdirecteur). Met deze casemanagers is gesproken over de reïntegratietrajecten en de invloed van de reïntegratiesubsidie van het Arboservicepunt. Bijna allen zijn positief over de door hen begeleide reïntegratietrajecten waarbij psychische klachten of RSI in het geding waren.¹ Vooral vroeg ingrijpen en de wil van de werknemer zijn volgens de geïnterviewden belangrijke factoren voor een succesvolle reïntegratie. Andere factoren die van belang zijn voor het welslagen van reïntegratie zijn het werken met een multidisciplinair team, het aanbieden van maatwerk (bijvoorbeeld door naast psychologische hulp ook een schuldhulpverlener in te zetten) en het zeer nauwgezet volgen en bewaken van het reïntegratieproces.

Gevraagd naar hoe trajecten succesvoller kunnen worden gemaakt geven twee casemanagers aan dat dit lastig is, omdat het succes vooral afhankelijk is van de houding van de werknemer, die volgens hen moeilijk te beïnvloeden is. Volgens andere casemanagers is nog winst te behalen door sneller te werken. Dat wil zeggen dat zo snel mogelijk het probleem helder wordt gedefinieerd en er een stappenplan wordt opgesteld (sneller dan de zes tot acht weken die er nu voor staan). Ook worden meer preventief werken en meer tijd en aandacht besteden aan zieke werknemers als mogelijke verbeteringen genoemd. Een van de casemanagers pleit voor een grotere zelfstandigheid waarbij werknemers meer zeggenschap krijgen over de besteding van de tijd en de inhoud van de functie.

Er is ook gevraagd naar eventuele sterke en zwakke kanten van reïntegratietrajecten zoals die tot dan toe zijn uitgevoerd. Deze worden hier echter niet uitgebreid beschreven omdat de trajecten zeer divers zijn en de antwoorden dientengevolge ook. De meestgenoemde zwakke kant van de reïntegratietrajecten zoals die nu uitgevoerd worden is dat de looptijden te lang zijn.

¹ Casemanagers die meerdere trajecten begeleidden waarbij sprake was van RSI of psychische klachten wisten niet altijd goed meer voor welke trajecten een reïntegratiesubsidie bij het Arboservicepunt was aangevraagd. In die gevallen is ook over de niet gesubsidieerde trajecten gesproken.

Gevraagd naar de invloed van de reïntegratiesubsidie geeft slechts één casemanager aan dat zonder de subsidie bepaalde aspecten van het reïntegratietraject niet zouden zijn uitgevoerd. De overige casemanagers denken dat het traject ook zonder subsidie op dezelfde manier zou zijn uitgevoerd. Meerdere betrokkenen merken echter op dat de beslissing tot uitvoering in sommige gevallen makkelijker genomen wordt wanneer er een subsidie beschikbaar is. Ook is het volgens hen waarschijnlijk dat naarmate de totale kosten voor reïntegratie hoger worden, bijvoorbeeld door een stijging van het aantal gevallen of een toename in aandacht voor reïntegratie, reïntegratiesubsidies een grotere rol gaan spelen in de begroting en de afweging tot toekenning. Uit bovenstaande kan geconcludeerd worden dat de meerwaarde van de subsidie gering is.

4.4 Conclusies

Op basis van de aantallen in 2002 (vanaf april) is nog niet goed in te schatten of het streefcijfer van 500 verstrekte subsidies wordt gehaald. Uit de aanvraaggegevens blijkt dat er in 2002 nog maar een beperkt deel van de instellingen een subsidieaanvraag heeft gedaan. Dit komt mogelijk doordat in 2002 de reïntegratiesubsidie van het Arboservicepunt nog niet bij alle instellingen bekend was. Uit de evaluatie met betrekking tot de voorlichting door het Arboservicepunt (zie hoofdstuk 3) blijkt echter dat in mei 2003 een groot deel van de instellingen bekend is met de regeling en ook van plan is reïntegratiesubsidies aan te vragen wanneer er zich gevallen voordoen.

Wanneer het succespercentage (85%) van de gesubsidieerde reïntegratietrajecten zo hoog blijft, zijn er echter veel minder dan de oorspronkelijk geplande 500 subsidies nodig om het streefcijfer van 250 succesvolle reïntegraties te halen. Overigens moet aan dit succespercentage nog niet te veel waarde worden toegekend. Op dit moment is het gebaseerd op relatief weinig waarnemingen en op trajecten waarvoor subsidie redelijk snel is aangevraagd (mogelijk door zeer actieve en betrokken instellingen).

De casemanagers zijn over het algemeen tevreden over de uitvoering van de door hen begeleide trajecten. Vroeg ingrijpen en de wil van de werknemer zijn belangrijke factoren voor een succesvolle reïntegratie. Met name op het punt van snelheid valt nog veel te verbeteren omdat de doorlooptijd van de trajecten nu nog erg lang is. De meerwaarde van de subsidie blijkt gering. Het leidt over het algemeen niet tot het uitvoeren van activiteiten die de werkgever anders niet betaald zou hebben, wel soms tot een makkelijker beslissing om een traject te laten uitvoeren.

