

TUSSENTIJDSE EVALUATIE  
DEELCONVENANT ARBO- EN  
VERZUIMBELEID PSYCHISCHE  
BELASTING HOO

- eindrapport -

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

Amsterdam, 8 oktober 2003  
Regioplan publicatienr. OA-285

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, methode van onderzoek en steekproef.....	6
2.3	Verzuimprotocol, meldingsprocedure en verzuimregistratie .....	8
2.4	Naleving van het verzuimprotocol .....	10
2.5	Aard en gebruik interne verzuimrapportages .....	14
2.6	Conclusie .....	17
3	Evaluatie Arboservicepunt.....	21
3.1	Inleiding.....	21
3.2	Onderzoeksvragen .....	22
3.3	Onderzoeksopzet, steekproef en respons.....	23
3.4	Bekendheid Arboservicepunt .....	24
3.5	Contact met het Arboservicepunt .....	25
3.6	Workshops en conferenties.....	27
3.7	Toolkit verzuimregistratie en -analyse .....	29
3.8	Quick Scan.....	31
3.9	Service Level Agreement .....	32
3.10	Reïntegratiesubsidie .....	32
3.11	Invloed Arbservicepunt op verzuimbeleid .....	33
3.12	Inventarisatie behoefte aan voorlichting en ondersteuning .....	34
3.13	Samenvatting .....	35
4	Monitoring reïntegratietrajecten .....	39
4.1	Inleiding.....	39
4.2	Onderzoeksvragen .....	39
4.3	Uitkomsten .....	40
4.4	Samenvatting .....	42

5	Aanbevelingen .....	43
5.1	Inleiding.....	43
5.2	Aanbevelingen naar aanleiding van het deelonderzoek validering verzuimregistratie .....	43
5.3	Aanbevelingen naar aanleiding van evaluatie Arboservicepunt.....	44
Bijlagen	.....	47
Bijlage 1	Itemlijst Validering verzuimregistratie.....	49
Bijlage 2	Itemlijst Voorlichting en ondersteuning Arboservicepunt .....	51

## 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) Hoger Onderwijs (HOO)*' 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 HOO*' zijn ze concreet uitgewerkt. De uitvoering van het implementatieplan is in handen van het Arboservicepunt HOO, 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 HOO zijn vastgelegd worden hieronder opgesomd:

- aanbesteden, aansturen en begeleiden van pilots en projecten;
- uitvoeren van de subsidieregelingen (zie ook hoofdstuk 4);

- ontwikkelen van instrumenten<sup>1</sup> en best-practices;
- voorlichting en verspreiding van kennis, instrumenten en best-practices;
- ondersteunen van de instellingen bij de implementatie van instrumenten en beleid.

## 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 gekeken of de doelstellingen van het convenant in 2004 zijn gehaald, maar ook wordt nagegaan 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 het hoger onderwijs (HOO) als de BVE-sector. Voor elke sector wordt een aparte rapportage gemaakt. Het onderzoek is in vijf delen gesplitst die verspreid over de jaren 2003 tot en met 2005 worden uitgevoerd:

### 1 Validering verzuimregistratie

Eén van de doelstellingen van het convenant is om het ziekteverzuim in het hoger onderwijs met tien procent omlaag te brengen. Het vaststellen van verzuimcijfers voor de gehele sector vereist een eenduidige definiëring van het ziekteverzuim bij alle instellingen, een zelfde manier van meten en het centraal verzamelen en analyseren van de instellingsgegevens. In dit onderdeel wordt nagegaan in hoeverre dit het geval is. Verder wordt nagegaan welke verzuimkengetallen voor interne rapportages op instellingen worden gebruikt en in hoeverre daar beleid op wordt gebaseerd.

### 2 Verzuimbeleid

Het onderdeel verzuimbeleid van het deelconvenant is uitgewerkt in het kwaliteitskader arbozorg en arbodienstverlening. Tevens wordt een plan van aanpak werkdruk uitgewerkt. Dit deel van het onderzoek is erop gericht na te gaan wat de mate en wijze van gebruik is van het kwaliteitskader arbozorg, hoe dit instrument wordt gewaardeerd en welke verbeteringen mogelijk zijn.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> De instrumenten worden uitgebreid beschreven in hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4.

<sup>2</sup> De evaluatie van het plan van aanpak werkdruk zal nog nader worden uitgewerkt. Daarnaast zullen mogelijk de in het HOO op te zetten pilots verzuimbeleid eveneens worden geëvalueerd.

### 3 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 SLA om tijdens de looptijd van het convenant eventueel op onderdelen te kunnen bijsturen.

### 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 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.

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 februari 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 het volgende overzicht:

**Tabel 1.1 Planningsoverzicht Monitor en Evaluatie Deelconvenant arbo- en verzuimbeleid psychische belasting hoo**

Onderdeel	Rapportage
1. Validering verzuimregistratie	juni 2003
2. Verzuimbeleid	februari 2005
3. Voorlichting en ondersteuning Servicepunt	juni 2003, februari 2005 <sup>3</sup>
4. Trainingen	december 2004
5. Reïntegratietrajecten	juni 2003, december 2003, december 2004

<sup>3</sup> Dit onderdeel wordt evenals onderdeel 2 mogelijk vervroegd naar december 2004.

Uit bovenstaand overzicht kan worden afgelezen dat in dit rapport drie van de vijf onderdelen worden gepresenteerd, namelijk onderdeel 1 (validering verzuimregistratie), onderdeel 3 (voorlichting en ondersteuning Servicepunt) en onderdeel 5 (reïntegratietrajecten). Voor onderdeel 2 en 4 wordt in een later stadium aanvullend onderzoek gedaan. Onderdeel 5 wordt in 2003 en 2004 herhaald, onderdeel 3 in 2004. Van de in dit rapport beschreven onderdelen is onderdeel 1 het enige dat later niet herhaald of aanvullend onderzocht wordt.

### **1.3 Leeswijzer**

De hoofdstukken presenteren de vier onderdelen van het onderzoek in de volgorde die ook in tabel 1.1 wordt gehanteerd. Hoofdstuk 2 gaat in op de validering van de verzuimregistratie, hoofdstuk 3 behandelt de voorlichting en ondersteuning door het Arboservicepunt en in hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de reïntegratietrajecten. Tot slot worden in hoofdstuk 5 op basis van de verschillende onderdelen aanbevelingen gedaan. 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. 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 een *'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 er uit zou moeten zien, welke informatie voor wie hoe vaak beschikbaar zou moeten komen, et cetera. Dit instrument is bedoeld voor alle instellingen voor hoger onderwijs en de afspraak geldt dat alle instellingen vanaf april 2002 daadwerkelijk hun verzuim volgens de in de Toolkit aangegeven aanwijzingen zullen registreren. Om te kijken of instellingen nu inderdaad betrouwbare verzuimcijfers opleveren, moet worden nagegaan of de kengetallen zijn berekend volgens de in de Toolkit aangegeven formules. Daarnaast is het belangrijk om na te gaan of 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 onderzoeksopzet worden in paragraaf 2.2 uiteengezet. De onderzoeksresultaten komen in paragraaf 2.3 tot en met 2.6 aan bod. In paragraaf 2.3 wordt ingegaan op de verzuimprotocollen en de aard van de procedures rondom verzuimmeldingen en verzuimregistratie die daarin staan. In paragraaf 2.4 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 2.5 aan de orde. Ten slotte wordt in paragraaf 2.6 het hoofdstuk met een conclusie afgesloten.



## 2.2 Onderzoeksvragen, methode van onderzoek en steekproef

Om de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers te controleren, is nagegaan of de instellingen kengetallen produceren die voldoen aan de landelijk vastgestelde definities en formules. 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 van de sector HOO 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, welke procedures bevatten ze voor het melden en registreren van verzuim?
- 2) Houden instellingen zich aan hun verzuimprotocol en hoe is de gang van zaken in de realiteit?
- 3) Hebben de meldingsprocedures en de registratiesystemen zoals deze in de realiteit verlopen op de instellingen gevolgen voor de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers voor de sector HOO als geheel en zo ja, welke gevolgen?

Verder is er een aantal vragen opgenomen die afgeleid zijn uit de voorgenoemde onderzoeksvragen. Terwijl de hoofdvraag van dit deelonderzoek ingaat op het effect van verzuimregistratiesystemen van instellingen op de branchecijfers, betreffen de onderstaande extra vragen het handelen van de individuele instellingen op zichzelf en is het eventuele effect op de branchecijfers niet aan de orde.

- 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 zijn tegen de kosten 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. Dat is wel gedaan in het deelonderzoek waarvan hoofdstuk 3 verslag doet. Daarin komen de voorlichtingsactiviteiten en de producten van het Arboservicepunt aan de orde en is expliciet ingegaan op de bekendheid met de Toolkit en het gebruik ervan. Omdat de uitgangspunten van beide deelonderzoeken verschillend zijn, is er voor gekozen om de resultaten die betrekking hebben op de Toolkit niet te integreren

#### *Steekproef en representativiteit*

De sector HOO bestaat uit 47 hogescholen, 14 universiteiten en 32 onderzoeksinstituten. Dat aantal is te laag voor het trekken van een representatieve steekproef waarmee statistisch significante uitspraken voor de hele sector kunnen worden gedaan. De aard van de onderzoeksvragen maakt het bovendien noodzakelijk diepgaand en gedetailleerd onderzoek te doen. Er is daarom gekozen voor het uitvoeren van een zestal casestudies. Door de instellingen zodanig te kiezen dat de voor het onderzoek relevante variatie binnen de sector wordt weerspiegeld, zijn de resultaten niet representatief maar wel indicatief voor de gehele sector. Dat wil zeggen dat het aannemelijk is dat een genoemde bevinding voor de hele HOO-sector geldt, zolang er geen tegenstrijdig inhoudelijk argument of ander tegenstrijdig empirisch bewijs is<sup>1</sup>.

Bij het selecteren van de instellingen is rekening gehouden met het type instelling (HBO, universiteit of onderzoeksinstelling), de instellingsomvang en de geografische ligging. Er zijn drie HBO instellingen geselecteerd, twee universiteiten en één onderzoeksinstelling. Bij de selectie is verder rekening gehouden met instellingsomvang en stedelijkheid van de omgeving. In slechts één geval werd op de benaderde instelling aangegeven dat medewerking niet mogelijk was, omdat men zeer druk was met het uitvoeren van een reorganisatie ten gevolge

---

<sup>1</sup> Om niet de indruk te wekken dat de genoemde bevindingen representatief zijn voor de sector, wordt in de tekst meestal aangegeven op hoeveel van de onderzochte instellingen bepaalde zaken voorkwamen. 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.

van een fusie. Daarop is een andere instelling met een vergelijkbare omvang en geografische ligging benaderd.

Bij aanvang van het onderzoek was het de bedoeling binnen elke subsector (HBO, universiteiten, onderzoeksinstellingen) bij het selecteren ook rekening te houden met de hoogte van de verzuimcijfers. Deze waren toen echter nog niet beschikbaar. Achteraf kan worden vastgesteld dat de gekozen instellingen, gezien hun verzuimcijfers, de sector goed representeren. Het gemiddelde cijfer van de HBO-instellingen was vijf procent (2002). Eén van de geselecteerde instellingen zat hier ruim boven (6,4%), één zat er dicht tegenaan (4,9%) en de ander zat er onder 4,0 procent). Het gemiddelde verzuimpercentage van de universiteiten in 2002 is 4,4 procent. Eén van de geselecteerde universiteiten had in dat jaar vrijwel hetzelfde verzuimpercentages (4,5%), de ander zat eronder (3,3%). Het verzuim van de geselecteerde onderzoeksinstelling (4,85%) zat boven het gemiddelde van alle onderzoeksinstellingen (3,56%).

#### *Methode van onderzoek*

Op de zes onderzochte instellingen is de wijze van verzuimregistratie (de verzuimkaarten, databases) zo nauwkeurig mogelijk bekeken en is in de interviews gedetailleerd doorgevraagd naar de dagelijkse gang van zaken rondom het ziekmelden en de verzuimregistratie. Daarbij zijn zowel gesprekken gevoerd met de verantwoordelijken voor de registratie als met personen die met (onderdelen) van de uitvoering zijn belast. De eerste categorie personen waren in de meeste gevallen personeelsfunctionarissen, de uitvoerenden waren in een deel van de gevallen ook receptiemedewerkers of administratief medewerkers.

Op grotere instellingen zijn er zowel mensen op centraal als decentraal niveau geïnterviewd. Bij een grote universiteit is er met functionarissen op het centrale overkoepelende orgaan gesproken en met mensen van een grote faculteit. Bij de onderzoeksinstelling zijn zowel functionarissen van het overkoepelende bureau als functionarissen van één van de daaronder vallende uitvoerende onderzoeksinstituten bezocht. De interviews hebben plaatsgevonden in de periode van half april tot en met eind mei 2003.

### **2.3 Verzuimprotocol, meldingsprocedure en verzuimregistratie**

Om de manieren van verzuimregistratie en het effect daarvan op de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers van de HOO-sector te achterhalen, is ten eerste gekeken of instellingen een verzuimprotocol hebben waarin het verzuimbeleid en de procedures voor ziekmelden en verzuimregistratie staan. Dat is op vier van de zes onderzochte instellingen het geval. Op deze vier instellingen wordt aan het personeel een brochure 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 twee van de zes instellingen worden dergelijke brochures niet uitgereikt. Op één daarvan, een grote universiteit, is er alleen een protocol van de (interne) Arbodienst. Dit protocol bevat echter geen voorschriften over de procedures voor het ziekmelden, maar legt alleen het traject uit waarin de (interne) Arbodienst een rol speelt, dus vanaf het eerste spreekuur bij de bedrijfsarts. De faculteiten van deze universiteit hebben (nog) geen protocol voor de procedures rondom van het ziekmelden. Men is op de onderzochte faculteit echter wel bezig een protocol voor het ziekmelden op te stellen. Op een andere instelling is er alleen een protocol voor de personeelsfunctionarissen. Voor de werknemers gelden wel regels, maar heeft men geen protocol.

De in de protocollen voorgeschreven procedures op het gebied van ziekmeldingen en verzuimregistratie verschillen niet veel van elkaar. Op alle instellingen moet men zich op de eerste werkdag telefonisch ziekmelden. Dit moet op de meeste instellingen 's ochtends gebeuren; het protocol vermeldt meestal een tijdstip (bijvoorbeeld uiterlijk 9:00 of 10:00 uur). Op een klein deel van de instellingen wordt geen tijdstip van ziekmelden aangegeven en moet dit gewoon op de eerste werkdag gedaan worden. In verband met de juiste vaststelling van het aantal verzuimde dagen per zieke werknemer is het van belang dat er (conform de definities in de Toolkit) alleen ziekte- en herstelmeldingen worden geregistreerd op de werkdagen van de betreffende persoon, ook als het een parttime medewerker betreft. De protocollen van een meerderheid van de ondervraagde instellingen bevatten wat dat betreft de juiste procedures en men registreert alleen ziekte en herstel op de werkdagen van de betreffende persoon. Op één instelling bleek het protocol en de dagelijkse gang van zaken op dit punt echter tot een (kleine) structurele fout te leiden. Daar werd niet de meldingsdatum van ziekte en herstel geregistreerd, maar stuurde personeelszaken elke zieke werknemer een formulier toe waarop de eerste en laatste ziektedag wordt ingevuld. De daarop ingevulde data werden als begin- en einddatum ingevoerd in de verzuimregistratie. Hierdoor kwamen in de meeste gevallen de reële data in het systeem in plaats van de eerste verzuimde werkdag en de eerste werkdag waarop men weer aan de slag is.<sup>2</sup> De respondent heeft gezegd na het interview de procedure zo spoedig mogelijk aan te passen.

De persoon bij wie de ziekmelding moet worden gedaan (het *meldpunt*) is vaak een administratieve medewerker van (een afdeling of faculteit van) de instelling. Op een deel van de instellingen moet personeel zich officieel rechtstreeks bij de directe leidinggevende ziekmelden. Op sommige instellingen is het meldpunt een administratief medewerker, maar moet de

---

<sup>2</sup> Omdat een ziekteperiode gewogen wordt voor de werktijdromvang moeten er geen reële ziektedata worden ingevuld (als deze verschillen van de eerste verzuimde werkdag en eerste werkdag na herstel). Zie ook *Toolkit 'Verzuimregistratie en -analyse'*, Falke & Verbaan/ TNO Arbeid/ CQ procesmanagement (2002), hoofdstuk 3.

directe leidinggevende volgens het protocol binnen bepaalde tijd terugbellen. Op één van de onderzochte instellingen moet dat dezelfde dag nog, op een andere instelling moet dat binnen drie dagen gebeuren. Alhoewel er op een deel van de instellingen wel naar wordt gevraagd, registreert geen van de instellingen gegevens omtrent de aard van de ziekte of klachten; dat doet alleen de Arbodienst.

Na binnenkomst van een ziektemelding bij een meldpunt wordt deze doorgegeven aan een *registratiepunt*. Daar wordt de ziektemelding ingevoerd in een geautomatiseerd personeelsadministratiesysteem en doorgegeven aan de Arbodienst. Op alle instellingen ligt het registratiepunt bij de afdeling personeelszaken op centraal niveau (faculteitsniveau op bepaalde grote instellingen) en is de registratie geautomatiseerd. Er worden verschillende systemen gebruikt. Het enige systeem dat op meer dan één instelling wordt gebruikt is Peoplesoft. Op een aantal instellingen worden de ziektemeldingen vanuit de meldpunten op de vestigingen telefonisch of per fax doorgegeven aan de afdeling personeelszaken op instellingsniveau. Op een aantal instellingen kunnen de personeelsmedewerkers op de faculteiten of afdelingen zelf registreren in een gemeenschappelijk systeem. Dankzij een geïntegreerd computersysteem worden de verzuimmeldingen wel in één database opgeslagen, zodat er op centraal niveau verzuimcijfers kunnen worden berekend. 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.

Er is nagegaan of instellingen verzekeringen hebben tegen de kosten die worden gemaakt ten gevolge van ziekte van werknemers en of dit gevolgen heeft voor de wijze van registreren. Geen van de instellingen blijkt een dergelijke verzekering te hebben. Ten slotte is ook gevraagd of instellingen een speciale registratie bijhouden voor niet-medisch ziekteverzuim. Dat is op geen van de instellingen het geval. De respondenten geven aan dat de Arbodienst informatie over de aard van de klachten en ziekte verzamelt.

## **2.4 Naleving van het verzuimprotocol**

De protocollen van de meeste onderzochte instellingen bevatten dus procedures die in principe leiden tot verzuimcijfers die voldoen aan de definities die zijn vast gesteld in de Toolkit verzuimregistratie. Maar voor het creëren van betrouwbare verzuimcijfers dienen de voorgescreven procedures niet alleen te kloppen; ze moeten ook worden uitgevoerd. In de interviews is uitgebreid ingegaan op de naleving van de verzuimprotocollen. Bij het bespreken van de resultaten wordt onderscheid gemaakt tussen de gang van zaken bij het ziekmelden en de gang van zaken bij de herstelmeldingen.

### *Ziekmeldingen*

Op een meerderheid van de onderzochte instellingen wordt het protocol over het algemeen redelijk nageleefd en denkt men dat er nauwelijks ziektegevallen onvermeld of ongeregistreerd blijven. Op de drie onderzochte HBO-instellingen en de onderzoeksinstelling wordt stellig aangegeven dat het kortdurend verzuim (net als het langdurend verzuim) goed wordt geregistreerd. Uitzondering is volgens één respondent (een HBO-instelling) de verzuimregistratie tijdens avondcursussen. 's Avonds is er geen ondersteunend personeel aanwezig en is het meldpunt dus onbemand. Het mogelijke effect op het verzuimcijfer is volgens de respondent echter gering, omdat het aantal avondlessen klein is. Op een onderzoeksinstelling werd verteld dat ziekmeldingen vaak niet direct werden ingevoerd, omdat het registratiesysteem zeer traag werkte. Ziekmeldingen (papieren notities) werden vaak opgespaard en vlak voor een vergadering van het sociaal-medisch team in één keer ingevoerd. Omdat het systeem sinds een jaar snel werkt, zou dit verschijnsel zijn verdwenen. Een deel van de respondenten gaf aan dat er wel eens slordigheden voorkomen bij het ziekmelden en registreren, maar dat deze slordigheden vaak achteraf ontdekt en hersteld worden. Eén respondent gaf aan dat het doorgeven van partieel verzuim en de wijzigingen daarin gebrekkig gebeuren, een andere respondent is er niet zeker van of ziekmeldingen die doorkomen terwijl er niemand op het meldpunt aanwezig is, worden geregistreerd. Dat fouten voorkomen, blijkt uit het feit dat een respondent berichtte over een boete van het USZO, omdat een medewerker een half jaar lang ongeregistreerd ziek was. Naar aanleiding van deze boete wordt bij deze respondent alsnog een verzuimprotocol opgesteld.

Op de twee onderzochte universitaire instellingen is specifiek nagevraagd of kortdurend verzuim (maximaal 7 werkdagen) onder wetenschappelijk personeel ook goed geregistreerd wordt, omdat het aannemelijk is dat de individuele en onafhankelijke aard van veel wetenschappelijk werk het melden van kortdurende ziektegevallen minder noodzakelijk maakt. Geen van de respondenten kon met zekerheid op deze vraag antwoorden. Als wetenschappelijk personeel kortdurend ziek is zonder dit te melden merken de personeelsmedewerkers hier nooit iets van; er zijn zelden collega's of studenten die komen vragen waar een zieke persoon is of blijft. Naast het feit dat men het eigenlijk niet weet is ook duidelijk dat onvermeld<sup>3</sup> kortdurend verzuim van wetenschappelijk personeel onder geen van de respondenten een onderwerp is dat speelt of als problematisch wordt ervaren. Een respondent wees erop dat wetenschappelijk personeel veel meer 'regelmogelijkheden' heeft. Omstandigheden die voor de meeste werknemers leiden tot kortdurend verzuim, leiden bij wetenschappelijk personeel tot het aanpassen van werktijden en eventueel thuis werken. Men kan in veel gevallen

---

<sup>3</sup> Uit de interviews blijkt dat het ongeregistreerd blijven van kortdurend verzuim veroorzaakt wordt doordat het personeel zich niet ziek meldt. In plaats van de term 'ongeregistreerd' wordt daarom de term 'onvermeld' verzuim gebruikt.

afwezig zijn zonder dat dit gevolgen heeft voor de taakvervulling of de gang van zaken bij de werkgever. Voor de werkgever is er dus minder reden om dergelijk verzuim te registreren.

Dat het kortdurend verzuim van wetenschappelijk personeel minder vaak wordt gemeld, blijkt uit een vergelijking van de verzuimcijfers met andere personeelscategorieën. Het percentage nulverzuim (percentage personeel dat zich niet ziek heeft gemeld) is onder wetenschappelijk personeel uitzonderlijk hoog: ruim zeventig procent. Bij onderwijsgevend personeel in het HBO ligt dat rond de vijftig procent, in het VO op ruim veertig procent.<sup>4</sup> Ook de verzuimfrequentie (0,6) is lager dan onder bijvoorbeeld onderwijsgevend personeel in het HBO (0,9), of het onderwijsgevend personeel in het VO (1,5). De weinig afwijkende gemiddelde verzuimduur van wetenschappelijk personeel geeft echter aan dat kortdurend verzuim wel voorkomt en vermeld wordt. De gemiddelde verzuimduur onder wetenschappelijk personeel was in 2001 ongeveer zeventien dagen, tegen vijftien voor onderwijsgevend personeel in het HBO en negentien voor onderwijsgevend personeel in het VO. Als er uitsluitend de langer durende gevallen van verzuim onder wetenschappelijk personeel zouden worden geregistreerd, zou ook de gemiddelde verzuimduur beduidend hoger moeten liggen dan in andere sectoren.

Voor de vergelijkbaarheid met verzuimcijfers van andere sectoren is het interessant om te berekenen hoe het verzuimcijfer van het hoger onderwijs eruit zou zien als wetenschappelijk personeel geen flexibele werktijden had. Dit kan worden gedaan door te kijken naar het aandeel van wetenschappelijk personeel in het totale personeelsbestand van het HOO, alsmede naar hetgeen bekend is over het aandeel van kortdurend verzuim in het totale verzuim. Het wetenschappelijk personeel maakt ongeveer eenderde van het totale personeelsbestand van het HOO uit<sup>5</sup>. Verder is uit cijfers voor het primair en voortgezet onderwijs bekend dat kortdurend verzuim (maximaal 7 dagen) ongeveer tien procent van het totale verzuim beslaat<sup>6</sup>. Kortdurend verzuim van wetenschappelijk personeel vormt dus ongeveer 3,4 procent (0,1 maal 0,34) van alle verzuim in de HOO-sector. Als het werk van wetenschappelijk personeel niet zo flexibel zou zijn, zou het huidige verzuimpercentage gelijk zijn aan 96,7 procent (100 - 3,4) van het werkelijke cijfer. Het verzuimpercentage van de gehele HOO-sector in 2002 zou

---

<sup>4</sup> Percentages nulverzuim in de jaren 1999, 2000, 2001. Bron: *Onderwijs Arbeidsmarkt in Beeld, Jaarboek 2002*. Den Haag: SBO.

<sup>5</sup> Cijfers van 2001, zoals vermeld op de websites van de HBO-raad, de VSNU en de onderzoeksinstituten KNAW, NWO, KB, FOM, en CWI. Alle personeel van de HBO-instellingen wordt als niet-wetenschappelijk meegeteld. Van de onderzoeksinstituten zijn alleen gegevens over het totaal aantal personeelsleden gevonden. Om het aantal wetenschappelijk personeelsleden te schatten, is de verhouding tussen het aantal wetenschappelijk en overig personeel van de universiteiten gehanteerd.

<sup>6</sup> Dit blijkt uit ongepubliceerde analyses van RegioPlan. De gegevens van kortdurend verzuim van met name het primair onderwijs zijn zeer betrouwbaar, omdat verzuim daar al vanaf de eerste verzuimdag gedeclareerd wordt bij het Vervangingsfonds.

dan geen 4,5 procent<sup>7</sup> maar 4,7 procent zijn. Er kan dus worden geconcludeerd dat als het wetenschappelijk personeel geen flexibele werktijden zou hebben het verzuimpercentage van de HOO sector 0,2 procentpunt hoger zou zijn. Het niet melden van kortdurend verzuim door wetenschappelijk personeel heeft dus vrijwel geen consequenties voor de hoogte van het verzuimcijfer van de HOO-sector.

### *Herstelmeldingen*

Bij het melden van herstel gaan over het algemeen meer dingen mis dan bij het melden en registreren van ziekte. Een groot deel van de respondenten geeft aan dat veel werknemers vergeten dat herstel, net als ziekte, moet worden gemeld bij personeelszaken. Op alle onderzochte instellingen wordt tegelijkertijd aangegeven dat onvermeld herstel uiteindelijk altijd wordt geregistreerd, meestal na enige dagen en soms na twee of drie weken. Meestal komt de herstelmelding alsnog binnen, doordat er een oproep voor het spreekuur van de bedrijfsarts is gekomen en men zich daarvoor wil afmelden. Soms wordt ongeregistreerd herstel achterhaald, doordat men op een deel van de instellingen interne overzichten van ziek personeel door afdelingsmanagers laat controleren. Verder werd op een kleine instelling aangegeven dat niet geregistreerde gevallen van herstel soms worden opgemerkt doordat men de betreffende medewerker tegen het lijf loopt.

Indien een herstelmelding met vertraging wordt doorgegeven, dient zich de vraag aan welke hersteldatum er achteraf wordt geregistreerd; de werkelijke hersteldag of de eerste werkdag na de ziekteperiode. Het is niet precies duidelijk wat instellingen doen. Eén respondent gaf aan geen tijd te hebben om bij elke herstelmelding na te gaan of de doorgegeven datum wel een werkdag van de betreffende persoon is. Eén van de respondenten registreerde systematisch de werkelijke hersteldata in plaats van de eerste werkdag. Het aantal instellingen dat het systematisch fout doet, lijkt erg klein. Het aantal instellingen waar bij achterstallige herstelmeldingen zonder controle de door de werknemer aangegeven dag wordt ingevuld, is onbekend, maar mogelijk groot.

Als de werknemer achteraf een reële hersteldatum opgeeft en deze eerder valt dan de eerste dag waarop men weer ging werken (er zal geen reële hersteldatum worden opgegeven die later valt dan de eerste werkdag), kan deze fout uitsluitend leiden tot een te korte geregistreerde ziekteduur. De grootst mogelijke vertekening vindt plaats als iemand die één dag per week werkt op een werkdag ziek is en de dag daarna weer als hersteld wordt geregistreerd. Eigenlijk had de eerste werkdag van de week daarna als hersteldatum moeten worden geregistreerd. Bij het berekenen van het verzuim wordt namelijk het aantal geregistreerde verzuimdagen van een parttimer vermenigvuldigd met diens werktijdumfang. Een geregistreerde ver-

---

<sup>7</sup> Dit cijfer is zelf berekend uit cijfers over 2002 van de HBO-Raad, het VSNU en cijfers van alle onderzoeksinstellingen.



zuimperiode van een week wordt dus 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. Bij fulltime personeel zijn de mogelijke gevolgen van het registreren van de werkelijke hersteldag veel kleiner. Alleen als de werkelijke hersteldag in het weekend valt, kan deze van de eerste werkdag verschillen.

De vertekening die het (achteraf) invoeren van reële hersteldata op het verzuimcijfer van een instelling heeft, is niet precies bekend. Het uitzoeken daarvan zou zeer arbeidsintensief en tijdrovend zijn. Het is onwaarschijnlijk dat het effect groot is, omdat een meerderheid van de herstelmeldingen wel op tijd en correct wordt doorgegeven.

## **2.5 Aard en gebruik interne verzuimrapportages**

Naast de wijze van verzuimregistratie en de effecten daarvan op de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers van de gehele HOO-sector, is er gevraagd welke verzuimcijfers instellingen intern<sup>8</sup> rapporteren en in hoeverre instellingen eigen verzuimbeleid op deze cijfers baseren (onderzoeksvraag 4 en 5). Een groot deel van de instellingen maakt maand- of kwartaaloverzichten van verzuimcijfers voor de faculteitsbesturen en/of het College van Bestuur. Op één van de onderzochte instellingen (een universiteit) wordt dit niet gedaan, maar kunnen beleidsmedewerkers en managers, indien gewenst, op elk moment zelf overzichten van verzuimcijfers uitdraaien. Omdat het verzuimcijfer daar laag is, bestaat er geen behoefte aan regelmatige verspreiding van verzuimcijfers. Op een andere instelling (een hogeschool) is het verzuim wel hoog, maar produceert men pas sinds begin 2003 regelmatige cijferoverzichten waarover de faculteiten aan het College van Bestuur verantwoording moeten afleggen. Het gebruik van de cijferoverzichten op deze instelling maakt deel uit van een algemene verscherping van het verzuimbeleid die recent is ingevoerd (begin 2003). Ten slotte is er een respondent (een grote universiteit) waar alleen jaarcijfers worden berekend.

### *Gebruikte indicatoren, uitsplitsingen*

Alle onderzochte instellingen maken zelf rapportages met verzuimcijfers, geen van de respondenten laat cijferoverzichten door de Arbodienst maken. De aard van de interne rapportage hangt af van de systemen waarin de instellingen het verzuim registreren. Twee van de onderzochte instellingen (beide hogescholen) gebruiken het systeem Edukaat<sup>9</sup> en één instel-

---

<sup>8</sup> Het betreft hier dus niet de cijfers die instellingen extern rapporteren (hogescholen aan de HBO-Raad, universiteiten aan de VSNU) en die worden samengevoegd tot sectorcijfers!

<sup>9</sup> Dit systeem wordt vooral in de BVE-sector gebruikt (door driekwart van de instellingen).

ling gebruikt het systeem Peoplesoft. De andere respondenten hebben speciaal voor hun instelling ontworpen systemen.

Op de cijferoverzichten van alle onderzochte instellingen is het verzuimpercentage de belangrijkste indicator. Op één van de instellingen wordt verder geen enkele andere indicator gebruikt. De andere instellingen presenteren naast het verzuimpercentage ook de verzuimfrequentie. Alleen de twee respondenten met het registratiesysteem Edukaat kennen rapportages waarin naast het verzuimpercentage en de verzuimfrequentie ook de gemiddelde verzuimduur staat. Op drie van de onderzochte instellingen worden zowel maandcijfers (bijvoorbeeld het verzuimpercentage over één maand) als het voortschrijdende gemiddelde (het gemiddelde verzuimpercentage van het afgelopen jaar) gerapporteerd. De overige onderzochte instellingen hanteren kwartaalcijfers en één instelling gebruikt alleen jaarcijfers.

De cijferoverzichten van de meeste instellingen zijn uitgesplitst naar faculteit of afdeling. De gemiddelde personeelsomvang per afdeling staat daar altijd bij vermeld. Respondenten doorzien het verschijnsel dat op een kleine afdeling één of twee verzuimgevallen snel tot hoge verzuimpercentages leiden. Indien gewenst kunnen op veel instellingen verdere uitsplitsingen naar leeftijdsgroep en geslacht worden gemaakt. Deze mogelijkheid wordt in de maand- of kwartaalrapportages echter weinig gebruikt.

### *Definities*

Er is gekeken of de definities van de verzuimcijfers van de instellingen voldoen aan die van de Toolkit Verzuimregistratie. Daarbij moet onderscheid worden gemaakt tussen de cijfers die extern worden gerapporteerd<sup>10</sup> en de cijfers die men voor interne rapportages gebruikt. De cijfers die extern worden gerapporteerd bepalen het verzuimcijfer van de gehele HOO-sector. Alle ondervraagde instellingen leveren verzuimcijfers aan die voldoen aan de door de VSNU of HBO-Raad gestelde specificaties (die gelijk zijn aan de definities van de Toolkit). Wat dat betreft zijn de branchecijfers van de HBO-Raad en de VSNU betrouwbaar.

De definities van de extern aangeleverde cijfers kunnen echter verschillen van hetgeen voor interne rapportages wordt gebruikt. Op drie van de zes instellingen hebben de intern gebruikte verzuimpercentages een definitie die niet gelijk is aan die van de Toolkit. Deze definities verschillen ook onderling. Eén van deze drie instellingen wijkt af, omdat men heeft besloten uit te gaan van de definities die zijn afgesproken in de medische sector en in het academische ziekenhuis van de instelling worden gebruikt. Men berekent er een verzuimpercentage inclusief zwangerschapsverlof en een percentage exclusief zwangerschapsverlof. Verzuim van langer dan een jaar wordt in deze beide percentages meegerekend. Een andere instelling

---

<sup>10</sup> Aan het VSNU door universiteiten, aan de HBO-Raad door HBO-instellingen en door onderzoeksinstituten aan de WVOI.

hanteert een percentage voor kortdurend verzuim en een percentage voor langdurend verzuim, waarbij de grens tussen kort en lang op 42 dagen is gesteld<sup>11</sup>. Verder wijkt er een respondent af doordat deze onderscheid maakt tussen een verzuimpercentage inclusief en een percentage exclusief werknemers die in de WAO zitten.

Terwijl alle onderzochte instellingen verzuimcijfers opleveren aan de overkoepelende organen die voldoen aan de definities van de Toolkit Verzuimregistratie, worden er intern verzuimcijfers gebruikt die daar van afwijken. Instellingen houden de definitie van verzuimcijfers waarop eigen beleid wordt gebaseerd zo veel mogelijk hetzelfde, omdat voor dit beleid vooral wordt gekeken naar de veranderingen van een cijfer door de tijd. Daarnaast zijn de verhouding tussen de cijfers van verschillende faculteiten voor instellingen van belang voor beleid. Deze komen voldoende aan het licht zolang de methode van rekenen niet verandert. Instellingen houden daarom voor interne rapportages en beleid vast aan eigen definities, ook als deze afwijken van die van de Toolkit.

### *Berekeningwijze*

De berekeningswijze en formules die aan de verzuimcijfers ten grondslag liggen, kunnen niet alle respondenten zelf precies beoordelen, omdat deze verwerkt zijn in de personeelsadministratiesystemen. Een deel van de respondenten stelt dankzij externe bronnen (in één geval een consultant van het Arboservicepunt) zeker te weten dat de gehanteerde berekeningen voldoen aan de Toolkit. Het onderzoek naar validering van verzuimcijfers in de BVE-sector heeft overigens uitgewezen dat de verzuimfrequentie en de gemiddelde verzuimduur in het programma Edukaat verkeerd worden berekend, omdat het systeem op basis van aanstellingen rekent en niet op basis van personen.<sup>12</sup> De mate waarin deze cijfers vertekend worden, hangt af van de mate waarin instellingen werknemers meerdere aanstellingen geven. De berekeningswijze van de meest gebruikte indicator, het verzuimpercentage, klopt wel, omdat elke aanstelling gewogen wordt naar de omvang ervan. De verkeerde berekeningswijze van de verzuimfrequenties en gemiddelde verzuimduur van Edukaat heeft zeer waarschijnlijk geen verdere consequenties voor het beleid van de instellingen die dit systeem gebruiken, omdat de afwijkingen vrij marginaal blijven (hoogstens enkele decimalen) en de gebruikers van de cijferoverzichten in de praktijk vooral op de verzuimpercentages letten. Verder worden uit verzuimcijfers ook pas consequenties getrokken als ze over een langere periode een flinke

---

<sup>11</sup> De toelichting in de betreffende verzuimrapportage vermeldt niet of het kalenderdagen of werkdagen betreft.

<sup>12</sup> Onderwijsgevend personeel krijgt per vak en per faculteit meestal een aparte aanstelling. De bestanden in Edukaat registreren gegevens per aanstelling. Als iemand ziek is, wordt de verzuimperiode bij elke aanstelling van de betreffende persoon geregistreerd. Om de verzuimfrequentie te berekenen, is echter het gemiddelde aantal ziekmeldingen per persoon (niet per aanstelling) nodig. Om dat correct te berekenen moeten alle aanstellingen die bij één persoon horen worden samengevoegd (ditzelfde geldt voor de gemiddelde verzuimduur). Het per persoon samenvoegen van aanstellingen kan echter niet in Edukaat. De door het programma berekende verzuimfrequentie en verzuimduur kloppen dus niet.

afwijking aantonen. Het effect op de cijfers van de HOO-sector als geheel wordt verder beperkt doordat slechts een deel van de instellingen het systeem Edukaat gebruikt.

### *Gebruik rapportages*

De maand- of kwartaalrapportages leiden op zichzelf nauwelijks tot beleid of beleidsveranderingen op instellingen. Op de onderzochte universiteiten en onderzoeksinstellingen zijn de lage verzuimpercentages<sup>13</sup> daar debet aan. Eén van de onderzochte hogescholen heeft wel een relatief hoog verzuimpercentage (6,4%). Daar is pas begin 2003 actief verzuimbeleid op gang gekomen. Het in gebruik nemen van maandelijkse rapportages maakt deel uit van dat nieuwe beleid. Andere respondenten merken verder op dat de noodzaak tot het inzetten van speciaal beleid nooit alleen op basis van kwartaal- of maandcijfers wordt geconstateerd, maar op basis van cijfers over minimaal één jaar. Het hoge verzuim op de facilitaire dienst van één van de instellingen was bijvoorbeeld al enkele jaren bekend voordat men daar een intensief en streng verzuimbeleid is gestart. Ziekmeldingen en verzuim worden daar bijvoorbeeld niet één- maar tweemaal per dag geregistreerd.

## **2.6 Conclusie**

In deze paragraaf worden de conclusies gepresenteerd aan de hand van de onderzoeksvragen. Daarbij wordt eerst ingegaan op de eerste drie onderzoeksvragen, die ingaan op de betrouwbaarheid van de verzuimcijfers van de HOO-sector als geheel. Daarbij worden vraag twee en drie samen genomen. De antwoorden op deze eerste drie vragen leiden tot de beantwoording van de hoofdvraag. Daarna zullen de drie extra onderzoeksvragen over intern gebruik van de verzuimcijfers worden beantwoordt.

### **Hebben instellingen een verzuimprotocol en zo ja, welke procedures bevatten ze voor het melden en registreren van verzuim?**

De meeste instellingen (vier van de zes respondenten) hebben een protocol met procedures voor verzuimmelden en verzuimregistratie. Deze procedures vertonen geen structurele fouten die een wijze van registreren veroorzaakt die niet aansluit op de definities van de Toolkit Verzuimregistratie. Eén van de onderzochte hogescholen had wel een structurele fout in het registratiesysteem. Deze fout bestond uit het feit dat men als eerste ziekte dag en hersteldag de data registreerde die de werknemer na de ziekte opgaf. Omdat slechts één van de zes onderzochte instellingen een structurele fout had, kan er worden geconcludeerd dat het onwaarschijnlijk is dat foutieve<sup>14</sup> procedures en protocollen op instellingen de verzuimcijfers van de HOO-sector vertekenen.

---

<sup>13</sup> Op vijf van de zes instellingen variërend van 3,3% tot 4,9%.

<sup>14</sup> Met foutief wordt bedoeld: niet in overeenstemming met de definities van Toolkit Verzuimregistratie HOO.

**Houden instellingen zich aan hun verzuimprotocol en hoe is de gang van zaken in de realiteit? 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 HOO als geheel en zo ja, welke gevolgen?**

Op de onderzochte HBO-instellingen en ondersteunende diensten van universiteiten en onderzoeksinstellingen is de uitvoering redelijk goed. Het lijkt redelijk zeker dat deze instellingen correcte verzuimcijfers registreren. Cijfers maken duidelijk dat kortdurend verzuim onder wetenschappelijk personeel uitzonderlijk laag is. Dit heeft te maken met de flexibiliteit van het werk van deze categorie personeel. Omstandigheden die bij veel andere soorten personeel leiden tot kortdurend verzuim, leiden bij wetenschappelijk personeel tot het aanpassen van werktijden en eventueel thuis werken. Indien wetenschappelijk personeel deze flexibiliteit niet zou hebben, zou het verzuimpercentage van de HOO-sector van 2002 geen 4,5 maar 4,7 procent zijn. Het niet melden van kortdurend verzuim door wetenschappelijk personeel heeft dus vrijwel geen consequenties voor de hoogte van het verzuimcijfer van de HOO-sector.

Bij herstelmeldingen treden er in het algemeen meer fouten op dan bij ziektemeldingen, maar zijn de gevolgen voor de uiteindelijke verzuimcijfers kleiner. Werknemers vergeten regelmatig herstel direct te melden en komen dat vanwege een oproep van de Arbodienst alsnog doorgeven. De datum die dan als hersteldag wordt opgegeven hoeft niet altijd een werkdag te zijn, omdat werknemers (waarschijnlijk) niet weten dat voor een correcte registratie de eerste werkdag moet worden opgegeven. De mate waarin men dit weet op de registratiepunten van de instellingen is niet bekend. Op één van de onderzochte instellingen geeft men aan dat het te veel tijd kost om dit te verifiëren. Vooral bij parttime medewerkers kan dit leiden tot een te laag aantal geregistreerde verzuimdagen per ziekteperiode. Omdat uiteindelijk een minderheid van de herstelmeldingen met een vertraging binnenkomt en niet al deze vertraagde meldingen zullen leiden tot een te laag aantal geregistreerde dagen, is het effect op de cijfers van een hele instelling echter gering. Bij het berekenen van de verzuimcijfers van alle instellingen in de HOO-sector zal de vertekening door deze fout dus uiterst klein tot nihil zijn.

De antwoorden op de bovenstaande onderzoeksvragen kunnen worden samengevat tot een zeer kort antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek:

**In welke mate wordt de betrouwbaarheid van de verzuimkengetallen van de sector HOO beïnvloed door de wijze waarop instellingen het verzuim registreren en de ziekmeldprocedures vormgeven?**

De invloed van de verzuimregistratie en de ziekmeldprocedures is zodanig dat de verzuimkengetallen van de sector HOO betrouwbaar zijn. De instellingen voeren deze zaken over het algemeen redelijk tot goed uit.

**Welke verzuimcijfers gebruiken instellingen voor hun interne rapportages en voldoen deze aan de landelijk afgesproken definities en berekeningswijzen?**

Bij het beantwoorden van deze vraag is het belangrijk onderscheid te maken tussen de verzuimcijfers die instellingen extern rapporteren aan het VSNU of HBO-Raad en de cijfers die instellingen voor interne rapportages gebruiken. De extern gerapporteerde cijfers vormen de basis voor het verzuimcijfer van de gehele branche. Alle onderzochte instellingen leveren het externe cijfer conform de definitie van de Toolkit Verzuimregistratie aan. De intern gerapporteerde verzuimcijfers zijn echter niet allemaal conform de definities van de Toolkit. De ene helft van de onderzochte instellingen hanteert een verzuimpercentage dat wel voldoet aan de definitie van de Toolkit, de andere helft niet. Omdat het voor intern beleid vooral belangrijk is verschillen tussen afdelingen en veranderingen in de tijd waar te kunnen nemen, hebben de verschillen tussen instellingen geen nadelig effecten op de mate waarin de interne rapportages voor verzuimbeleid kunnen worden gebruikt.

**Voeren instellingen beleid op basis van interne verzuimcijfers?**

Op maandelijkse- en kwartaalrapportages wordt nauwelijks beleid gebaseerd. Op basis van cijfers over één of meerdere jaren wordt dit (indien nodig geacht) wel gedaan.

**Houden instellingen systematisch bij hoeveel verzuimgevallen niet-medisch verzuim betreffen?**

Geen van de instellingen houdt gegevens bij over de redenen van het verzuim of de aard van de klachten. Dat laatste doen de Arbodiensten van alle ondervraagde instellingen.

**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?**

Geen van de instellingen heeft een dergelijke verzekering.



### 3 EVALUATIE ARBOSERVICEPUNT

#### 3.1 Inleiding

Het Arboservicepunt HOO is de uitvoeringsorganisatie van het deelconvenant ‘*Arbo- en verzuimbeleid psychische belasting Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek (HOO)*’. Het ASP heeft als doelstelling de uitwerking en de implementatie van de convenantafspraken te realiseren. De hoofdtaken zoals die in het implementatieplan HOO 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 het uitvoert een belangrijke voorlichtingstaak heeft op het terrein van arbeidsomstandigheden. Vooraf is vastgesteld dat de kennis en informatie op dit gebied actief onder de aandacht zal worden gebracht bij de instellingen. Tevens heeft het Arboservicepunt een helpdeskfunctie en wordt het uitwisselen van praktijkervaringen tussen instellingen bevordert. Voor deze voorlichtings- en ondersteuningstaken zet het Arboservicepunt onder meer een website in met de producten en diensten, en met voorlichting en documentatie over arbothema’s. Daarnaast organiseert het Arboservicepunt ook conferenties en workshops rond belangrijke activiteiten en instrumenten die het aanbiedt.

Het Arboservicepunt HOO bestaat uit een coördinator, een senior beleidsmedewerker, een regioconsultant voor de HOO-sector, een procesondersteuner en een administratief ondersteuner. In het implementatieplan is de rol van de consultant niet expliciet beschreven. De consultant heeft echter een belangrijke rol in het contact met de instellingen. In de voorlichtings- en ondersteuningsactiviteiten spelen verder de volgende ondersteuningsmiddelen van het Arboservicepunt een belangrijke rol: de Toolkit ‘verzuimregistratie en -analyse’, de Quick Scan, het Service Level Agreement (SLA) en de reïntegratiesubsidie.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Deze instrumenten en ondersteuningsmiddelen worden uitgebreider beschreven in paragrafen 3.7 t/m 3.10.



### 3.2 Onderzoeksvragen

Het Arboservicepunt HOO 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 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 (mede)verantwoordelijk zijn voor het verzuimbeleid op de instelling) benaderd. Dit is de groep waarvan verwacht kan worden dat zij in eerste instantie in aanraking komen met de activiteiten en dienstverlening van het Arboservicepunt. Aan het eind van de projectperiode wordt een bredere groep respondenten benaderd binnen de instellingen in het hoger onderwijs en de wetenschappelijke onderzoeksinstellingen, waaronder ook leden van het College van Bestuur verantwoordelijk voor personeelsbeleid, en personeelsafgevaardigden uit de Medezeggenschaps- of Ondernemingsraad.

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 de activiteiten (contact met de consultant, 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 te worden nagegaan of de informatie, voorlichting en instrumenten van het Arboservicepunt een rol spelen in de manier waarop instellingen met verzuimbeleid en werkdruk bezig zijn. De meerwaarde die het Arboservicepunt 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 Arboservicepunt?
2. Maken zij gebruik van de diverse instrumenten van het Arboservicepunt?
3. Hoe worden deze instrumenten gewaardeerd (*toegevoegde waarde*)?
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. Na het maken van een afspraak werd de deelnemers een e-mail gezonden met daarin informatie over achtergrond van het onderzoek, de onderwerpen waaraan in het interview aandacht besteed zou worden en de waarborg dat de gegeven informatie vertrouwelijk zou worden verwerkt. De interviews zijn gehouden tussen half mei en half juni 2003.

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 de grotere instellingen werken echter vaak gespecialiseerde krachten zoals arbocoördinatoren of beleidsmedewerkers verzuim. Wanneer zij de meest aangewezen personen bleken te zijn, werd het interview met hen gehouden.

Bij de selectie van de instellingen is rekening gehouden met het type (hogeschool, universiteit en onderzoekinstelling), de grootte en de regionale ligging van de instelling. In totaal zijn er 30 instellingen benaderd (18 van de 47 hogescholen<sup>2</sup>, 6 van de 13 universiteiten en 6 van de 32 onderzoekinstellingen). Bijna alle benaderde instellingen, uitgezonderd twee hogescholen, waren bereid mee te werken. Op één instelling was het, ondanks herhaaldelijk telefonisch contact en e-mailverkeer, niet mogelijk om een afspraak te maken met de verantwoordelijk persoon. Een andere instelling verkeerde net in een fusieproces waarbij zojuist een tijdelijke P&O adviseur was ingeschakeld. Hier werd besloten dat een interview wegens de geringe kennis over de voorgeschiedenis geen zin had. Verder werd op één instelling geweigerd om mee te werken aan het volledige interview. Wel werd duidelijk uit het voorgesprek dat ze nooit iets te maken hadden gehad met het Arboservicepunt. De uit het voorgesprek verkregen gegevens worden wel meegenomen in de evaluatie. Het totaal aantal instellingen waarover gerapporteerd wordt, komt hiermee op 28.<sup>3</sup> Gemiddeld heeft dus bijna een derde van alle instellingen in het veld aan het onderzoek meegewerkt. Dit relatief hoge aantal, en het feit dat een afgewogen selectie van het type instellingen heeft plaatsgevonden, maakt dat de resultaten van het onderzoek een goed beeld geven van de hele sector.<sup>4</sup>

In de interviews werd gevraagd naar de bekendheid met het Arboservicepunt en de 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 rein-

---

<sup>2</sup> Onder deze 47 hogescholen zijn 62 instellingen opgenomen waarvan een deel gefuseerd is (bijvoorbeeld Inholland en Fontys).

<sup>3</sup> Enkele instellingen maakten deel uit van een grotere organisatie. Wanneer dat geval was, is soms ook gesproken met de verantwoordelijke persoon op het hogere niveau. Dit geldt voor twee grote hogescholen en een grote koepel voor onderzoekinstellingen. De uitkomsten uit deze evaluatie zijn dus niet beperkt tot de 28 geselecteerde instellingen.

<sup>4</sup> De resultaten zijn echter niet 'statistisch significant' gezien de kleine absolute aantallen van zowel de sector als de steekproef.

tegratiesubsidie). 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 50 minuten; in de meeste gevallen duurde het gesprek ongeveer een half uur.

### **3.4 Bekendheid Arboservicepunt**

Bijna alle geïnterviewden hebben wel eens van het Arboservicepunt HOO gehoord. Slechts één geïnterviewde van een onderzoekinstelling geeft aan het Arboservicepunt niet te kennen. Er is ook gevraagd naar de mate waarin de geïnterviewden bekend zijn met diensten die het Arboservicepunt aanbiedt. Negentien van de ondervraagden hebben globaal inzicht in de activiteiten van het Arboservicepunt. Negen ondervraagden geven aan geen of onvoldoende inzicht te hebben in de activiteiten of producten die het Arboservicepunt aanbiedt.

#### *Website*

Achttien van de ondervraagde personen hebben de website van het Arboservicepunt HOO wel eens bezocht, tien nooit. De meesten hebben de website enkele keren bezocht, een paar respondenten geven aan regelmatig te kijken op de site. De website wordt wisselend beoordeeld. Negen personen vonden de site goed of hadden er geen mening over. De overige negen waren minder tevreden over de website. In de meeste gevallen heeft de kritiek betrekking op de uitvoering en minder op de inhoud. De meest naar voren gebrachte kritiek is dat de site onoverzichtelijk is en dat daardoor soms erg gezocht moet worden naar bepaalde informatie. De links naar sommige diensten (bijvoorbeeld de Quick Scan) staan nu bijvoorbeeld in tekst vermeld, terwijl een duidelijk overzicht van de verschillende instrumenten de voorkeur heeft. Enkele geïnterviewden vinden dat de website een belangrijker rol zou kunnen vervullen in de informatievoorziening dan tot nu toe het geval is. Zo zou de site een overzicht kunnen geven van de belangrijkste vragen en antwoorden op het gebied van arbobesluitvorming. Een geïnterviewde schetst de ideale site als volgt: een logboek met daarin de besluitvorming en de effecten daarvan voor het hoger onderwijs, daaraan gekoppeld een actielijst (“dat moet geregeld zijn voor die datum”) met eventueel een concept van een stuk.

### 3.5 Contact met het Arboservicepunt

Aan de geïnterviewden is gevraagd of zij contact hebben gehad met een consultant of coördinator van het Arboservicepunt. Achttien geïnterviewden geven aan dat er contact is geweest. In de meeste gevallen gaat het dan om contact in de vorm van een instellingsbezoek door de consultant. Tien geïnterviewden hebben geen contact gehad met de consultant of coördinator van het Arboservicepunt (vijf hogescholen, één universiteit en vier onderzoeksinstellingen).

#### *Contact met de consultant*

Geïnterviewden van bijna twee derde van de ondervraagde HOO-instellingen geven aan dat er een consultant is langsgeweest voor een (kennismakings)gesprek. Deze kennismakinggesprekken vinden veelal plaats op initiatief van het Arboservicepunt of zijn het gevolg van een gerichte vraag door een instelling. In sommige gevallen leidt dit ook tot vervolgafspraken of verder telefonisch contact. In het eerste gesprek worden de diensten en visie van het Arboservicepunt onder de aandacht gebracht. Daarnaast wordt in veel gevallen ook gesproken over de situatie op de instelling. Hierin komen bijvoorbeeld de verzuimregistratie, verzuimbeleid, mogelijke knelpunten en verhouding met de arbodienst aan bod. Naast deze kennismakinggesprekken worden er soms ook gerichte vragen gesteld aan de consultant, bijvoorbeeld over de Toolkit of over het verzorgen van een interne training over verzuimbeleid en preventie of de mogelijkheden voor ondersteuning.

Naast de uitgebreide persoonlijke gesprekken is er ook gevraagd naar telefonisch contact met het Arboservicepunt. Veertien geïnterviewden hebben wel eens telefonisch contact gehad met het Arboservicepunt. Veelal gaat het om eenvoudige praktische vragen over bijvoorbeeld de subsidieregeling, de workshops of het maken van afspraken. In veel gevallen komen deze vragen terecht bij de consultant. Iedereen die telefonisch contact heeft gehad met het Arboservicepunt geeft aan dat de voorgelegde vraag adequaat is beantwoord. De bereikbaarheid van het Arboservicepunt wordt als goed ervaren (onder andere door het doorgeven van 06-nummers). Ook wordt meerdere malen opgemerkt dat er snel wordt teruggebeld en dat afspraken goed worden nagekomen.

#### *Bruikbaarheid informatie*

De informatie die tijdens de meer uitgebreide gesprekken wordt gegeven, wordt door zestien van de achttien geïnterviewden als bruikbaar ervaren. Bruikbaar is echter een breed begrip en betekent niet onmiddellijk dat de informatie heeft geleid tot veranderingen. In veel gevallen betekent bruikbaar dat de geïnterviewde een duidelijk beeld heeft gekregen van de activiteiten en mogelijkheden van het Arboservicepunt (waarbij het soms ook duidelijk is geworden dat het Arboservicepunt bepaalde zaken niet kan doen voor de instelling). De contacten met de consultant leiden 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.

In vier gevallen wordt aangegeven dat er veranderingen zijn doorgevoerd naar aanleiding van de contacten met het Arboservicepunt. In één geval zijn naar aanleiding van bijeenkomsten met de consultant en coördinator de verantwoordelijkheden van managers en medewerkers beter geformuleerd en vastgelegd. In een ander geval zijn er naar aanleiding van de aanwezigheid van het Arboservicepunt op het werkgeversoverleg van NWO aanpassingen gedaan in de verzuimregistratie en -analyse op een instelling. Tot slot zijn er op één instelling naar aanleiding van een vraag over de Toolkit verzuimregistratie en -analyse aanpassingen doorgevoerd in de verzuimdefinities.

#### *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. Over de consultant (en in sommige gevallen de coördinator) wordt opgemerkt dat die inhoudelijk deskundig, zakelijk en helder is. Meerdere personen geven aan dat zij problemen helder neerzet, dat zij goed meedenkt en dat zij duidelijk aangeeft welke mogelijkheden er zijn en welke niet. In het geval het Arboservicepunt bepaalde ondersteuning niet kan leveren wordt dit helder uitgesproken door de consultant en daar is waardering voor (“je wordt niet aan het lijntje gehouden”).

Door meerdere personen wordt opgemerkt dat het contact prettig en plezierig was verlopen en dat het inspirerend wordt gevonden om met een buitenstaander van gedachten te wisselen. Door de kennismakingsgesprekken ziet men het gezicht bij de naam en wordt de drempel om contact op te nemen met het Arboservicepunt lager. Een van de geïnterviewden noemde als positief punt dat de informatie redelijk concreet is; een ander prees, vanwege de mogelijkheid van het organiseren van een workshop op locatie, de flexibele instelling van de consultant.

Een geïnterviewde stelde dat het Arboservicepunt zeer innovatief is en in de markt voorop loopt. Als voorbeeld gaf hij aan dat hij onlangs een opzet voor een Service Level Agreement (SLA) van een commerciële aanbieder had gekregen die overgeschreven leek van het Arboservicepunt dat daar al eerder aandacht aan besteedde.

Er is echter ook kritiek. Het meest voorkomende en belangrijkste kritiekpunt, dat door zes geïnterviewden naar voren werd gebracht, is dat het Arboservicepunt hen niet de gewenste diensten kan leveren. In deze gevallen is de dienstverlening van het Arboservicepunt te beperkt en te algemeen. Dit geldt voor zowel kleine als grote organisaties. Meerdere organisa-

ties geven aan dat de consultant niet op instellingsniveau advies kon geven omdat de middelen (formatie) van het Arboservicepunt niet toereikend zijn. Hieraan gerelateerd is de kritiek dat het Arboservicepunt te veel vanuit het aanbod werkt en dat er te weinig oog is voor de vraag van de klant (“ik kreeg de indruk dat er een concept lag waar niet vanaf geweken kon worden”). Een van de instellingen gaf bijvoorbeeld aan dat de methode van het Arboservicepunt (“mensen met elkaar in gesprek brengen”) niet bij de cultuur van de organisatie paste, maar dat er geen alternatieve aanpak mogelijk was. Volgens meerdere geïnterviewden zou er dus meer maatwerk en meer concreter en gericht advies mogelijk moeten zijn.

### 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), de financiële aspecten van verzuim en over de subsidieregeling reïntegratie. 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. Tien geïnterviewden hebben één of meerdere conferenties of (interne) workshops van het Arboservicepunt bijgewoond. Van de overige achttien personen geeft een deel aan er wel belangstelling voor te hebben, maar er erg weinig tijd voor te hebben. Ook vormt de afstand soms een belemmering; dit geldt met name voor de mensen uit Limburg.

#### *Bruikbaarheid informatie*

Alle geïnterviewden hebben bruikbare informatie gekregen op de workshops. De invloed van de cursussen is divers en afhankelijk van het onderwerp. Zeven geïnterviewden geven aan dat er naar aanleiding van een workshop veranderingen zijn doorgevoerd. Vooral de workshop over de Toolkit heeft bij verschillende instellingen geleid tot of bijgedragen aan concrete veranderingen in de gehanteerde verzuimdefinities en de berekening van verzuimcijfers. Een andere geïnterviewde heeft naar aanleiding van een voorlichtingsbijeenkomst over de subsidieregeling reïntegratie alle personeelsconsulenten op de hoogte gesteld en verzocht er gebruik van te maken. Een respondent die een workshop over het SLA had gevolgd, is op dit moment bezig met een nieuw contract met de arbodienst waarin het SLA ook zal worden opgenomen. Een van de geïnterviewden is bij een in-company-training aanwezig geweest waarvan de uitvoering bij het Arboservicepunt lag. In deze training zijn de afdelingshoofden voorgelicht over verzuimbeleid en -preventie. Dit heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat de leidinggevenden zich mondiger opstellen richting arbodienst en dat de geïnterviewde binnenkort naar de workshop over het SLA gaat. In de overige drie gevallen was geen sprake van

concrete veranderingen naar aanleiding van de training. Een van de vertegenwoordigers van die instellingen geeft aan dat de informatie in samenhang met andere informatie wel de gedachten bepaalt en mogelijk in de toekomst een rol zal spelen. Een van de mensen die geen directe veranderingen heeft doorgevoerd merkte op dat de informatie uit de workshop “zicht op verzuim” wel inspirerend werkte en een bevestiging was dat ze op de instelling op de goede weg waren met het verzuimbeleid.

Gelijktijdig met de evaluatie in het HOO is ook een evaluatie in de BVE-sector uitgevoerd.<sup>5</sup> In de HOO-sector lijkt in vergelijking tot de BVE-sector de deelname lager maar het aantal veranderingen naar aanleiding van de workshops groter. Het gaat hierbij veelal om relatief kleine, concrete veranderingen. De workshops leiden niet, zoals ook te verwachten is, tot ingrijpende wijzigingen in het verzuimbeleid.

#### *Oordeel over de workshops en conferenties*

De beoordeling van de workshops is over het algemeen goed. Positieve punten die genoemd worden zijn onder meer een goede deskundige uitleg en duidelijke presentatie. Ook wordt de relatief korte duur van sommige workshops als prettig ervaren. Een ander belangrijk positief punt dat door meerdere mensen naar voren wordt gebracht, is de mogelijkheid om met collega's over hetzelfde onderwerp te praten.

Er worden ook enkele negatieve punten genoemd. Zo was bij een intern georganiseerde workshop het programma te vol. Ook kunnen sommige workshops (bijvoorbeeld over SLA) compacter. Er zit volgens een van de geïnterviewden veel herhaling in, vooral wanneer men al eerder te maken heeft gehad met het Arboservicepunt. De overlap in informatie is voor deze persoon ook de reden waarom deze niet snel naar een andere workshop van het Arboservicepunt zal gaan. Een andere geïnterviewde vond dat er in de cursus “zicht op verzuim” wel erg veel open deuren werden ingetrapt. De aandacht zou, volgens deze persoon, in deze workshop vooral ook gericht moeten zijn op zaken waar het in de praktijk om gaat (bijvoorbeeld hoe zorg je ervoor dat een arboarts ook echt als adviseur optreedt of hoe zorg je ervoor dat een leidinggevende ook echt de verantwoordelijkheid neemt). Belangrijke kritiek op de organisatorische kant van de workshops is dat de vooraankondigingen eerder verstuurd moeten worden. Door de late aankondiging (soms pas twee weken van tevoren) zijn verschillende respondenten niet in staat geweest een workshop die zij interessant vonden bij te wonen. Een van de respondenten zou aankondigingen via de e-mail, mits spaarzaam gebruikt, prettig vinden. Een andere respondent geeft aan dat zij ook meer workshops zou kunnen bijwonen wanneer de bijeenkomsten meer verspreid over het jaar gehouden zouden worden. Ook de beschrijving van de workshops is soms wat summier waardoor het lastig is om in te schatten hoe relevant een bepaalde workshop is.

---

<sup>5</sup> Crommelin, C.A., B. Dekker, C. F. Faber en M. Gemmeke (2003). Tussentijds evaluatie deelconvenant arbo- en verzuimbeleid psychische belasting BVE. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Tot slot gaf een van de respondenten aan dat er mogelijk behoefte is aan een workshop over verzuimbeleid of verzuimgesprekken die meer gericht is op mensen die er in de praktijk mee te maken hebben, zoals personeelsconsulenten of leidinggevenden.

### 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 van onderlinge vergelijkbaarheid van instellingen. 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 verschillen echter sterk in beide hoofdstukken. In hoofdstuk 2 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 zeventien van de bevroegde instellingen wordt de Toolkit gebruikt.<sup>6</sup> Bij een geïnterviewde is onbekend of er al volgens de Toolkit gewerkt wordt, omdat deze net is doorgestuurd naar het administratiekantoor dat de verzuimcijfers berekent. Op tien instellingen wordt de Toolkit niet gebruikt.

De instellingen waar de Toolkit is gebruikt, verschillen sterk in hun aanpak. Op sommige instellingen heeft men de Toolkit alleen doorgekeken (ter controle), op andere instellingen is de Toolkit grondig bestudeerd en is er in sommige gevallen zelfs een nieuw registratiesysteem in gebruik genomen. In één geval heeft een instelling aan het Arboservicepunt gevraagd welk pakket zij het beste konden nemen. Daar stuurde men de vragensteller door naar TNO, waar een bruikbaar advies werd gegeven. Op een van de hogescholen heeft de implementatie van de Toolkit meer dan een half jaar geduurd (“het was een bereklus”). De Toolkit wordt door de meeste instellingen gebruikt om te kunnen voldoen aan het verzoek om eenduidige verzuimcijfers aan te kunnen leveren voor berekening van de sectorcijfers. Van de veertien

---

<sup>6</sup> Inclusief drie geselecteerde onderzoeksinstellingen waarbij de verzuimcijfers op centraal niveau volgens de Toolkitdefinities worden berekend.



instellingen waarvan bekend is dat de Toolkit op instellingsniveau gebruikt is, zijn er elf waar de Toolkit nuttige informatie heeft opgeleverd.

Op een groot deel van de instellingen waar de Toolkit gebruikt is, is vooral naar het onderdeel over de berekeningsmethoden en formules gekeken. Een van de kleine instellingen geeft aan ook geen behoefte te hebben aan het leggen van kruisverbanden en het formuleren van streefcijfers, omdat zij wegens het geringe aantal ziektegevallen al een goed inzicht hebben in wat er aan de hand is. Een deel van de instellingen werkte al conform de Toolkit en hoefde geen veranderingen door te voeren (“we gebruiken het vooral als naslagwerk”).

Op zes van de instellingen heeft de Toolkit geleid tot aanpassingen in het verzuimbeleid en/of registratie. Zo zijn er bijvoorbeeld aanpassingen gedaan in de gebruikte berekeningsmethode van verzuim, in de wijze van registreren of het in gebruik nemen van nieuwe indicatoren zoals het 12-maands voortschrijdend gemiddelde. Op een van de instellingen wordt door de beschikbaarheid van het betere cijfermateriaal nu doelgerichter naar verzuim gekeken. Ook op een andere instelling is door het gebruik van de Toolkit het inzicht in het verzuim verbeterd. In plaats van jaarcijfers worden op deze instellingen nu ook gedetailleerde maandcijfers naar het management gestuurd (“de veel gedetailleerdere gegevens leveren soms verrassende conclusies op, zeker in tegenstelling tot het natte vingerwerk van voorheen”). Op een andere instelling zijn onder invloed van de Toolkit en een workshop daarover wijzigingen in de registratie, het verzuimprotocol, de rol van het management en de rapportage doorgevoerd. Op weer een andere instelling is het door de gedetailleerde cijfers mogelijk geworden dat er contracten worden afgesproken tussen het management en de Raad van Bestuur over budgettoewijzing. In die afspraken wordt bijvoorbeeld gestreefd naar een afname van één procent en wordt daar budget voor toegewezen.

#### *Oordeel over de Toolkit*

Het op uniforme wijze berekenen van een verzuimcijfer en de mogelijkheid voor onderlinge vergelijkbaarheid worden door veel instellingen belangrijk gevonden. De consistentie en duidelijkheid in verzuimcijfers zijn een belangrijk gevolg van het gebruik van de Toolkit. Iemand merkt daarover op: “vóór de Toolkit waren er veel discussies met NWO over de aanlevering van gegevens, dat was niet werkbaar.” Op de eenduidig te interpreteren cijfers kan ook beter beleid worden afgestemd. De mogelijkheid van vergelijken leidt er ook toe dat sommige betrokkenen zich bewuster zijn van wat anderen en van wat zijzelf doen op het gebied van verzuim (“niet zo je eigen leventje leiden”). Een geïnterviewde merkt hierover op dat onder invloed van de vergelijkbare cijfers waarschijnlijk ook meer discussie en informatie-uitwisseling tussen instellingen zal plaatsvinden over het verzuimbeleid en de gebruikte verzuimprotocollen. Over de inhoud van de Toolkit zijn over het algemeen weinig opmerkingen. Dit komt vooral doordat een deel van de geïnterviewden de Toolkit niet zelf gebruikt, omdat de uitvoering ervan bij een andere persoon of afdeling ligt.

Een groot deel van de geïnterviewden heeft geen commentaar op de Toolkit of geeft aan dat eventuele problemen met de Toolkit bij de instelling zelf liggen. Zo werden op een van de ondervraagde instellingen nu twee systemen naast elkaar gebruikt. Door twee gebruikers wordt echter naar voren gebracht dat inhoudelijk niet alles duidelijk is. De beschrijving, vooral waar het de berekeningswijze betreft, kan in hun ogen duidelijker en uitgebreider. Ook zou bijvoorbeeld aandacht kunnen worden besteed aan de oorzaken waarom de nieuwe cijfers in veel gevallen lager uitvallen (komt dit alleen omdat de WAO-gevallen eruit gehaald zijn of zijn er ook andere oorzaken?). Daarnaast waren ook de verschillen tussen de oude en de nieuwe definities niet duidelijk (“er was wel een lijstje, maar dat leek niet volledig”).

Een algemeen punt dat opviel tijdens de gesprekken was dat vergeleken met de BVE-sector in het HOO de rol van het Arboservicepunt in de totstandkoming van de eenduidige sectorcijfers minder prominent, of in ieder geval minder zichtbaar lijkt. Zo is bij sommige geïnterviewden niet duidelijk hoe de landelijke definities van de VSNU en Toolkit zich tot elkaar verhouden.

### **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 als uitgangspunt voor discussie worden gebruikt.

#### *Het gebruik en invloed van de Quick Scan*

Van de 28 geïnterviewden hebben er acht de Quick Scan wel eens gedaan. Vier personen geven aan dat ze de Quick Scan even snel hebben doorgenomen (soms maar enkele vragen) en er geen bruikbare informatie uitgehaald hebben. Van de vier personen die de Quick Scan grondiger hebben doorgenomen, geven er twee aan dat ze wegens tijdgebrek niets meer met de Quick Scan hebben gedaan en de overige twee personen vonden de informatie die uit de Quick Scan kwam niet verrassend en niet bruikbaar. Uit bovenstaande blijkt wel dat in het HOO de Quick Scan door weinig mensen gedaan is en dat wanneer de Quick Scan wel gedaan is, deze weinig indruk heeft gemaakt. Dit blijkt ook uit het ontbreken van commentaar in positieve of negatieve zin. Slechts één iemand merkt op dat de Quick Scan in zijn ogen wat vaag was.

### 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 vijftien geïnterviewden bekend. Van deze vijftien personen geven er elf aan dat zij ervan gehoord hebben (bijvoorbeeld in de aankondiging van de workshop, in een gesprek met de consultant of op de website) maar dat zij er nooit naar gekeken hebben. Enkelen van hen geven aan er in de toekomst wel naar te willen kijken. Voor de overige vier 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 gebruiken. Beide instellingen die ermee 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. Een van de instellingen is nog bezig met het opstellen van het contract en zal het SLA daarin opnemen. Hier worden vooral de checklists erg nuttig gevonden. Bij de andere instelling zijn de contracten al aangepast en is het SLA eraan toegevoegd. Positieve punten die hier genoemd worden zijn dat het SLA inhoudelijk sterk is, dat het concreetiseert, dat het tijdspad duidelijk is aangegeven en dat de verwachtingen en definities helder zijn gedefinieerd. Een andere instelling had te weinig tijd om er gericht naar te kijken, zo was er geen tijd om intern afspraken te maken. Op deze instelling heeft het SLA weinig invloed gehad op het contract met de arbodienst, maar had wel meerwaarde omdat het helder en kritisch laat kijken naar de dienstverlening. Op de vierde instelling wordt het SLA nog bekeken op bruikbaarheid. De eerste indruk van deze persoon is dat het vrij algemeen is opgesteld en dat concrete informatie ontbreekt. Deze geïnterviewde denkt dat er meer maatwerk nodig is. Een afgewogen oordeel over hoe het SLA gebruikt en ervaren wordt, is vanwege het geringe aantal gebruikers nog niet goed mogelijk.

### 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 met een maximum van 1365 euro.

### *Het gebruik van de subsidieregeling*

Vijftien instellingen geven om uiteenlopende redenen aan geen gebruik te maken van de subsidieregeling. Belangrijke oorzaken zijn onbekendheid met de mogelijkheid of het ontbreken van gevallen. Een andere oorzaak die genoemd wordt is dat de instelling alle kosten zelf voor haar rekening neemt, omdat de subsidiebedragen relatief laag zijn en het aanvragen van subsidies erg bewerkelijk wordt gevonden. Vijf geïnterviewden doen geen uitspraken over eventuele subsidieaanvragen, omdat de verantwoordelijkheid voor de aanvragen op een ander niveau ligt (bijvoorbeeld bij de faculteiten). De meeste van deze personen geven overigens wel aan dat informatie over de subsidieregeling is doorgestuurd naar de verantwoordelijken. Op negen instellingen zijn aanvragen gedaan waar de geïnterviewde goed zicht op had. Het aantal aanvragen varieert op deze instellingen van één tot vijftien aanvragen. Zie hoofdstuk 4 voor een overzicht over het totale gebruik van de subsidieregeling over het jaar 2002.

### *Oordeel over de procedure*

Op acht van de negen instellingen wordt de uitvoering van de regeling positief gewaardeerd. Over het algemeen vindt men de procedure helder en de afhandeling goed. Bij de afhandeling is men vooral tevreden over de snelheid waarmee dit gebeurt, vooral wanneer het wordt vergeleken met de trage afhandeling van UWV. Een geïnterviewde vindt de procedure daarentegen erg bewerkelijk en bureaucratisch. Doordat er steeds formulieren heen en weer moeten worden gestuurd en het lastig is om alle benodigde handtekeningen te verzamelen, raken de subsidieaanvragen op deze instelling op de achtergrond. Een van de geïnterviewden vindt het een vooruitgang dat de subsidie met ingang van 2003 ook wordt verstrekt wanneer er interne supervisie is. Op deze instelling wordt namelijk veel gebruik gemaakt van interne expertise (bijvoorbeeld op het gebied van RSI) en dat was tot voor kort niet subsidiabel. Tot slot merkt één geïnterviewde op dat het handig zou zijn wanneer bij de betaling duidelijk aangegeven wordt voor wie het geld bestemd is. Bij meerdere aanvragen is dat nu onduidelijk en daardoor wordt de administratie onoverzichtelijk.

## **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. De mate waarin het verzuimbeleid is ontwikkeld verschilt sterk tussen en binnen instellingen. Dat ook binnen (vooral grote) instellingen verschillen kunnen optreden wordt geïllustreerd door een geïnterviewde van een universiteit die de situatie op haar universiteit omschrijft als: “de ene faculteit heeft alles tot in de puntjes geregeld, terwijl voor de andere de Wet verbetering Poortwachter niet lijkt te bestaan”. Op een deel van de instellingen, met name die waar het verzuim laag is, heeft het verzuimbeleid geen prioriteit en wordt er minimale aandacht aan besteed. Wel geeft

een deel van deze instellingen aan dat zij aan de wettelijke eisen voldoen. Op andere instellingen wordt heel actief aan verzuimbeleid en de implementatie ervan gewerkt. Weer een ander deel van de instellingen geeft aan dat het verzuimbeleid, vooral als gevolg van de Wet verbetering Poortwachter, nog volop in ontwikkeling is.

Veel van de instellingen geven aan dat het Arboservicepunt geen rol heeft gespeeld in de ontwikkeling of uitvoering van het verzuimbeleid. In veel gevallen opereren de instellingen zelfstandig of in nauwe samenwerking met de arbodienst. Meerdere instellingen geven echter aan dat het Arboservicepunt wel een rol heeft gespeeld bij de verbetering van de registratie (door de Toolkit en de voorlichting daarover). In sommige gevallen heeft ondersteuning van het Arboservicepunt geleid tot veranderingen in het beleid. Een geïnterviewde vertelde dat het Arboservicepunt liet zien dat, ondanks dat ze op de instelling dachten dat alles geheel in orde was, er toch verbeteringen mogelijk waren. Op deze instelling is op advies van het Arboservicepunt onder meer de benadering van de zieke door de leidinggevende verbeterd. Op een andere instelling heeft een presentatie over “de partituur” geholpen om het management te enthousiasmeren, met als gevolg dat ze nu meer alert zijn op de werkbelasting en belastbaarheid van medewerkers.

### **3.12 Inventarisatie behoefte aan voorlichting en ondersteuning**

Acht instellingen geven aan geen behoefte te hebben aan voorlichting en ondersteuning door het Arboservicepunt, de overige twintig instellingen wel. Een deel van de instellingen die wel behoefte hebben aan voorlichting of ondersteuning heeft voldoende aan het bestaande aanbod. Meerdere instellingen geven aan in de toekomst gebruik te willen maken van de Toolkit, de workshops, het SLA en de reïntegratiesubsidie. Ook geeft één instelling aan behoefte te hebben aan een in-company-training voor het management over bijvoorbeeld het voeren van verzuimgesprekken. Daarnaast zeggen velen het ook prettig te vinden dat het Arboservicepunt als vraagbaak gebruikt kan worden en dat het mogelijk is om onafhankelijk en deskundig advies te kunnen inwinnen. Een deel van de geïnterviewden heeft echter een ruimere behoefte dan waarin het Arboservicepunt op dit moment voorziet. De belangrijkste behoeften zoals die door de geïnterviewden naar voren zijn gebracht zijn hieronder puntsgewijs weergegeven:

- Meer maatwerk voor individuele instellingen. Een deel van de instellingen heeft behoefte aan ondersteuning die verder gaat dan op dit moment gegeven kan worden. De beperkte ondersteuning is waarschijnlijk het gevolg van de krappe formatie.
- Het Arboservicepunt zou, volgens enkele geïnterviewden, meer specifieke ondersteuning kunnen leveren aan universiteiten; bijvoorbeeld door voorlichting te geven over actuele zaken en het instrumentarium bij het landelijk A&O overleg. Ook zou het Arboservice-

punt de informatie-uitwisseling tussen universiteiten kunnen bevorderen en coördineren (actievare netwerkvorming). Een deel van de interne arbodiensten van universiteiten hebben nu al overleg in de SAAZ-UNIE, maar het zou nog centraler geregeld kunnen worden. Daarnaast zou het Arboservicepunt ook een rol kunnen spelen in het centraal ontwikkelen van instrumenten (risico-inventarisatie of PAGO) of foldermateriaal. De ontwikkeling van dat soort materiaal en instrumenten wordt nu op iedere universiteit apart gedaan.

- Op inhoudelijk vlak is er bij meerdere instellingen belangstelling voor reïntegratie en dan vooral over de praktische invulling ervan (bijvoorbeeld in de vorm van een workshop).
- Ook is er bij verschillende geïnterviewden meer behoefte aan meer informatie over recente ontwikkelingen op het gebied van arbo- en verzuimbeleid. Door de snelle opeenvolging van nieuwe regelgeving hebben verschillende respondenten behoefte aan een overzicht van de laatste stand van zaken. Op dit moment moet de informatie bij verschillende aanbieders worden opgezocht terwijl er behoefte is aan één centraal punt waar de belangrijkste zaken zijn samengevat.

### 3.13 Samenvatting

De belangrijke uitkomsten uit de tussentijdse evaluatie zijn hieronder nog eens kort weergegeven:

- Het bestaan van het Arboservicepunt is bij 27 van de 28 meewerkende instellingen bekend. De meerderheid van de geïnterviewden heeft een globaal beeld van de activiteiten van het Arboservicepunt. Negen geïnterviewden gaven echter aan niet of onvoldoende bekend te zijn met de activiteiten en producten die het Arboservicepunt aanbiedt. Een deel van de instellingen geeft dan ook aan dat het Arboservicepunt HOO zich meer zou moeten profileren.
- Bijna twee derde van de geïnterviewden heeft de website van het Arboservicepunt wel eens bezocht. De helft van de bezoekers vindt de website duidelijk en heeft er geen klachten over, de andere helft heeft klachten die vooral betrekking hebben op de overzichtelijkheid en dan specifiek op de vindbaarheid van informatie. Wat betreft de inhoud is er weinig kritiek, hoewel er bij sommigen wel behoefte is aan meer informatie.
- Op bijna 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. Bijna alle geïnterviewden die contact met de consultant hebben gehad, zeggen bruikbare informatie te hebben gekregen. Slechts in beperkte mate heeft dit tot aanpassingen in het verzuimbeleid geleid. Op vier van de ondervraagde instellingen heeft het contact tot concrete veranderingen geleid.

- Het contact met de consultant wordt over het algemeen positief beoordeeld. De consultant wordt onder meer omschreven als deskundig, zakelijk en helder.
- Over de bereikbaarheid van het Arboservicepunt en de consultant zijn geen klachten. In geval van afwezigheid worden 06-nummers gegeven, er wordt vrij snel teruggebeld en de gemaakte afspraken worden goed nagekomen.
- Tien geïnterviewden zijn wel eens naar een workshop of conferentie van het Arboservicepunt geweest. Allen geven aan bruikbare informatie gekregen te hebben en bij meer dan twee derde heeft de workshop geleid tot vervolgacties of tot (relatief kleine) concrete veranderingen. De workshops worden positief beoordeeld. Wel zou men de aankondigingen eerder willen ontvangen en een uitgebreidere omschrijving willen om te kunnen beoordelen of de workshop relevant is.
- De Toolkit verzuimregistratie en -analyse wordt door zeventien instellingen gebruikt. 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 van de verzuimcijfers. Op zes instellingen zijn naar aanleiding van de Toolkit wijzigingen in het verzuimbeleid of de verzuimregistratie doorgevoerd. Als belangrijk voordeel van het gebruik van de Toolkit wordt de beschikbaarheid van meer gedetailleerd en beter vergelijkbare cijfermateriaal genoemd.
- De Quick Scan is door slechts vier geïnterviewden serieus bekeken. In de meeste gevallen wordt de informatie die het opleverde niet bruikbaar gevonden en heeft daarom niet tot aanpassingen in het verzuimbeleid geleid.
- Het Service Level Agreement van het Arboservicepunt is bij meer dan de helft van ondervraagden bekend. Vier van hen zijn op dit moment bezig om met behulp van het SLA het contract met de arbodienst aan te passen. De instellingen die hier het verst mee zijn, zijn zeer tevreden over het werken met het SLA, vooral omdat het deze instellingen gedwongen heeft hun eisen en doelen concreet te formuleren.
- Op ongeveer een op de drie ondervraagde instellingen worden reïntegratiesubsidies aangevraagd. Op bijna alle instellingen waar subsidies worden aangevraagd, vindt men de procedure helder en de afhandeling goed en snel. Op de overige instellingen worden om verschillende redenen, maar vooral omdat men de mogelijkheid niet kende of er geen gevallen waren, geen subsidies aangevraagd.
- De invloed van het Arboservicepunt op het verzuimbeleid van de instellingen is zeer beperkt. Vooral wettelijke regelingen zoals de Wet verbetering Poortwachter (en in sommige gevallen het deelconvenant zelf) spelen een rol bij veranderingen op de instellingen. Ook speelt mee dat er instellingen zijn waar het verzuimbeleid, veelal vanwege het lage verzuim, lage prioriteit heeft. Wanneer naar het effect van de verschillende activiteiten en instrumenten wordt gekeken, blijkt echter dat de informatie van het Arboservicepunt stimulerend kan werken en/of kan leiden tot gerichte veranderingen van beperkte omvang.

- Bij ongeveer twintig geïnterviewden is er, nu of in de toekomst, wel behoefte aan voorlichting of ondersteuning, al is dat niet altijd in de vorm zoals die nu wordt aangeboden. De wensen zijn echter vrij divers. Wanneer er behoefte aan is, dan is dit vaak aan concrete ondersteuning bij een specifiek probleem (maatwerk).
- Een algemeen punt van kritiek dat door meerdere personen naar voren wordt gebracht is dat het Arboservicepunt HOO zich actiever zou moeten opstellen en zich meer zou moeten profileren. Hiermee doelt men vooral op de informatievoorziening, het activeren van informatie-uitwisseling in de sector en het onderhouden van contacten met de instellingen na het kennismakingsgesprek.





## 4 MONITORING REINTEGRATIETRAJECTEN

### 4.1 Inleiding

Een van de drie kwantitatieve doelstellingen in het deelconvenant ‘*Arbo- en verzuimbeleid psychische belasting (werkdruk) in het hoger onderwijs en het wetenschappelijk onderzoek (HOO)*’ is dat de instellingen gezamenlijk voor 1 december 2004 minimaal 500 reïntegratietrajecten hebben aangeboden en dat er minimaal 250 langdurig zieken zijn gereïntegreerd. In het kader van dit streven is een *subsidieregeling bevordering reïntegratie in het HOO 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 per werknemer, per jaar. 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 het gebruik van de subsidieregeling gevolgd.

### 4.2 Onderzoeksvragen

Het zwaartepunt van de evaluatie van de reïntegratietrajecten komt vooral te liggen aan het eind van de convenantsperiode. Dan zal in de telefonische interviews in het kader van de onderdelen “verzuimbeleid” en “voorlichting, communicatie en ondersteuning” dieper op dit onderwerp wordt ingegaan. In dit tussenrapport is alleen gebruik gemaakt van bestandsinformatie waarin de aanvragen uit 2002 zijn opgenomen. Omdat in dit tussenrapport alleen bestandsinformatie wordt gebruikt, kan nu slechts een deel van de onderstaande onderzoeksvragen (vraag 1 t/m 5) worden beantwoord:

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?
4. Wat zijn de gerealiseerde effecten van de trajecten? (aantallen reïntegraties)
5. Wat is het oordeel over de trajecten van de instellingen?
6. Wat is de bijdrage van de in de regeling gesubsidieerde trajecten aan de behaalde effecten?

Het bestand dat wordt gebruikt om de vragen te beantwoorden is op aanwijzing van ons door de uitvoerder van de subsidieregeling aangemaakt op basis van de dossiers van de gesubsidieerde trajecten. Het bestand bevat onder meer informatie over de instelling die de aanvraag heeft gedaan, de functie van de werknemer, de oorzaak van het verzuim, het soort traject, de uitvoerder ervan en of het traject geslaagd is.

### 4.3 Uitkomsten

#### *Gebruik van de subsidieregeling*

Met de uitvoering van de subsidieregeling is gestart in april 2002. In 2002 zijn 39 reïntegratiesubsidies afgewikkeld. De 39 trajecten waar subsidie voor is aangevraagd zijn allemaal in 2002 afgesloten. Deze trajecten waren verdeeld over elf<sup>1</sup> verschillende instellingen. Het eerste traject startte in april 2001, het laatste in oktober 2002. Van het totale aantal afgewikkelde aanvragen in 2002 zijn er 33 door hogescholen ingediend en zes door (twee) universiteiten.

#### *Kenmerken betrokken medewerkers*

De groep van betrokken werknemers bestaat uit 18 mannen en 21 vrouwen, geboren tussen 1944 en 1975 (gemiddelde leeftijd 45). Het aandeel van het onderwijzend en ondersteunend personeel in het aantal langdurig zieke werknemers is ongeveer even groot (zie tabel 4.1).

**Tabel 4.1 Verstrekte reïntegratiesubsidies naar functiecategorie**

	Aantal	Percentage
Docenten	20	51,3
Ondersteunend personeel	18	46,2
Management	0	0,0
Overig	1	2,6

#### *Oorzaken verzuim*

Vershillende factoren bleken van invloed op het verzuim van de werknemers (zie overzicht tabel 4.2). De belangrijkste factor is taakbelasting of werkdruk, wat gezien de voorwaarden voor de subsidieregeling voor de hand ligt.

<sup>1</sup> Bij deze telling zijn de gefuseerde instellingen (bijvoorbeeld InHolland of Fontys) als één geteld.

**Tabel 4.2 Oorzaak verzuim van medewerker waarvoor subsidie is aangevraagd**

	Aantal*	Percentage
Taakbelasting/werkdruk	19	48,7
Lichamelijke klachten	5	12,8
Privé-omstandigheden	4	10,3
Combinatie taakbelasting en lichamelijke klachten	3	7,7
Reorganisatie/fusie	1	2,6
Combinatie taakbelasting en conflict	1	2,6
Conflict met management of collega's	1	2,6
Overig	5	12,8

#### *De gesubsidieerde activiteiten*

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

**Tabel 4.3 Activiteit waarvoor subsidie is aangevraagd**

	Aantal*	Percentage
Psychologische begeleiding	17	43,6
Coaching	4	10,3
Bedrijfsmaatschappelijk werk	4	10,3
Cursus RSI-preventie	3	7,7
Loopbaanbegeleiding	2	5,1
Overig	9	23,1

Van de 39 reïntegratietrajecten werden er elf uitgevoerd door de arbodienst waarmee de instelling een contract had afgesloten. In de andere 28 gevallen werd het traject uitgevoerd door een andere externe zorgverlener. De afgeronde reïntegratietrajecten duurden gemiddeld 164 dagen. Het kortste traject duurde 30 dagen, het langste traject 396 dagen.

#### *Effecten van de trajecten*

Van de 39 werknemers waren er bij de start van het reïntegratietraject 23 niet aan het werk. Voor zestien werknemers gold dat zij gedeeltelijk hun functie uitvoerden. Sinds de start van het reïntegratietraject zijn 29 werknemers weer aan het werk gegaan of hebben hun werk uitgebreid. Voor de overige tien werknemers gold dat zij niet zijn gaan werken sinds de start van het project.

#### *Tevredenheid over de uitvoering van het traject*

Van de 39 casemanagers gaven er 36 aan tevreden te zijn over de uitvoering van het traject, één casemanager was enigszins tevreden en van twee is niet bekend wat zij ervan vonden. Geen van de casemanagers gaf aan ontevreden te zijn over de uitvoering van het reïntegratietraject.

#### **4.4 Samenvatting**

Op basis van de aantallen in 2002 (beschikkingen 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 wat mogelijk het gevolg is van onbekendheid met de subsidie.

Wanneer het succespercentage (74%) 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 de subsidie redelijk snel is aangevraagd (mogelijk door zeer actieve en betrokken instellingen).

## 5 AANBEVELINGEN

### 5.1 Inleiding

Op basis van informatie die verzameld is bij de instellingsbezoeken, telefonische interviews en bestandsanalyse worden aanbevelingen gedaan. Dit is deels gebaseerd op de analyse van de onderzoekers en deels op suggesties en opmerkingen van respondenten. Bij het opstellen van de aanbevelingen is getracht zoveel mogelijk breder gedragen meningen weer te geven. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in twee onderdelen: aanbevelingen naar aanleiding van het onderdeel ‘validering van verzuimregistratie’ en aanbevelingen naar aanleiding van het onderdeel ‘monitoring en evaluatie Arboservicepunt’. In dit laatste onderdeel zijn ook de aanbevelingen over de reïntegratiesubsidie, welke onderwerp was in zowel de gesprekken als de bestandsanalyse, opgenomen.

### 5.2 Aanbevelingen naar aanleiding van het deelonderzoek validering verzuimregistratie

- Het Arboconvenant HOO heeft als doelstelling het ziekteverzuim van de gehele sector HOO met tien procent te verlagen. Er zijn tot nog toe echter geen verzuimcijfers van de gehele HOO-sector berekend of gepubliceerd. Het cijfer op het moment van ingaan van het convenant is niet bekend en het streefcijfer voor de sector dus ook niet. Het alsnog berekenen en publiceren van sectorcijfers lijkt essentieel voor het realiseren een verlaging ervan.
- De verzuimcijfers binnen het hoger onderwijs zijn laag: gemiddeld vijf procent bij de hbo-instellingen en 4,4 procent bij de universiteiten. Een deel van de instellingen heeft verzuimcijfers die onder deze gemiddelden liggen (3 of 4 %). Van deze instellingen kan niet worden verwacht dat ze het verzuimcijfer verder verlagen. De mogelijkheden tot verdere verlaging zijn beperkt en het valt vooral te betwijfelen of zij zich hiertoe zullen inspannen. Een verlaging van het sectorcijfer kan alleen door de instellingen worden gerealiseerd met relatief hogere verzuimcijfers (van 6 % of meer). De inspanningen voor het verlagen van het sectorcijfer moeten dus gericht worden op de instellingen met de hogere verzuimcijfers.
- Een manier om de instellingen met bovengemiddelde verzuimcijfers (waar nog een verlaging te realiseren is) te ondersteunen in het terugbrengen van het verzuim kan zijn om de eigen verantwoordelijkheid te expliciteren. Wellicht kunnen met deze instellingen afspraken worden gemaakt over te behalen streefcijfers.

### 5.3 Aanbevelingen naar aanleiding van evaluatie Arboservicepunt

De aanbevelingen worden behandeld per onderdeel en in de volgorde zoals gebruikt in hoofdstuk 3.

#### *Website*

- De website wordt op sommige punten onoverzichtelijk gevonden. Niet alle diensten en producten blijken makkelijk te vinden zijn. Dit zou verbeterd kunnen worden door bij het beginscherm directe verwijzingen op te nemen naar bijvoorbeeld de reïntegratiesubsidie, de Quick Scan en het SLA. Op de betreffende pagina kunnen naast de relevante informatie ook aanvraagformulieren of de instrumenten worden neergezet.
- Een deel van de geïnterviewden geeft aan dat zij behoefte heeft aan de actuele stand van zaken wat betreft arbobesluitvorming en de praktische implicaties die dit heeft voor het hoger onderwijs. Wanneer het Arboservicepunt hier meer aandacht aan wil besteden op de website moet er aan gedacht worden dat de informatie op de praktijk gericht is en dat deze regelmatig wordt bijgewerkt. Een dergelijke inspanning is echter alleen zinvol wanneer voldoende mensen weten dat deze informatie beschikbaar is en dat duurt meestal enige tijd. Omdat het Arboservicepunt en diens gevolgde de website van tijdelijke aard is, is het waarschijnlijk beter de middelen en tijd op andere activiteiten te in te zetten.
- Het gebruik van een gebruikersnaam en wachtwoord vormt mogelijk een drempel voor het proberen van de Quick Scan. De mogelijkheid om even aan de Quick Scan te ‘ruiken’ is er niet. Het proberen van een dergelijk instrument kan ook de aantrekkelijkheid van de website voor nieuwe gebruikers verhogen.

#### *Contact en activiteiten*

- Niet iedereen is tevreden over het vervolg op het kennismakingsgesprek en mist een actieve houding van het Arboservicepunt. De vraag is echter in hoeverre het Arboservicepunt zich actief moet opstellen naar de individuele instellingen. Vanwege de geringe formatie van het Arboservicepunt moet er een afweging gemaakt worden tussen veel aandacht voor individuele instellingen of een bredere service voor grote groepen binnen het HOO. Ook zijn er tussenvormen mogelijk waarbij individuele aandacht en deelname van meerdere instellingen samengaan. Bijvoorbeeld intensieve themagroepen met instellingen die zich actief opstellen. Hiervoor zijn echter strategische keuzes noodzakelijk waarbij middelen en mensen zo effectief mogelijk worden ingezet.

### *Workshops*

- De workshops worden naast de inhoudelijke aspecten ook gewaardeerd vanwege de mogelijkheid om met elkaar ervaringen uit te wisselen. Houdt hier rekening mee bij de planning van workshops. De onderlinge contacten kunnen zowel formeel binnen de sessies worden bevorderd als informeel tijdens de pauzes.
- De workshops moeten tijdiger worden aangekondigd, zeker twee maanden van tevoren. Om te voorkomen dat mensen zich vergeten in te schrijven kan er enkele weken voor de workshop nog een herinnering (bijv. als e-mail) worden gestuurd.
- De beschrijving in de aankondiging zou uitgebreider kunnen zodat potentiële deelnemers kunnen beoordelen of de workshop geschikt is voor hen. De beschrijving zou een goed beeld moeten geven van de inhoud, van de doelgroep waarvoor de workshop bestemd is en eventuele overlap met eerdere cursussen.

### *Toolkit*

- Het bewerkstelligen van eenduidige verzuimcijfers in het HOO is een belangrijke taak voor het Arboservicepunt. Het belang hiervan wordt door veel instellingen gezien. Toch geeft ruim een derde van de geïnterviewden aan dat, voor zover zij dit kunnen beoordelen, de instelling de Toolkit niet gebruikt of gebruikt heeft. Het is echter niet duidelijk waarom de instellingen de Toolkit niet gebruiken en daarom is moeilijk aan te geven op welke manier het gebruik gestimuleerd kan worden. Mogelijk kan het belang van berekening van verzuimcijfers die conform de Toolkit zijn, ook nog eens door de koepelorganisaties worden onderstreept. Voor een gerichte aanpak is echter meer informatie nodig dan op dit moment beschikbaar is.

### *Reïntegratiesubsidies*

- Zorg voor goede bekendheid. Bedenk hierbij dat sommige mensen slechte ervaringen hebben met de trage afhandeling van subsidieaanvragen bij andere instellingen.
- Houdt de procedure eenvoudig en snel. In sommige gevallen wil het verzamelen van alle benodigde handtekeningen nog wel eens lastig zijn. Eventueel kan gekeken worden in hoeverre al deze handtekeningen benodigd zijn.
- Voor de instellingen die meerdere subsidieaanvragen hebben lopen is het handig wanneer bij de betaling wordt aangegeven voor welke werknemer de betaling bedoeld is.

### *Algemeen*

- Uit de gesprekken met vertegenwoordigers van universiteiten is naar voren gekomen dat er behoefte is om met elkaar te spreken en ervaringen uit te wisselen over onderwerpen die te maken hebben met verzuim(beleid). Het Arboservicepunt kan mogelijk een rol spelen bij opzetten van een netwerk waarin vertegenwoordigers van deze specifieke groepen met elkaar in contact kunnen komen. Het lijkt hierbij raadzaam om eerst breder de



behoefte te peilen en de overlegstructuren die er al zijn te inventariseren. Wanneer het Arboservicepunt deze taak op zich neemt moet er wel rekening worden gehouden met het tijdelijke karakter van zijn eigen bestaan en moet er naar gestreefd worden dat dergelijke netwerken op eigen benen kunnen staan.

- Bij de onderzoeksinstellingen is het Arboservicepunt niet altijd bekend en wanneer men het Arboservicepunt wel kent is niet altijd duidelijk welke status het heeft. Dit komt omdat de onderzoeksinstellingen te maken hebben met een koepelorganisatie die afspraken maakt met derde partijen. Daardoor is voor de instellingen niet altijd duidelijk wie verantwoordelijk is voor bepaalde acties of maatregelen. Bij eventuele contacten kan misschien duidelijker gemaakt worden welke rol het Arboservicepunt speelt.

## **BIJLAGEN**



**BIJLAGE 1****Itemlijst Validering verzuimregistratie*****Proces verzuimregistratie***

- 1) Is er een protocol voor verzuimmeldingen- en registratie en hoe werkt deze?
  - ziekmeldmoment:
  - ziekmeldpunt:
  - betermeldmoment- en punt:
  - administratiepunt:
  - frequentie van het doorgeven van meldingen en het doorgeven aan de arbodienst:
  - wanneer zoekt wie contact met zieke:
  - moet de zieke zelf het verzuim melden:
  - neemt de directe leidinggevende snel contact op?
- 2) Wanneer is dit protocol geschreven?
- 3) In hoeverre houdt men zich strikt aan dat protocol; hoe ziet de realiteit er uit?
- 4) Wordt kortdurend ziekteverlof geregistreerd (één- of twee dagen); na hoeveel tijd meld iemand zich in de praktijk echt ziek en wordt dat geregistreerd?
- 5) Verschilt de gang van zaken per type werknemer? Zo ja hoe?
- 6) Verschilt de gang van zaken per afdeling/ faculteit/ vakgroep? Zo ja hoe?
- 7) Welke verzuimcijfers worden intern aan wie gerapporteerd en wordt op basis daarvan beleid gevoerd?
- 8) Heeft u en heeft het management (CvB, afdelingshoofden) inzicht in de kosten die ontstaan door zieke werknemers?

***Registratie en cijfers***

- 9) Zouden we de cijfers en de berekeningmethoden mogen zien? Berekent u het VP/VZP (verzuimpercentage), GZD/VD (gemiddelde verzuimduur) en VF/MF (verzuimfrequentie) en het 12-maands voortschrijdend gemiddelde van het VP?
- 10) Worden de weekends meegerekend?
- 11) Hoe worden ziekte- en herstelmeldingen op vrije doordeweekse dagen van parttimers geregistreerd en berekend?
- 12) Worden ziekmeldingen en betermeldingen tijdens de vakanties geregistreerd en wordt ziekte tijdens vakantieperiodes meegeteld?
- 13) Wordt zwangerschapsverlof in de verzuimcijfers meegerekend?

- 14) Wordt er een correctie voor parttimers toegepast bij de berekening van de VD?
- 15) Worden veranderingen in de omvang van het arbeidscontract per werknemer bijgehouden bij de verzuimregistratie?
- 16) Op welke niveaus zijn er cijfers berekend (vakgroep/ faculteit/ instelling/ per leeftijdsgroep/ per functiegroep)
- 17) Hoeveel mensen zitten er in de kleinste groepen waarvoor cijfers zijn berekend?
- 18) Wordt niet-medisch verzuim speciaal geregistreerd?

***Overig***

- 19) Heeft de werkgever een verzekering tegen de onkosten die ontstaan door ziekte van werknemers en heeft die invloed op de gang van zaken?
- 20) Welke zwaktes en problemen heeft uw meldingsprocedure en registratiesysteem en wat zijn de sterke punten?

**BIJLAGE 2**

## Itemlijst Voorlichting en ondersteuning Arboservicepunten

- 1) Bent u bekend met het Arboservicepunt? 0 ja    0 nee
- 2) Heeft u ooit de website van het Arboservicepunt bezocht? 0 ja    0 nee
- 3) Weet u welke diensten het Arboservicepunt aanbiedt? 0 ja    0 nee
- 4) Heeft u wel eens van de diensten van het Arboservicepunt gebruik gemaakt?  
0 ja    0 nee
- 5) Heeft u wel eens contact gehad met een **consultant of coördinator** van het Arboservicepunt?  
0 ja (aantal keer ...)  
0 nee
- 6) Was dit op initiatief van:  
0 het Arboservicepunt?  
0 uzelf / eigen instelling?  
0 beide (bij meerdere contacten)?
- 7) Wat was de aard van het contact(kennismakingsgesprek, advies op aanvraag, interne workshop groepsgepraek op instelling et cetera)?  
.....  
.....
- 8) Welke onderwerpen betrof het? (bij vraag 7 en 8 goed doorvragen)  
.....  
.....
- 9) Heeft u bruikbare informatie gekregen in het contact met de consultant of coördinator?  
0 ja    0 nee
- 10) Heeft u op basis van het contact met de consultant of coördinator aanpassingen doorgevoerd in het verzuimbeleid van uw instelling?  
0 ja    0 nee
- 11) Welke aanpassingen betreft het?  
.....  
.....
- 12) Wat vindt u de sterke punten van het contact met de consultant?  
.....  
.....

- 13) Wat vindt u de zwakke punten van het contact met de consultant?  
.....  
.....
- 14) Heeft u wel eens een **workshop of conferentie** van het Arboservicepunt gevolgd/bijgewoond?  
0 ja, over welk onderwerp.....  
0 nee
- 15) Heeft u bruikbare informatie gekregen tijdens de workshop/conferentie.  
0 ja 0 nee
- 16) Heeft u dankzij deze bijeenkomsten aanpassingen doorgevoerd in het verzuimbeleid van uw instelling?  
0 ja 0 nee
- 17) Welke aanpassingen betreft het?.....
- 18) Wat vindt u de sterke punten van de workshop/conferentie?  
.....  
.....
- 19) Wat vindt u de zwakke punten van de workshop/conferentie?  
.....  
.....
- 20) Heeft u de **Toolkit verzuimregistratie en -analyse** gebruikt? 0 ja 0 nee
- 21) Welke van de volgende onderdelen heeft u gebruikt?  
0 Info over input: berekeningsmethoden en formules  
0 Info over ‘throughput’: procesbeheersing van verzuimregistratie en analyse, PBI model  
0 Info over output: De cijfers en overzichten die nodig zijn (inclusief de bijlagen)  
0 Info over analyse en interpretatie van verzuimcijfers
- 22) Heeft de Toolkit verzuimregistratie u bruikbare informatie opgeleverd  
0 ja 0 nee
- 23) Heeft de Toolkit verzuimregistratie geleid tot veranderingen in het verzuimbeleid van uw instelling?  
0 ja 0 nee
- 24) Kunt u beschrijven welke aanpassingen zijn doorgevoerd en op welke informatie van de Toolkit deze was gebaseerd?  
.....  
.....

- 25) Wat vindt u de sterke punten van de Toolkit
- .....
- .....
- 26) Wat vindt u de zwakke punten van de Toolkit?
- .....
- .....
- 27) Heeft u de **Quickscan** (via de website te vinden) gedaan? 0 ja 0 nee
- 28) Heeft de Quickscan u bruikbare informatie opgeleverd? 0 ja 0 nee
- 29) Heeft u op basis van de Quickscan aanpassingen doorgevoerd in het verzuim of personeelsbeleid van uw instelling? 0 ja 0 nee
- 30) Welke aanpassingen betreft het?
- .....
- .....
- 31) Wat vindt u de sterke punten van de Quickscan?
- .....
- .....
- 32) Wat vindt u de zwakke punten van de Quickscan?
- .....
- .....
- 33) Kent u het **Service Level Agreement** van het Arboservicepunt? 0 ja 0 nee
- 34) Gebruikt u het SLA van het Arboservicepunt? 0 ja 0 nee
- 35) Wat zijn de belangrijkste veranderingen o.i.v. het SLA? Is uw houding ten opzichte van de Arbodienst veranderd? Heeft u bijvoorbeeld andere afspraken gemaakt (andere contracten gesloten) met de Arbodienst(en)? 0 ja 0 nee
- .....
- .....
- 36) Wat vindt u de sterke punten van het SLA?
- .....
- .....
- 37) Wat vindt u de zwakke punten van het SLA?
- .....
- .....



38) Heeft u wel eens een **reïntegratiesubsidie** aangevraagd bij het Arboservicepunt ?  
0 ja (schatting aantal keer...)  
0 nee, reden.....

39) Bent u over het algemeen tevreden over de procedure?  
.....  
.....

40) Gaat u in de nabije toekomst vaker een reïntegratiesubsidie bij het Arboservicepunt aanvragen?  
0 ja  
0 nee, reden.....

41) Heeft u wel eens **telefonische contact** gehad met het Arboservicepunt (helpdesk) ?  
0 ja (aantal keer .....)  
0 nee

42) Wat voor soort vragen heeft u aan het Servicepunt voorgelegd?  
.....  
.....

43) Heeft u adequaat antwoord gekregen op deze vragen?  
.....  
.....

*(vraag 44 en 45 alleen wanneer hulpvraag daar aanleiding toe geeft)*

44) Heeft u op basis van de helpdesk aanpassingen doorgevoerd in het verzuimbeleid of de verzuimregistratie op uw instelling? 0 ja 0 nee

45) Welke aanpassingen betreft het?  
.....  
.....

46) Wat vindt u van de bereikbaarheid en deskundigheid van de medewerkers.(sterke en zwakke punten vragen)  
.....

47) Heeft u gebruik gemaakt van **andere diensten /producten** van het Arboservicepunt?  
0 ja 0 nee

48) Welke dienst of product betreft het?  
.....  
.....

49) Heeft de dienst of product bruikbare informatie opgeleverd?  
0 ja 0 nee

50) Heeft u dankzij deze producten aanpassingen doorgevoerd in het verzuimbeleid van uw instelling? 0 ja    0 nee

51) Welke aanpassingen betreft het?.

.....  
.....

52) Wat vindt u de sterke punten van deze producten?

.....  
.....

53) Wat vindt u de zwakke punten van deze producten?

.....  
.....

54) Kunt u kort schetsen hoe ver uw instelling is in de ontwikkeling van het verzuimbeleid en welke rol het Arboservicepunt hierin eventueel gespeeld heeft?

55) In hoeverre heeft u behoefte aan a) voorlichting b) ondersteuning op het gebied van verzuimbeleid?

56) Heeft u tot slot nog opmerkingen met betrekking tot het Arboservicepunt of dit interview?

