

**JACCO VAN DEN BERG (50)**

OPRICHTER VAN DEN BERG TRAINING & ADVIES

VOORUITBLIK

Jacco van den Berg

Verzuimgesprekken staan te boek als een van de lastigste gesprekken op de werkvloer. De manager gaat ze liever uit de weg. “HR moet dit veel meer controleren en proactiever handelen”, zegt gesprekstainer Jacco van den Berg.

Tekst Jeannette Beentjes

WAAROM IS EEN GOED VERZUIMGESPREK VOEREN EIGENLIJK ZO MOEILIJK?

“Selectiegesprekken voer je met een vreemde. Maar verzuimgesprekken voer je met iemand die je goed kent. Waar je misschien al jaren mee samenwerkt en een band mee hebt opgebouwd. Dat maakt het lastig en ook eng. In feite moet een leidinggevende het gesprek demedicaliseren: bespreek de afwezigheid en niet het ziek zijn zelf. Neem het werk als insteek. Kijk of het frequente verzuim bijvoorbeeld werkgerelateerd is. ‘Heb je te veel of te zwaar werk? Kan ik helpen? Of zit het in mijn stijl van leidinggeven? Ben ik in de positie om aan de knoppen te draaien?’ Ik noem dit vitamine A, vitamine Aandacht. Dat helpt vaak al.”

WAAR GAAN LEIDINGGEVENDEN MEESTAL DE FOUT MEE IN?

“Door niets te doen. ‘O jee, ben je ziek? Blijf dan maar lekker thuis, ziek goed uit.’ Ze willen hun vingers er niet aan branden. Maar je moet degene die vaak verzuimt, bewust maken dat het een kostbare zaak is voor het bedrijf. Dat je bijvoorbeeld mensen in moet huren, dat je plannings niet haalt en afspraken met klanten moet afzeggen. Je moet het probleem bespreekbaar maken.”

WORDEN ZE WEL VOLDOENDE GEKOACHT? MOET HR HIER NIET MEER BOVENOP ZITTEN?

“Managers krijgen trainingen en het verzuimbeleid staat op papier; bij de meeste bedrijven zijn dit soort zaken goed geregeld. De kennis is er. Maar de lastige gesprekken gaat men uit de weg. HR moet in mijn ogen meer controleren of die gesprekken daadwerke-

lijk plaatsvinden. Soms kan iemand gewoon jaren regelmatig verzuimen, voordat men actie onderneemt! En heeft een gesprek geen effect en verzuimt men twee maanden later weer, dan moet HR er eens bij gaan zitten. Als een medewerker weet dat zo’n verzuimgesprek komt, helpt dit vaak al het verzuim te verminderen. HR mag best wat proactiever zijn. Bijvoorbeeld aan een leidinggevende met frequente verzuimers vragen hoe het komt. Wat gaat hij doen?”

OOK ALTIJD LASTIG: DE ZIEKMELDING ZELF. WAT MAG JE DAN VRAGEN?

“Ook hier hebben leidinggevendenden moeite mee. Maar het is wel nodig: een telefoontje werpt een drempel op. Je anoniem ziek melden bij HR of je baas een appje sturen, is te makkelijk. Zet dit dus ook duidelijk in het protocol. Vaak durft men gewoon niets te vragen. Maar je kunt wel degelijk vragen stellen als: ‘Wanneer denk je weer te komen? Wat kun je wel? Kan ik werk komen brengen?’ Of bij een sportblessure: ‘Kan ik je komen halen?’ Dat zijn misschien geen leuke vragen, maar het is de toon die de muziek maakt. Je moet als leidinggevende doorvragen, prikkelen. Sommigen zijn zo makkelijk: dan heeft een werknemer zo een weekje vrij in de knip. Bij een rollenspel tijdens een training leg ik leidinggevendenden vaak het vuur na aan de schenen. Ze zijn gechoqueerd als ik vertel dat je bij de zoveelste ziekmelding rustig mag zeggen: ‘Kruip nog even onder de wol. Ik zie je vanmiddag weer.’”

Meer weten? Meld u aan voor de E-learningmodule Verzuimgesprekken met Jacco van den Berg op: www.pwdegids.nl/opleidingen