



HEALTHY

HAIIRDRESSER

jouw gezondheid telt!

ZIEKTEVERZUIM





ZIEKTEVERZUIM

Ziekteverzuim komt altijd voor. Een hoog ziekteverzuim is een probleem. Hoog verzuim kan een financiële molensteen zijn en de sfeer kan erdoor verstoord worden.

De website www.healthyhairstylist.nl geeft een simpel rekenschema voor de berekening van de kosten van verzuim. De kosten worden uitgedrukt in een verliespost per klant.

Eén van de kapsalons waarmee gesproken is om goede praktijken in beeld te brengen, heeft met betrekking tot dit onderwerp als motto: **Reductie van verzuim begint bij de werkgever.**

De manier waarop zij dit in praktijk hebben gebracht is hierna te lezen bij de uitwerking van de goede praktijk. Deze goede praktijk is voorgelegd aan andere kappers: goed voorbeeld doet goed volgen. Op basis van deze gesprekken is een aantal praktijktips opgesteld die je hieronder vindt.

PRAKTIJKTIPS VOOR HET TERUGDRINGEN VAN HET ZIEKTEVERZUIM

1. Bedenk voor jezelf wat de belangrijkste oorzaak van het verzuim is.
2. Blijf kritisch: wees er niet te snel van overtuigd dat de sfeer goed is, dat het goed loopt en dat je alles onder controle hebt.

ad 1.

De aard van het verzuim bepaalt de aanpak. Als werkgever moet je kritisch naar jezelf durven kijken. Ligt het grotendeels aan de werksfeer, of is er sprake van een duidelijke lichamelijke klacht. Als de oorzaak van het verzuim in de werksfeer ligt:

- Zoek uit wat de mogelijke oorzaken zijn.
- Kijk of het bijvoorbeeld mede aan de stijl van leidinggeven ligt.
- Houdt contact met je zieke medewerker.
- Informeer de bedrijfsarts en regel een tweegesprek tussen de bedrijfsarts en de zieke medewerker.

Als de oorzaak van het verzuim een lichamelijke aandoening lijkt te zijn:

- Overleg met de bedrijfsarts.
- Onderhoud goede persoonlijke contacten (minimaal éénmaal per week) met de zieke medewerker.
- Overleg met zijn drieën, bedrijfsarts, zieke medewerker en werkgever, over een snelle (gedeeltelijke) hervatting van het werk.

ad 2.

Je kunt van jezelf vinden dat je een goede werkgever bent. Het personeel kan anders over je stijl van leidinggeven denken. Ook al werk je in de praktijk als vrienden of vriendinnen samen, uiteindelijk blijf je werkgever.





DE VOORDELEN VOOR WERKGEVERS EN MEDEWERKERS

De voordelen voor de werkgevers

- Minder kosten.
- Continuïteit van het werk en de medewerkers in de salon.
- Meer tijd over voor andere en leukere dingen die bij werkgeverschap horen.

De voordelen voor de medewerkers

- Aanpak van de achterliggende oorzaken van ziekteverzuim.
- Serieuze aandacht voor typische beroepsziekten als RSI en kapperseczeem.
- Een goede sfeer en continuïteit van het werk.

DE GOEDE PRAKTIJK

Reductie van verzuim begint bij de werkgever

ARBO IN ONZE KAPSALON

Afgelopen 4 jaar zijn in deze salon vooral de arbeidsomstandigheden verbeterd: de middelen waarmee gewerkt wordt en de fysieke werkhouding. Door de persoonlijke aandacht die iedereen krijgt en de voortdurende coaching zijn ook de arbeidsverhoudingen sterk verbeterd.

DE GOEDE PRAKTIJK

Het bleek mogelijk een zeer hoog ziekteverzuim van 18% flink omlaag te krijgen. “Als werkgever heb ik geleerd eerst kritisch naar mijn eigen stijl van leidinggeven te kijken en me te verdiepen in de oorzaken van het verzuim. Ik heb meteen de zieke medewerkers actief bij de reïntegratie betrokken”. Het hele traject begon met het volgen van een cursus ziekteverzuim door de werkgever. In deze tweedaagse cursus werd ingegaan op de fysieke houdingsaspecten van het kappersvak en de stijl van leidinggeven. Vervolgens is met behulp van een mensendiecktherapeut de manier van werken van elke medewerker grondig geanalyseerd en kreeg ieder persoonlijke adviezen. Om het geleerde in praktijk te brengen en ziekteverzuim te voorkomen coacht de werkgever de medewerkers en zijn er allerlei ondersteunende maatregelen genomen.

RESULTAAT

Het resultaat van alle inspanningen was een spectaculaire daling van het verzuim: van 18% in 2001 naar 6% in 2002, 5% in 2003 en uiteindelijk was het in 2004 nog maar 0,47%.

“Toen ik in 2000 de kapsalon van mijn voorganger overnam waren er drie medewerkers langdurig ziek door RSI-klachten. Twee van de drie medewerkers stonden op het punt de WAO in te gaan. Door de intensieve begeleiding konden in een periode van 2- 8 maanden alle drie de medewerkers weer volledig aan het werk, zonder klachten.”





FEITELIJKE GEGEVENS

De kapsalon ligt in een drukke winkelstraat. Er werken 8 medewerkers. De gemiddelde leeftijd van de kapsters is ongeveer 23 jaar.

HOE WERKT HET IN DE PRAKTIJK

Onderstaand schema geeft een overzicht van de belangrijkste elementen in de aanpak om het ziekteverzuim terug te dringen en te voorkomen.

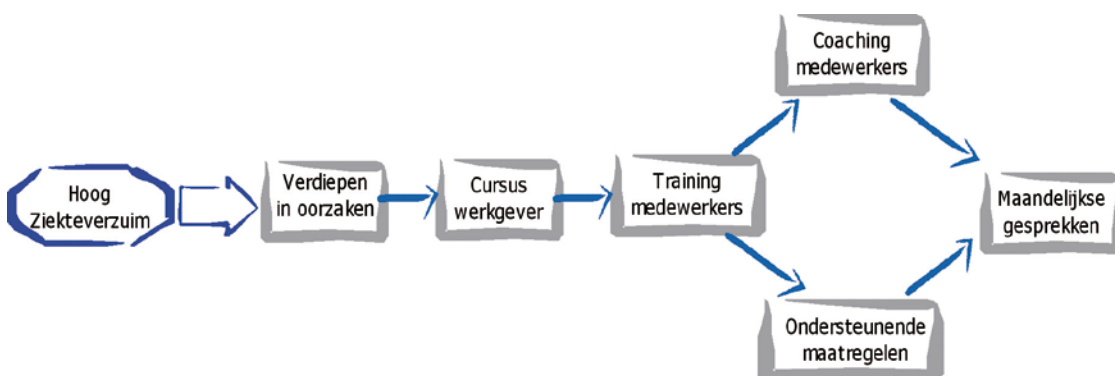
Ziekteverzuim cursus voor de werkgever

“In de cursus ziekteverzuim leerde je als werkgever te kijken naar wat je eigen houding is, je eigen motivatie en hoe je je medewerkers motiveert. Zeer leerzaam en zinvol”.

De cursus bestond uit twee losse dagen.

- In de eerste cursusdag werd vooral aandacht besteed aan de fysieke houdingsaspecten van het kappersvak.
- De tweede cursusdag ging over je eigen motivatie en het motiveren van je medewerkers. Er werd aandacht besteed aan de onderwerpen luisteren, observeren en openstaan voor ontevredenheid.

Schematische weergave van de aanpak van ziekteverzuim



Analyse van de houding en stijl van werken

Na de eerste cursusdag is het geleerde in de eigen salon in praktijk gebracht. Hiervoor is een mensendiecktherapeute uitgenodigd. De therapeute heeft samen met de werkgever én de medewerkers de manier van werken van iedere medewerker grondig geanalyseerd. Vervolgens kreeg ieder persoonlijke en gerichte adviezen. “De meerwaarde van dit samen te doen is dat je veel beter leert observeren. Als werkgever zag ik vóór de cursus de ontevredenheid van de medewerkers niet. Ik was te druk met de klant en besteedde te weinig aandacht aan de medewerkers. Mijn ervaring is dat je als werkgever je eerst bewust moet worden van wat er bij je medewerkers leeft. Dat is niet altijd makkelijk te achterhalen omdat jonge medewerkers vaak opkijken tegen de werkgever en zich niet altijd direct durven uit te spreken.”

Medewerkers mogen nu ook fouten maken. Als dat tenminste geen (grote) consequenties heeft voor de klant. “Door te observeren, te zien wat er gebeurt, en vervolgens een open vraag te stellen zoals “hoe vond jij dat het ging”, nodig ik de medewerkster uit om te leren en aan te geven wat ze zou kunnen verbeteren”.





Reïntegratie van zieke medewerkers

Met behulp van de kennis uit de cursus en de observaties in de salon zijn de zieke medewerkers begeleid tijdens hun reïntegratietraject. In overleg met de medewerker is meteen begonnen met gedeeltelijke werkhervatting. Eerst lichte werkzaamheden gedurende drie uur per dag. Dit werd uitgebreid tot de uiteindelijke volle parttime werkweek. Bij alledrie zijn de RSI klachten gedurende de werkhervatting verdwenen.

Training van de medewerkers

Ook de medewerkers hebben een training gevolgd waarin o.a. fysieke houdingsaspecten en het belang van sporten aan bod kwamen. Als gevolg van de cursus zijn verschillende medewerkers gaan zwemmen en fitnessen.

Coaching

Een groot gevaar in het kappersvak is dat een medewerker in de loop van de tijd een verkeerde werkhouding aanleert. Medewerkers raken gewend aan hun eigen (verkeerde) kniptechniek. Het aanleren van een betere techniek is een langdurig proces. Stap voor stap moet de nieuwe techniek er in slijten.

Om te voorkomen dat een medewerker terugvalt in de oude en verkeerde werkwijze wordt voortdurend een vorm van coaching gegeven. Maandelijks is er een kort gesprek met iedere medewerker.

Ondersteunende maatregelen

Naast de training en de coaching zijn verschillende ondersteunende maatregelen getroffen.

- Er zijn lichte en sneldrogende föhns aangeschaft. De borsteltijd is daarmee teruggebracht tot 10 minuten wat het werk fysiek een stuk lichter maakt.
- In de planning worden herstelpauzes meegenomen. Er wordt zo gepland dat er enige uitlooptijd is. Als een medewerker veel vaste klanten heeft, ontstaat het gevaar van overbelasting. Naast de normale pauzes (15 minuten in de ochtend, een lunchpauze van 30 minuten en een middagpauze van 15 minuten) worden er bewust 2 extra rustpauzes ingeroosterd van elk 10 minuten in deze salon.
- Als een medewerkster het erg druk heeft doordat ze veel vaste klanten heeft, wordt een leerling één op één aan deze medewerker gekoppeld om haar te helpen. Dit geeft een enorme verlichting in de werkdruk. De leerling doet allerlei klusjes waardoor er rustige momenten ontstaan gedurende de werkdag.
- Door een medewerker af en toe een paar uur eerder naar huis te laten gaan kun je ziekteverzuim soms voorkomen. De dag daarna is men dan weer fris.
- In deze salon krijgen medewerkers die één jaar niet ziek zijn geweest als beloning één werkweek extra verlof. Het aantal dagen is afhankelijk van de (parttime) aanstelling.





REACTIES VAN WERKGEVERS EN WERKNEMERS

WERKGEVERS

Positieve reacties

- Zorg dat medewerkers zich ook echt eerlijk durven te uiten. Daar moet je aan werken. Wij doen dat door elke zaterdag een half uur eerder te beginnen en de afgelopen week door te nemen: wat ging goed, wat ging fout en dan kom je vanzelf op de dingen die mensen dwars zitten. Iedereen is daarbij aanwezig.
- Je moet als werkgever van de gebaande paden durven af te wijken. Ik heb een keer een meisje aangenomen met kapperseczeem en afgesproken dat we er samen aan gaan werken om er binnen een half jaar grip op te krijgen. Ik heb haar naar de kapperspoli gestuurd en het eczeem is sterk verminderd.
- We hebben een klussenlijst voor medewerkers die tijdelijk hun eigen werkzaamheden niet, of deels niet, kunnen doen. Iemand kan wel pijn aan een arm of schouder hebben, maar dan ben je nog niet ziek. Ze komen dan toch naar het werk en doen werkzaamheden van de klussenlijst die ze wel kunnen doen.
- Let als werkgever op jonge medewerkers. In het begin zijn nog veel dingen spannend en staan ze daardoor automatisch vaak verkeerd en gespannen te werken. Ik ga er per definitie vanuit dat de werkhouding verbeterd moet worden en schakel dan ook altijd een caesartherapeut in.

WERKNEMERS

Positieve reacties

- Het is heel goed om te ontdekken dat het ook leuk kan zijn om soms iets heel anders te doen dan je gewend bent. Het geeft afwisseling en ik heb niet hoeven te verzuimen. Bij mij was de aanleiding namelijk een blessure aan mijn pols. Toen ik die ontsteking aan mijn pols kreeg dacht ik eerst: nu kan ik een tijd niet werken, maar mijn werkgever had als oplossing om mij baliedienst te laten doen. Dat heeft heel goed uitgepakt.
- Een leuke sfeer heeft veel te maken met de werkgever. Als deze zich kan inleven in de medewerkers krijg je vanzelf een leuke sfeer. Bij ons is het bijvoorbeeld zo dat als de zaak dicht is en we gaan schoonmaken dan zetten we de muziek hard aan en onder het schoonmaken zingen we en doen we lekker gek. En onze werkgeefster doet gewoon mee en eerlijk, de zaak wordt goed schoon.

