



Ziekteverzuim blijft hoog: wat kun je er zelf aan doen?

Het verzuim in de huisartsenzorg is hoog. Ook nu de coronapandemie is geluwd, blijven de cijfers fors hoger dan een aantal jaren geleden. Wat vertellen die cijfers precies en hoe kun je in de eigen praktijk proberen verzuim tegen te gaan?

TEKST: BERBER BIJMA / BEELD: AAD GOUDAPPEL

Tien jaar lang had de huisartsenzorg de laagste verzuimcijfers van alle zorgbranches, van 2010 tot en met 2019. 'Daar waren we trots op. We zagen het als teken dat mensen het goed hebben als ze in de huisartsenzorg werken.' In 2020 vond een scherpe kentering plaats, vertelt Natalie van Rosmalen, beleidsmedewerker arbeidsmarkt en HR bij de LHV. 'In 2020 steeg het verzuim naar 5,2 procent en in 2022 zelfs naar 7,9 procent. Dat zijn echt forse en zorgelijke cijfers. Voor een "normaal" verzuim kun je uitgaan van maximaal 4 procent. Overigens hebben we in het eerste kwartaal van dit jaar al wel weer een lichte daling gezien – naar 7,3 procent – maar het is nog te vroeg om te zeggen of daarmee echt de daling is ingezet die we graag willen.'

■ MEER DRUK OP ACHTERBLIJVERS

De cijfers van de huisartsenzorg passen in een landelijke trend: in vrijwel alle sectoren is het ziekteverzuim de afgelopen jaren gestegen. Het landelijke gemiddelde voor bedrijven en overheid lag in het eerste kwartaal van 2023 zo rond de 5,7 procent. In de zorgsector als geheel ligt het gemiddelde al jarenlang hoger dan bij bedrijven en de overheid. Dat is ook nu het geval, met de verpleging, verzorging en thuiszorg als hoogste uitschieter (9,6 procent). In bijvoorbeeld de universitaire medische centra ligt het ziekteverzuim juist lager dan in huisartsenpraktijken. Huisartsenpraktijken hebben veel last van het hoge verzuim, zegt Van Rosmalen. 'De werkdruk is al hoog. Als er mensen uitvallen, wordt het nog pittiger voor de collega's die dan met minder mensen hetzelfde werk moeten doen. Dat probleem hebben nogal wat praktijken. Uit onze eigen ledenpeiling van dit voorjaar bleek dat op dat moment maar liefst 44 procent van de praktijken één of meer medewerkers (niet een huisarts) had die vier weken of langer zijn uitgevallen. Bij 17 procent van de praktijken was een huisarts langdurig uitgevallen. Dat zijn schokkende cijfers.'

Een precieze verklaring voor het verzuim is niet te geven. Van Rosmalen: 'We hebben corona grotendeels achter ons gelaten, maar het verzuim blijft hoog. Uit de meest recente cijfers van het onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn weten we dat een vijfde van het verzuim werkgerelateerd is en dat psychische belasting daarbij een belangrijke rol speelt. Bovendien: het verzuim is met name hoog doordat het aantal mensen dat tussen de zes weken en één jaar ziek is, sterk is gegroeid. En juist bij deze groep spelen psychische klachten een grote rol. Afgelopen jaar zat binnen deze groep bijna de helft thuis vanwege psychische klachten.'

■ KNOPPEN OM AAN TE DRAAIEN

Wat kun je als huisarts doen om te voorkomen dat medewerkers uitvallen? 'Er is natuurlijk niet één succesrecept waarmee je iedereen aan het werk houdt', zegt Van Rosmalen. 'Maar er zijn wel verschillende factoren die invloed blijken te hebben op het verzuim. Aan die knoppen kun je proberen te draaien.'

Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat mensen zich minder vaak ziekmelden als ze zelf de volgorde van hun werkzaamheden kunnen bepalen en meer invloed hebben op het tempo van hun werk. 'Natuurlijk móeten bepaalde dingen iedere dag simpelweg gebeuren in een huisartsenpraktijk, maar soms kun je toch met kleine ingrepen de eigen regelruimte van medewerkers vergroten. De een doet misschien liever administratie, de ander de balie en een derde spreekuur. Die voorkeur kan ook per dag verschillen. In plaats van standaardafspraken zou je een gezamenlijke ochtendstart van 5 minuten kunnen maken waarbij mensen hun voorkeur aangeven en je samen tot een optimale verdeling probeert te komen.'

Daarnaast is het werken aan een veilige en open werkcultuur van groot belang. 'Het is voor veel mensen moeilijk om aan hun werkgever te vertellen dat het niet lekker

QUASIR
GROEP
HET ONAFHANKELIJK PERSPECTIEF

Expertisecentrum

voor klachten, calamiteiten, geschillen en
vertrouwenswerk in de zorg



Met de inrichting van het klachtenmanagement heeft Quasir al 35 jaar ervaring.

Zorgvuldig opgebouwd binnen alle onderdelen van de zorg, zo ook binnen de eerstelijnszorg w.o. de huisartsen (posten). Daarbij staat de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris centraal, naast de deskundigheid en jarenlange ervaring.

Klachtenbehandeling en bemiddeling

- Detachering van Klachtenfunctionarissen
- Tijdelijke vervanging
- Abonnement (op afroep)

Onderzoek en advies

- Calamiteitenonderzoeken
- Adviestrajecten klachtenmanagement en cliënttevredenheid
- Abonnement (op afroep)

Academy

- Geaccrediteerde opleidingen tot o.a. klachtenfunctionaris, calamiteitenonderzoeker en Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang

Binnen de eerstelijnszorg zien wij dat de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris aan belang wint.

Steeds vaker wordt door Huisartsenposten een beroep gedaan op de inzet van een klachtenfunctionaris van Quasir.

Op het gebied van calamiteiten-onderzoek heeft Quasir inmiddels ruim 10 jaar ervaring. We doen circa 100 onderzoeken op jaarbasis. Ook hiervoor weten Huisartsenposten ons steeds vaker te vinden.

CONTACT

Rolv Elverding
RolvElverding@quasir.nl
0682880229

Siberta Hassing
Sibertahassing@quasir.nl
0682724127

www.quasir.nl



Medilex

onafhankelijke nascholing
voor zorgprofessionals

Fysiek
&
Online



Gezondheidsrecht voor zorgprofessionals

Alle ins en outs overzichtelijk, compact en direct toepasbaar in uw praktijk

Datum: diverse startdata
medilex.nl/gezondheidsrecht



Grijs en van de wijs

Krijg meer inzicht in psychiatrische problematiek en effectieve zorgverlening bij ouderen!

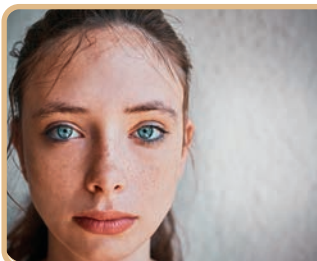
Datum: donderdag 16 november
medilex.nl/psychiatrieouderen-zorg



Privacy en gegevensbescherming in de zorgpraktijk

In deze cursus staat het (veilig) omgaan met patiëntgegevens centraal.

Datum: donderdag 8 november
medilex.nl/patientengegevens



Jonge mensen, groot verdriet

Over rouw, kwetsbaarheid en de veerkracht van jongeren

Datum: woensdag 22 november
medilex.nl/rouwjongeren



Psychiatrie VB voor de arts VG

Leer zelfverzekerd kennis van psychiatrie toepassen bij VB! Ook voor huisartsen en PA's

Datum: 10 november
medilex.nl/psychiatrievbartsvg



Trauma bij baby's en peuters

Een trauma kan de ontwikkeling van een jong kind ernstig verstoren. Herkennen de signalen vroegtijdig en bied de juiste ondersteuning!

Datum: donderdag 30 november
medilex.nl/trauma_baby_peuter



Zo helpt de LHV u bij vragen over verzuim

Wat is mogelijk om het werk van een medewerker anders te organiseren? Welke stappen volg je als een medewerker ziek is? Beleidsadviseur Natalie van Rosmalen en haar collega's denken graag met je mee. Binnen SSFH werken we bovendien samen met werknemers- en werkgeversorganisaties aan producten die helpen bij het voorkomen van en omgaan met verzuim.

VERZUIM VOORKOMEN

Zo vind je op het SSFH-platform 'Gezonde boel' verschillende tests en programma's op het gebied van werkdruk, agressie, loopbaan, gezondheid en vitaliteit. Zo kun je mogelijk verzuim voorkomen. Je komt op dit platform via www.ssfh.nl/di.

AAN DE SLAG MET VERZUIM

Op www.lhv.nl/ziekte vind je onder meer de volgende LHV-producten, op maat ontwikkeld voor huisartsen:

- **Stappenplan en ziektewijzer zieke medewerker: wat moet je doen volgens de Wet verbetering poortwachter?**
- **Handreiking Re-integratie zieke medewerker: wat houdt het re-integratieproces in en hoe help je een zieke medewerker effectief weer aan de slag?**
- **Nascholing 'Het verzuimproces de baas' van de LHV Academie.**

gaat en wat er aan de hand is. Hoe beter het werkklimaat, hoe beter je daarover in gesprek kunt gaan én hoe meer je eraan kunt doen. Je merkt vaak wel aan een collega of medewerker als het minder goed gaat: iemand wordt geïrriteerd, praat minder, lijkt wat afwezig. Het is heel belangrijk daar aandacht aan te geven en het in een veilige sfeer te bespreken vóórdat iemand uitvalt. Mensen die met stressklachten of een burn-out uitvallen, moet je vaak heel lang missen, soms wel een jaar. Ga dus zeker in op signalen. Dat mensen zich gezien voelen, scheelt al enorm. Misschien kunnen ze een keer een extra dag vrij zijn of een keer vroeger naar huis gaan. Je kunt in gesprek gaan welke mogelijkheden er zijn om het werk anders in te richten. Wellicht zijn er praktische oplossingen denkbaar zoals de telefoon wat vaker op het bandje, in combinatie met een terugbelsysteem. En hou vooral ruimte voor leuke dingen en humor. Wie het leuk heeft op het werk, komt blij thuis – hoe druk het ook was.'

■ VOORBEELDFUNCTIE

Huisartsen zien hun eigen voorbeeldfunctie nogal eens over het hoofd, merkt Van Rosmalen. 'Het afgelopen jaar zijn we vaker dan voorheen gebeld door huisartsen die vragen hebben over verzuim. Soms gaat het over wet- en regelgeving, soms is het de bijna wanhopige vraag "wat

móet ik?" Ik vraag vaak hoe ze zelf met drukte en mentale druk omgaan. Huisartsen zijn enorm probleemoplossend van aard. Ze zijn begaan met hun patiënten en hun medewerkers en willen het goed doen. Sommigen stellen bij drukte hun vakantie uit of gaan helemaal niet met vakantie. Ze blijven maar problemen voor anderen oplossen. Het risico is niet alleen dat je daardoor zelf uitvalt, maar ook dat medewerkers jouw voorbeeld overnemen en daardoor uitvallen.'

'Bovendien: het kan voor het teamgevoel enorm goed zijn om juist te bespreken hoe je samen de drukte trotseert. Medewerkers kunnen daar soms verrassende ideeën voor hebben. Voor het teamgevoel is het geweldig om samen plannen te bedenken om het werk werkbaar te houden. En een hecht teamgevoel zorgt weer voor minder uitval. Laat medewerkers dus vooral meepraten en -denken over hoe je samen de boel draaiende houdt. Wijd bijvoorbeeld een keer een teamoverleg aan energievreters en energiegevers. Dat kan voor iedereen verschillend zijn, maar het team als geheel allerlei praktische ideeën geven over hoe je werkzaamheden verdeelt of aanpast.'

■ NA TERUGKEER: VINGER AAN DE POLS

Als een medewerker eenmaal is uitgevallen, is het belangrijk om contact te houden en goed te luisteren. 'Niet vanuit de eigen stress over die uitval, maar met tijd, rust en aandacht. Het is door privacywetgeving niet altijd mogelijk om er precies achter te komen wat er aan de hand is, maar soms kun je daarover wel iets meer te weten komen: zit het in arbeidsomstandigheden, in de algehele werkbelasting, in de emotionele belasting door bijvoorbeeld een te hoge moeilijkheidsgraad? Wellicht kun je met de zieke medewerker bespreken wat zou helpen om na terugkeer gezond en met plezier aan het werk te blijven. Bij terugkeer na verzuim is het belangrijk de vinger aan de pols te houden, bijvoorbeeld door iedere twee weken kort te bespreken hoe het gaat, of door te investeren in de ontwikkeling of begeleiding van de medewerker. Ook daarin is het weer belangrijk om te luisteren naar de specifieke behoefte van een medewerker.'

Ziekteverzuim blijft een hardnekkig onderwerp, geeft Van Rosmalen zonder meer toe. Maar geen onderwerp waar je als werkgever geen enkele invloed op hebt. Die invloed begint met kennis, benadrukt ze. 'Analyseer daarom regelmatig je verzuimdata: hoe hoog is het verzuimpercentage, hoeveel keer melden mensen zich gemiddeld per jaar ziek, wat is de gemiddelde verzuimduur, wat is er te zeggen over achterliggende oorzaken? Ook daarover kun je met je team in gesprek gaan, vanuit een open, toenaderende houding: zijn er dingen die we kunnen veranderen? Dat levert ongetwijfeld concrete ideeën op.'