

# In gesprek over frequent verzuim

Is je medewerker vaak ziek? Een gesprek over de frequentie van een ziekmelding is heel nuttig. Wanneer je dit gesprek regelmatig met je medewerker voert, kun je de frequentie van het verzuim preventief naar beneden brengen.

## Het doel van het gesprek

Je signaleert dat je medewerker vaak ziek is. Of in ieder geval, vaker dan voor hem of haar gebruikelijk is. Wat is daar de oorzaak van? Dat wil je in het gesprek met je medewerker achterhalen. Daarnaast wil je ook de impact van de afwezigheid bespreken. Om zo voor meer begrip te zorgen, en samen actie te kunnen ondernemen om een volgende ziekmelding te voorkomen.

## Zo ga je het gesprek aan:

1. **Wanneer?** Het gesprek over frequent verzuim voer je op het moment dat je medewerker weer beter is. Niet als hij of zij nog ziek gemeld is.
2. **Wat?** Haal van tevoren de verzuimcijfers van je medewerker op bij de HR-afdeling. Probeer niet te oordelen, maar blijf zo objectief mogelijk. Vraag bij HR naar de exacte data, de duur en het verzuimpatroon.
3. **Waarom?** In het gesprek leg je eerst het doel van het gesprek uit (wat kunnen we doen om een volgende ziekmelding te voorkomen) en hoe het in jullie organisatie geregeld is rondom een ziekmelding of verlof.
4. **Waarover?** Koppel het verzuim en de ziekte los van elkaar. Je praat dus niet samen over de ziekte, maar over de gevolgen van de afwezigheid door de ziekmelding. Bespreek wat het verzuim betekent voor je medewerker zelf, de afdeling en de collega's. Wat gebeurt er als je medewerker onverwachts wegblijft? Schets hierbij vooral wat het positieve gevolg is als het verzuim voorkomen kan worden. **Zo werk je samen aan een oplossing.**

**Belangrijk:** in het gesprek mag je nooit direct vragen naar de (medische) oorzaak van de ziekmelding. Dat is aan je medewerker zelf om te vertellen.

# Stapsgewijs in gesprek

## INTRODUCTIE

**Stap 1:** Het kan best lastig zijn om frequent verzuim aan te kaarten. Zorg daarom dat je niet inhoudelijk over de ziekte praat, maar over het zoeken naar een oplossing om een volgende ziekmelding te voorkomen.

**Stap 2:** Noem de feiten over de afwezigheid van je medewerker. Deze heb je vooraf ingewonnen bij HR. Geef ook aan wat jou zelf is opgevallen.

**Stap 3:** Luister actief naar wat je medewerker vertelt. Stel open vragen om meer te weten te komen en gebruik gesloten vragen ter bevestiging van wat je hebt gehoord.

**Stap 4:** Bespreek de (serieuze) gevolgen van de afwezigheid. De eerste reactie is vaak verdedigend. Maak het doel duidelijk: samen een oplossing zoeken.

**Stap 5:** Onderzoek waar je medewerker tegenaan loopt. Je mag niet vragen wat er aan de hand is, maar wel wat hem of haar in het vervolg zou kunnen helpen.

## OORZAAK

### Situatie schetsen

Je bent zo vaak en zo lang ziek geweest...

De gevolgen voor je collega's zijn...

Wat vind je van de frequentie van jouw verzuim afgelopen tijd?

### Oorzaak onderzoeken

Heb je het nog naar je zin op het werk? Heb je genoeg uitdaging?

Kun je een goede balans tussen werk en privé vinden?

Waar loop je tegenaan?

# Stapsgewijs in gesprek

OPLOSSING

**Stap 6:** Laat het initiatief bij je medewerker. Hij of zij draagt eerst zelf mogelijke oplossingen aan.

**Stap 7:** Je kunt je medewerker helpen door daarna ook zelf suggesties aan te dragen. Als het verzuim werkgerelateerd is, kun je zelf hulp bieden. Misschien kan een simpele wijziging op het werk al verlichting geven. Is dit niet zo? Dan kun je eventueel helpen met een doorverwijzing. Bijvoorbeeld naar een arts of psycholoog.

**Stap 8:** Maak concrete afspraken. Wie gaat wat en wanneer doen?

**Stap 9:** Leg de afspraken vast en plan alvast een vervolgspraak. Hierin bespreek je hoe het met de gemaakte afspraken en de situatie gaat. Waar nodig kun je bijsturen of samen aanvullende afspraken maken.

AFRONDING

Oplossingen aandragen

Wat kan jou helpen?

Wat kan ik voor  
jou doen?

Wanneer is jouw situatie  
meer werkbaar?

Wat spreken we  
samen af?

Houvast creëren

Wanneer is de situatie  
voor jou verbeterd?

# Voorbeeldvragen

## Op zoek naar de oorzaak

- Ervaar je een te hoge werkdruk? Of een te lage werkdruk?
- Voel je je voldoende uitgedaagd in het werk?
- Wat zorgt ervoor dat je gemotiveerd kan blijven werken? Mis je daar iets in?
- Is het werk lichamelijk goed uit te voeren voor jou? Hoe voelt de lichamelijke belasting?
- Welke ondersteuning heb je en zou je graag hebben van mij als leidinggevende? Of van je collega's?
- In welke mate kun je zelf invloed uitoefenen op de factoren die je belemmeren?

Leg iets meer uit

"Vaak hoor ik dat er 3 belangrijke oorzaken kunnen zijn die leiden tot het vaker ziekmelden. Dit kan een overbelasting op het werk of thuis zijn, onderbelasting in het werk of een (chronische) ziekte die meestal wel bekend is. Herken jij jezelf in één van deze drie oorzaken?"

## Suggesties voor oplossingen

- Wat kunnen we voor je aanpassen of verbeteren?
- Wat heb je van mij en je collega's nog nodig om je werk goed of beter uit te kunnen voeren?
- Kun je jouw ideale situatie eens omschrijven?

## Wat kun je doen als...

**Reactie: benoem de situatie.**

"Ik merk dat het je wat doet. Het doel van dit gesprek is niet om terug te kijken naar je ziekmeldingen, of daar een oordeel over te hebben, maar om te kijken hoe we het in de toekomst misschien kunnen voorkomen. Voelt dat oké voor jou?"

**... je medewerker in de verdediging schiet?**

**... je medewerker overmand wordt door emotie?**

**Reactie: benoem de situatie.** "Ik zie dat..."

**Toon begrip.** "Ik kan me voorstellen dat..."

**Doe een voorstel.** "Zullen we het gesprek op een ander moment voortzetten?"

**Goed gezien.**