

TNO Arbeid

TNO-rapport

10253/12184

**Monitoring van de contractfase van het
Programma Verzuim Omlaag
Kaderregeling Arbeidsomstandigheden, Verzuim en
Reïntegratie 2002 van de Sector Welzijn**

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum 18 december 2002

Auteurs J.F. Ybema
R. van den Berg
F. Heemskerk

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	De Kaderregeling AVR 2002.....	3
1.2	Leeswijzer.....	4
2	Overzicht van de monitoring van het Programma Verzuim Omlaag.....	5
2.1	Monitoring en evaluatie van de contracten.....	5
2.2	Monitoring en evaluatie van de afgenomen producten.....	6
2.3	Evaluatie na afloop van het gehele programma.....	6
2.4	Effectevaluatie.....	6
3	Opzet van de monitoring van de contractfase.....	9
3.1	Bereik van PVO.....	9
3.2	Kenmerken van het contract.....	9
3.3	Evaluatie van het contract door de instelling.....	9
3.4	Evaluatie van het contract door de adviseur.....	9
4	Bereik van PVO en kenmerken van het contract.....	11
4.1	Deelnemende instellingen.....	11
4.2	Contractgegevens.....	14
5	Evaluatie van de contractgesprekken.....	19
5.1	Evaluatie van het contractgesprek door de instelling.....	19
5.2	Evaluatie van het contractgesprek door de adviseur.....	21
6	Werksoorten en grootteklassen.....	25
6.1	Kinderopvang.....	25
6.2	Jeugdhulpverlening.....	26
6.3	Algemeen maatschappelijk werk.....	27
6.4	Maatschappelijke opvang.....	27
6.5	Sociaal cultureel werk.....	28
6.6	Welzijn ouderen.....	29
6.7	Overige instellingen.....	30
6.8	Combinatie-instellingen.....	30
6.9	Verschillen naar grootteklasse.....	30
7	Conclusies.....	33
7.1	Bereik van PVO.....	33
7.2	Inhoud van de contracten.....	33
7.3	Evaluatie van het contract.....	34
7.4	Verschillen tussen werksoorten.....	35
7.5	Algemene conclusie.....	36
	Bijlage A Aanvullende tabellen bij hoofdstuk 4 en 5.....	39
	Bijlage B Uitsplitsing naar werksoort.....	45
	Bijlage C Uitsplitsing naar grootteklasse.....	55
	Bijlage D Evaluatievragenlijsten van instelling en adviseur.....	65

1 Inleiding

1.1 De Kaderregeling AVR 2002

Het Programma Verzuim Omlaag (PVO) in de Sector Welzijn is een onderdeel van de Kaderregeling Arbeidsomstandigheden, Verzuim en Reïntegratie 2002 en heeft ten doel om het ziekteverzuim, de WAO-instroom, de werkstress en gevoelens van sociale onveiligheid in deze sector te verminderen. Welzijnsinstellingen kunnen een beroep doen op het Sectorfonds Welzijn om hun Arbo, Verzuim en Reïntegratiebeleid (AVR-beleid) te ondersteunen. In voorgaande jaren moesten zij hiervoor zelfstandig een plan van aanpak indienen bij het Sectorfonds.

Het Sectorfonds heeft gekozen voor een nieuwe opzet bij de aanmelding voor de Kaderregeling AVR 2002. Een belangrijke vernieuwing is dat de welzijnsinstellingen die willen deelnemen aan het Programma Verzuim Omlaag worden bezocht door een adviseur die samen met de instelling de behoeften van de instelling aan ondersteuning op AVR-gebied bespreekt. Vervolgens stellen instelling en adviseur samen een contract op, waarin wordt vastgelegd welke maatregelen de instelling inkoop met de gelden van de Kaderregeling.

Instellingen die deelnemen aan het Programma Verzuim Omlaag kunnen met hulp van de adviseur een keuze maken uit een pakket van 29 producten. Elk van deze producten richt zich op één van de speerpunten van PVO, te weten: verzuim en reïntegratie, werkdruk en werkstress, agressie en sociale onveiligheid, en fysieke belasting. De 29 producten worden aangeboden door diverse dienstverleners, waaronder drie grote arbodiensten (Maetis, ArboNed en Arbo Unie), een training- en adviesbureau (Schouten en Nelissen) en enkele meer gespecialiseerde dienstverleners.

Naast het Programma Verzuim Omlaag bevat de Kaderregeling AVR 2002 de volgende regelingen:

1. Programma Poortwachter: dit programma is gericht op instellingen die ondersteuning of advies nodig hebben bij de aanpassing van het verzuimbeleid naar een 'modern' verzuimbeleid conform de Wet Verbetering Poortwachter en gebruik willen maken van subsidiemogelijkheden van reïntegratieafspraken die voortkomen uit het plan van aanpak. Instellingen die meer dan 10% verzuim hebben, komen niet in aanmerking voor dit programma.
2. Programma Gepoolde arbodienstverlening: deze regeling is bedoeld voor kleinere instellingen (minder dan 35 medewerkers) die in regionale pools gezamenlijk hun wensen t.a.v. arbodienstverlening specificeren en inkopen.
3. Programma Ondersteuning OR en PVT: dit programma is gericht op de ondersteuning van de ondernemingsraad of persoonsvertegenwoordiging van instellingen.
4. Subsidietraject Eigen beleid: Deze regeling is bedoeld voor instellingen die zelf de regie willen voeren over de diensten die zij inkopen om hun AVR-beleid te verbeteren. Hierbij wordt vooral geput uit de onderwerpen die in PVO worden aangeboden.

1.2 Leeswijzer

In dit rapport doen wij verslag van de monitoring van de contractfase van het Programma Verzuim Omlaag. Deze contractfase betreft de eerste fase van PVO, waarin deelnemende welzijnsinstellingen een keuze maken voor de producten die zij willen afnemen en dienstverleners die zij daarbij willen inschakelen. Met de hulp van de adviseur leidt deze fase tot een contract van de instelling met het Sectorfonds Welzijn, die de financiering van deze producten voor zijn rekening neemt. In hoofdstuk 2 geven we eerst een overzicht van de voorgenomen monitoring van het Programma Verzuim Omlaag. Dit betreft naast deze eerste fase, waarin de contracten centraal staan, tevens een tweede, derde en vierde fase, waarin achtereenvolgens de monitoring en evaluatie van de afgenomen producten, een evaluatie na afloop van het gehele programma en een effectevaluatie aan bod komen. In hoofdstuk 3 bespreken we de gevolge opzet bij de monitoring van de contractfase. In hoofdstuk 4 bespreken we de kenmerken van de deelnemende instellingen aan het Programma Verzuim Omlaag en het bereik van PVO. Daarnaast bespreken we de contractgegevens, dus welke producten de instellingen afnemen en welke dienstverleners zij inschakelen. In hoofdstuk 5 gaan we na hoe de instellingen en de betrokken adviseurs de contracten en de contractgesprekken evalueren, welke effecten van PVO zij in de instellingen verwachten en welke kenmerken van de instellingen zij zien als bevorderend of belemmerend voor het succes van PVO. Hoofdstuk 6 bevat een bespreking van overeenkomsten en verschillen tussen de diverse werksoorten en tussen grotere en kleinere instellingen in de sector. Hierbij gaan we in op zowel de contractgegevens als de evaluatie van de contracten door instelling en adviseur. Hoofdstuk 7 bevat ten slotte de conclusies uit het onderzoek.

Naast dit rapport met de kwantitatieve resultaten van de monitoring en evaluatie van de contractfase van PVO beschrijven wij in een afzonderlijke, meer kwalitatieve rapportage de kennis die TNO Arbeid heeft opgedaan over de Sector Welzijn door middel van de contractgesprekken die de TNO-adviseurs hebben gevoerd. In dit kwalitatieve rapport is gebruik gemaakt van een professionele bijeenkomst op 24 april 2002. Op die bijeenkomst hebben wij gezamenlijk met de dienstverleners die producten aanbieden in dit programma, de beschikbare kennis over de sector geïnventariseerd. Bovendien zijn er na afloop van de contractgesprekken diverse bijeenkomsten belegd met adviseurs die deze gesprekken met de instellingen hebben gevoerd. In die bijeenkomsten wisselden de adviseurs hun ervaringen uit, hetgeen is verwerkt tot een rapport over de kenmerken van de Sector Welzijn en de diverse werksoorten daarbinnen. In dit kwalitatieve rapport geven wij aanbevelingen over de toekomstige uitvoering van de Kaderregeling AVR in de welzijnssector.

2 Overzicht van de monitoring van het Programma Verzuim Omlaag

Het doel van de monitoring van het Programma Verzuim Omlaag 2002 is tweeledig:

- Informatie verkrijgen die gebruikt kan worden om het programma bij te sturen en de uitvoering van de Kaderregeling AVR in komende jaren verder te verbeteren.
- Kennis opbouwen op grond waarvan de effectiviteit van het programma kan worden beoordeeld, o.a. in termen van het bereiken van de einddoelen (lager ziekteverzuim, lagere WAO-instroom, lagere werkstress, minder gevoelens van onveiligheid).

De monitoring komt ten goede aan verschillende partijen:

- de *sociale partners* krijgen via de monitoring inzicht in de besteding van de middelen en kunnen op basis van deze monitoring beslissen over de verdere ontwikkeling van de Kaderregeling AVR.
- *het Sectorfonds* kan met deze informatie de ondersteuning op de speerpunten verzuim, werkstress en sociale onveiligheid verder verdiepen en uitwerken en hiermee een effectiever pakket van maatregelen ontwikkelen met een goede afstemming op de verschillende branches en werksoorten binnen de Sector Welzijn. Hiermee kan het Sectorfonds de besluitvorming door de sociale partners over toekomstige Kaderregelingen AVR voorbereiden.
- *de dienstverleners* in PVO (arbodiensten, trainingsbureaus e.d.) krijgen informatie op grond waarvan zij hun diensten kunnen uitvoeren en verbeteren (kwaliteitsbewaking).
- *de deelnemende instellingen* kunnen op grond van de monitoring inzien welke andere instellingen met vergelijkbare vraagstukken, c.q. oplossingen bezig zijn.

De monitoring van het Programma Verzuim Omlaag valt uiteen in vier onderdelen:

1. monitoring en evaluatie van de contracten;
2. monitoring en evaluatie van de afgenomen producten;
3. evaluatie na afloop van het gehele programma;
4. effectevaluatie.

In dit rapport doen we verslag van onderdeel 1, de monitoring en evaluatie van de contracten.

2.1 Monitoring en evaluatie van de contracten

In de eerste fase van het Programma Verzuim Omlaag melden instellingen zich aan, waarna een contractgesprek volgt tussen een adviseur (van TNO Arbeid) en de instelling. In dit gesprek wordt bepaald, welke (door het Sectorfonds gesubsidieerde) diensten de instelling 'inkoopt'. Dit gesprek mondt uit in een contract tussen de instelling en het Sectorfonds, waarin wordt vastgelegd welke producten de instelling afneemt en welke dienstverleners daarbij worden ingeschakeld. De instelling geeft hierbij aan welke personen in de instelling de interne aansturing van en communicatie over het programma voor hun rekening nemen. Impliciet verplicht de instelling zich hiermee tot het vrij maken van tijd en mankracht voor deelname aan het programma. Bij de monitoring van de contractfase, richten wij ons op de volgende vragen:

1. Wat is het *bereik* van PVO: welke instellingen participeren in het programma, welk deel van de werknemers in de Sector Welzijn wordt met het programma bereikt?

2. Hoe zien de *contracten* die worden afgesloten eruit: welke producten worden afgenomen, op welke risicofactoren zijn deze producten gericht, welke dienstverleners worden gekozen?
3. Hoe zien *instellingen* en *adviseurs* de werkwijze en het daaruit voortvloeiende contract: welke succes- en faalfactoren zien zij, hoe effectief verwachten ze dat het programma zal zijn, wat is de meerwaarde van het contractgesprek?
4. Hoe ziet, op basis van de antwoorden op de voorgaande vragen, de *problematiek* er in de sector uit? Welke (nieuwe) inzichten zijn ontstaan op grond van de contractgesprekken? Wat levert dat voor beleids- en managementvragen op voor de diverse partijen?

2.2 Monitoring en evaluatie van de afgenomen producten

In de tweede fase leveren de dienstverleners de producten die in het contract zijn afgesproken aan de instellingen. De monitoring hiervan betreft of de contracten en feitelijk afgenomen producten corresponderen. Daarnaast kan een evaluatie van deze afgenomen producten plaatsvinden door de dienstverlener die het betreffende product levert en door de instelling die het product ontvangt. TNO Arbeid heeft inmiddels een offerte uitgebracht voor de evaluatie van de afgenomen producten door de instellingen. In het beoogde onderzoek komen de volgende vragen aan bod:

1. Hoe beoordelen de instellingen de verschillende producten?
2. Hoe beoordelen de instellingen de verschillende dienstverleners?
3. Hoe beoordelen de instellingen de effecten van de producten?

2.3 Evaluatie na afloop van het gehele programma

De derde fase van de monitoring betreft de evaluatie na afloop van het gehele programma door de instelling en eventueel door de dienstverleners. Na afloop van het gehele programma kunnen we vragenlijsten of (groeps-)interviews afnemen bij diverse vertegenwoordigers van de instelling. In deze vragenlijsten of interviews wordt gevraagd wat zij hebben gemerkt van de activiteiten in het kader van PVO, of zij bepaalde activiteiten hebben gemist, in hoeverre de uitgevoerde activiteiten effectief zijn in bijvoorbeeld het verlagen van het verzuim in de instelling, het verminderen van werkdruk en werkstress, het verminderen van het verloop en het verbeteren van de werksfeer in de instelling. Bij dienstverleners kan worden nagevraagd hoe zij hun rol in het programma hebben ervaren. Bovendien kan de dienstverlener per instelling (die hun diensten heeft afgenomen) aangeven hoe succesvol het programma in die instelling was en welke knelpunten zij hebben ervaren bij het uitvoeren van het programma in die instelling.

2.4 Effectevaluatie

In de vierde fase van de monitoring van PVO wordt nagegaan in hoeverre het ziekteverzuim in de deelnemende instellingen is veranderd en in hoeverre deze verandering toegeschreven kan worden aan de deelname aan PVO. Er zijn alleen cijfers beschikbaar over het ziekteverzuim voorafgaand aan de deelname aan het programma. Er is tot dusverre geen nulmeting is gedaan van werkstress, blootstelling aan arbeidsrisico's, de verzuim- of aanspreekcultuur en andere potentiële afhankelijke variabelen. Dit betekent dat eventuele effecten van PVO op deze variabelen niet kunnen worden vastgesteld. Bij de effectevaluatie zouden verzuimcijfers van instellingen die aan PVO deelnemen kunnen worden vergeleken met de verzuimcijfers van instellingen die niet deelnemen. Er wordt dan een grotere reductie (of minder

sterke toename) van verzuim verwacht bij deelnemende instellingen dan bij niet-deelnemende instellingen. Bovendien kunnen we een indicatie krijgen van welke producten of welke dienstverleners met name bijdragen aan een reductie van verzuim in de deelnemende instellingen.

Overigens zou het voor de effectevaluatie van toekomstige regelingen of een Arboconvenant zinvol zijn om te overwegen of een nulmeting van werkstress en andere risicofactoren haalbaar en wenselijk is. Een dergelijke nulmeting is een voorwaarde voor het in kaart brengen van het effect van een regeling of programma op deze afhankelijke variabelen. Nu is uitsluitend het effect op ziekteverzuim te meten, hetgeen voor sommige onderdelen van het programma hoogstens een indirect effect op langere termijn zal zijn. Ten slotte lijkt het wenselijk om aandacht te besteden aan de kwaliteit van de verzuimcijfers die in de sector worden gehanteerd. De betrouwbaarheid en validiteit van verzuimcijfers moeten hoog zijn om een adequaat beeld te krijgen van het verzuim in de Sector Welzijn en van veranderingen daarin. Het is bovendien van belang dat de systematiek waarmee verzuimcijfers worden berekend door de jaren gelijk blijft om toename of afname van verzuim te kunnen vaststellen.

3 Opzet van de monitoring van de contractfase

In dit rapport doen we verslag van de monitoring van de contractfase van het Programma Verzuim Omlaag. In hoofdstuk 4 bespreken we het bereik van PVO en de feitelijke kenmerken van het contract. In hoofdstuk 5 komt de evaluatie van het contract door de instelling en door de adviseur aan bod. In hoofdstuk 6 gaan we in op overeenkomsten en verschillen tussen de diverse werksoorten en tussen grotere en kleinere instellingen die deelnemen aan PVO in de contracten die zijn afgesloten en in de evaluatie daarvan door de instellingen en de adviseurs.

3.1 Bereik van PVO

De monitoring van de contractfase levert inzicht op in het bereik van PVO. De vraag die hierbij centraal staat is welk gedeelte van de instellingen en werknemers in de Sector Welzijn worden bereikt met het programma. We gaan na hoeveel instellingen van diverse werksoorten participeren in PVO en aan hoeveel werknemers het programma direct of indirect wordt aangeboden. Deze informatie is van belang voor de verantwoording van de besteding van de AVR-gelden.

3.2 Kenmerken van het contract

Na de contractbesprekingen stelt de TNO-adviseur in overleg met de gesprekspartner in de instelling een conceptcontract op. In dit contract staat weergegeven welke producten de instelling afneemt en welke dienstverlener daarbij wordt ingeschakeld. Deze contractgegevens zijn door TNO geadministreerd in het kader van de monitoring. Bij de analyse van deze contractgegevens geven we antwoord op de volgende vragen:

- welke activiteiten (trainingen, workshops, adviezen, onderzoeken) kiezen de instellingen?
- op welke groepen personeelsleden zijn deze activiteiten gericht?
- op welke risicofactoren zijn deze activiteiten gericht?

3.3 Evaluatie van het contract door de instelling

Nadat de gesprekspartner in de instelling het conceptcontract heeft goedgekeurd, vult deze een vragenlijst in waarin het contract en het contractgesprek wordt geëvalueerd. In deze vragenlijst beoordeelt de contactpersoon in de instelling de inhoud van het contract, de totstandkoming van het contract, de deskundigheid van adviseur en de verwachte effecten van het programma. Ook komt aan bod welke succes- en faalfactoren de instellingen zien. Succesfactoren betreffen kenmerken van de instelling die het succes van PVO wellicht bevorderen en faalfactoren betreffen kenmerken die het succes van PVO mogelijk belemmeren. De vragenlijst die de instelling invult, is zoveel mogelijk gelijk aan de definitieve vragenlijst van de adviseur (zie paragraaf 3.4). De deelnemende instellingen retourneren de vragenlijst aan TNO Arbeid.

3.4 Evaluatie van het contract door de adviseur

Na het toezenden van dit conceptcontract vult de adviseur een vragenlijst in over het contractgesprek en de totstandkoming van het contract. Hierbij ligt de nadruk op de (a-priori) door de adviseur gesignaleerde succes- en faalfactoren binnen de instelling. Op basis van de eerste contractgesprekken hebben wij een checklist van succes- en faalfactoren ontwikkeld. Succesfactoren betreffen kenmerken van de instelling die het

succes van PVO wellicht bevorderen en faalfactoren betreffen kenmerken die het succes van PVO mogelijk belemmeren. De adviseur beoordeelt de instellingen op deze succes- en faalfactoren. Daarnaast beoordeelt de adviseur in de vragenlijst de inhoud van het contract, de totstandkoming van het contract, de motivatie van instelling en de verwachte effecten van het programma. Nadat meerdere adviseurs ervaring hadden opgedaan met deze vragenlijst en de checklist met succes- en faalfactoren, zijn de adviseurs bevraagd over de bruikbaarheid van de vragenlijst en de interpretatie van hun antwoorden. Op basis hiervan is de vragenlijst bijgesteld en zijn enkele mogelijke succes- en faalfactoren toegevoegd of geherformuleerd. Dit betekent dat sommige vragen niet voor alle instellingen zijn beantwoord.

Naast deze evaluatie op basis van schriftelijke vragenlijsten, is een aantal interne bijeenkomsten bij TNO Arbeid georganiseerd om de opgedane kennis over de Sector Welzijn te inventariseren en de resultaten van de monitoring en evaluatie te interpreteren. Zoals wij hebben aangegeven in hoofdstuk 1, doen wij hiervan verslag in een afzonderlijke kwalitatieve rapportage.

4 Bereik van PVO en kenmerken van het contract

In totaal hebben 267 instellingen in de Sector Welzijn zich aangemeld voor het Programma Verzuim Omlaag. Met 256 van deze instellingen zijn contractgesprekken gevoerd. Van de 267 aangemelde instellingen hebben 28 afgezien van deelname, soms voordat er een contractgesprek had plaatsgevonden en soms daarna. De redenen van deze instellingen om niet deel te nemen aan PVO zijn meestal niet duidelijk. Zeven instellingen gaven aan dat ze niet beschikten over een recente RI&E en derhalve niet voldeden aan de voorwaarden die het Sectorfonds stelt voor deelname aan PVO. Drie instellingen gaven aan dat ze het te druk hadden om tijd vrij te maken voor het programma. Dit rapport is gebaseerd op analyse van 234 van de 239 potentiële contracten met de instellingen. De overige 5 contracten waren op de peildatum (1 december 2002) nog niet ontvangen of ingevoerd in het betreffende bestand. Van deze 234 geanalyseerde contracten zijn er 187 in definitieve vorm en zijn er 47 in concept gereed.

Hieronder beschrijven we de kenmerken van de deelnemende instellingen (paragraaf 4.1) en de kenmerken van de opgestelde contracten (paragraaf 4.2). In Bijlage A staan enkele aanvullende tabellen met meer detailinformatie en in Bijlage B en C splitsen we de contractgegevens uit naar respectievelijk werksoort en grootteklasse van de instellingen.

4.1 Deelnemende instellingen

De Sector Welzijn bestaat uit drie branches, namelijk kinderopvang, jeugdhulpverlening, en welzijn. De welzijnsbranche is verder onderverdeeld in werksoorten. In dit rapport onderscheiden we binnen de welzijnsbranche de werksoorten algemeen maatschappelijk werk, maatschappelijke opvang, sociaal cultureel werk, welzijn ouderen en overige welzijnsinstellingen. Daarnaast onderscheiden we combinatieinstellingen met meer dan één werksoort. Van 234 deelnemende instellingen hebben we gegevens ontvangen over de werksoort waartoe ze behoren. Bovendien hebben we van 234 instellingen informatie over het aantal personeelsleden. In Tabel 4.1 staat weergegeven welke werksoorten en grootteklassen zijn vertegenwoordigd en hoeveel personeelsleden de instellingen gemiddeld en gezamenlijk hebben.

Tabel 4.1 De deelnemende instellingen naar werksoort en grootte

	grootteklasse					Totaal	
	<25	26- 50	51-100	101-250	>250 onbekend		
1 kinderopvang	26	20	9	19	10	1	85
2 jeugdhulpverlening			1	12	10		23
3 algemeen maatschappelijk werk	1	5	4				10
4 maatschappelijke opvang	6	3	4	8	1		22
5 sociaal cultureel werk	2	5	1	5	2		15
6 welzijn ouderen	4	1	3				8
7 overige	7	9	3	1	2	1	23
8 combinatie >1	1	8	12	17	10		48
9 werksoort onbekend	1	1				3	5
Totaal	48	52	37	62	35	5	239

Tabel 4.1 (vervolg)

	omvang bekend	kleinste	grootste	gezamenlijke omvang	gemiddelde omvang
1 kinderopvang	84	5	1200	11066	132
2 jeugdhulpverlening	23	63	669	5980	260
3 algemeen maatschappelijk werk	10	12	94	456	46
4 maatschappelijke opvang	22	12	488	2276	103
5 sociaal cultureel werk	15	8	270	1586	106
6 welzijn ouderen	8	4	67	247	31
7 overige	22	5	3460	4741	216
8 combinatie >1	48	12	680	7713	161
9 onbekend	2	18	32	50	25
Totaal	234	4	3460	34115	146

Uit de tabel blijkt dat vooral veel instellingen voor kinderopvang deelnemen aan PVO. Er zijn 48 instellingen die meer dan één werksoort vertegenwoordigen. Hiervan hebben er 25 twee werksoorten, bijvoorbeeld de combinatie van kinderopvang en sociaal cultureel werk (8 instellingen). Er zijn 23 instellingen met drie of meer werksoorten. Wat betreft de grootte van de instellingen, blijkt dat alle vijf grootteklassen redelijk zijn vertegenwoordigd. De grootste groep is de klasse van 101 tot 250 werknemers. Om deze verdeling over werksoorten en grootteklassen goed te kunnen interpreteren, moeten we de deelname aan PVO relateren aan cijfers over de totale sector.

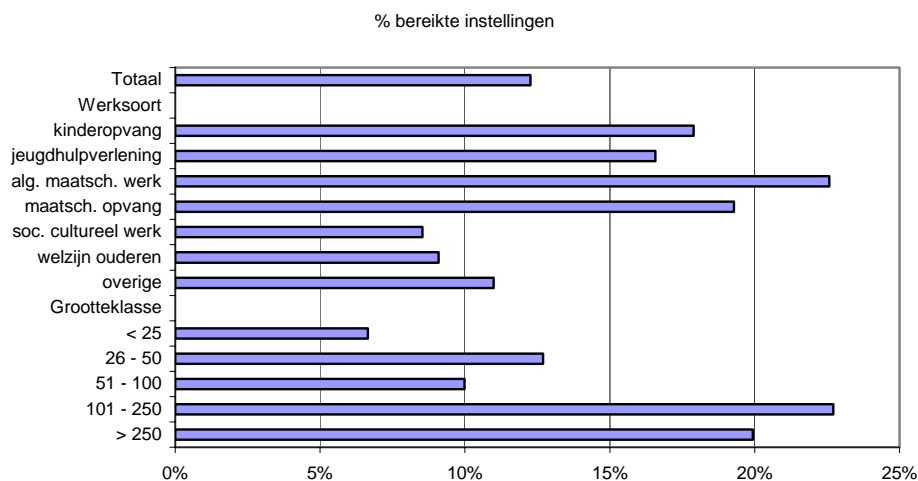
Volgens de ons beschikbare gegevens¹ bestaat de Sector Welzijn uit 2196 instellingen met in totaal circa 120.000 werknemers. Bij het aantal instellingen is echter sprake van dubbelstellingen van instellingen die meer dan één van de drie branches (kinderopvang, jeugdhulpverlening en welzijn) in de sector vertegenwoordigen. Op basis van het aantal combinatie-instellingen en de grootte van de instellingen die deelnemen aan PVO schatten we dat het totale aantal afzonderlijke instellingen in de Sector Welzijn ongeveer 1950 is. Hiervan nemen er 239 instellingen deel aan het Programma Verzuim Omlaag 2002. Dit is ruim 12% van het totale aantal instellingen in de sector. Het totale aantal werknemers dat met dit programma direct dan wel indirect (bijvoorbeeld via trainingen van leidinggevenden) wordt bereikt, is minimaal 34.115 (van 234 instellingen) en zal naar schatting uiteindelijk 34.700 zijn. Dit is dus ongeveer 29% van het totale aantal werknemers in de sector. Uit de vergelijking van het percentage bereikte instellingen en het percentage bereikte werknemers in de sector, blijkt dat de grote instellingen relatief sterk zijn vertegenwoordigd in het Programma Verzuim Omlaag.

In Figuur 4.1 staat weergegeven welk deel van de instellingen van de diverse werksoorten aan PVO deelneemt en hoe dit is voor de verschillende grootteklassen van instellingen. Voor de werksoorten zijn de combinatie-instellingen dubbel (of drie of vier maal) geteld bij alle werksoorten die zij vertegenwoordigen. Uit de figuur blijkt dat instellingen voor algemeen maatschappelijk werk, maatschappelijke opvang en kinderopvang relatief sterk zijn vertegenwoordigd. Daarentegen zijn instellingen voor sociaal cultureel werk en welzijn ouderen relatief ondervertegenwoordigd. Wat betreft de grootteklassen² zijn vooral grotere instellingen sterk vertegenwoordigd. Minder dan 7% van de kleine instellingen met minder dan 25 werknemers nemen deel aan PVO.

¹ Bron: Website Arbeidsmarktinformatie Zorg en Welzijn (<http://www.azwinfo.nl>).

² Bron: Sectorfondsen Zorg en Welzijn.

Figuur 4.1 Het percentage bereikte instellingen naar werksoort en grootteklasse.



In Tabel 4.2 staat weergegeven met welke arbodiensten de deelnemende instellingen contracten hebben. Hierbij valt op dat vooral Maetis sterk is vertegenwoordigd bij de deelnemende instellingen.

Tabel 4.2 De arbodiensten van de deelnemende instellingen

Arbodienst	Aantal instellingen	%
1 Maetis	135	57,7
2 ArboNed	51	21,8
3 Arbo Unie	24	10,3
4 Arbogroep GAK	4	1,7
5 Arbo Noord	3	1,3
6 BBP	3	1,3
7 Commit Arbo	2	0,9
8 MCS-Arbo	2	0,9
9 Relan Arbo	2	0,9
10 AGW	1	0,4
11 Arbo Duo	1	0,4
12 Ardyn	1	0,4
13 Cadans	1	0,4
14 Guyra	1	0,4
15 Manga	1	0,4
16 Peeters en du Boeuff	1	0,4
17 Stigas	1	0,4
Totaal	234	100,0

Bij de deelnemende instellingen zijn verzuimcijfers gevraagd over de jaren 2000 en 2001. De instellingen blijken niet alle gevraagde verzuimcijfers te kunnen geven. In Tabel 4.3 zijn de gerapporteerde ziekteverzuimgegevens en de doelstelling voor 2002 weergegeven. Hierbij staat steeds aangegeven hoeveel instellingen de betreffende

vraag hebben beantwoord, wat het laagst genoemde, het hoogst genoemde en het gemiddelde verzuim was.

Uit de tabel blijkt dat het verzuimpercentage (exclusief zwangerschap), in 2002 sterk varieert van 0,5% tot 25,8%. Het gemiddelde verzuimpercentage is vrij hoog, namelijk 9%. Verder blijkt dat veel instellingen zich niet wagen aan het formuleren van een doelstelling voor een verzuimpercentage in 2002. De instellingen die dat wel doen, streven voor 2002 een aanzienlijke verzuimreductie van gemiddeld 1,6 procentpunt na ten opzichte van 2001. Ook de meldingsfrequentie en de gemiddelde duur van het verzuim per melding (exclusief zwangerschap) variëren sterk in 2001, waarbij de gemiddelde duur vrij hoog is (meer dan 18 dagen per melding).

Tabel 4.3 Verzuimgegevens van de deelnemende instellingen

	Aantal instellingen	Minimum	Maximum	Gemiddeld
Verzuim % exclusief zwangerschap 2000	171	2,02	20,60	9,11
Verzuim % inclusief zwangerschap 2000	70	3,80	20,60	11,47
Verzuim % exclusief zwangerschap 2001	192	,50	25,80	9,00
Verzuim % inclusief zwangerschap 2001	77	2,01	25,80	10,85
Verzuimdoelstelling (excl. zw) 2002	102	2,00	16,50	7,37
Meldingsfrequentie (excl. zw) 2000	135	,09	3,93	1,78
Meldingsfrequentie (incl. zw) 2000	47	,67	3,93	1,97
Meldingsfrequentie (excl. zw) 2001	152	,05	5,00	1,85
Meldingsfrequentie (incl. zw) 2001	51	,73	3,70	1,94
Meldingsfrequentie doelstelling (ex zw) 2002	39	,55	3,00	1,64
Gemiddelde duur (excl. zw) 2000	130	2,00	89,10	18,67
Gemiddelde duur (incl. zw) 2000	51	6,60	79,10	21,55
Gemiddelde duur (excl. zw) 2001	147	2,55	87,50	18,23
Gemiddelde duur (incl. zw) 2001	60	4,40	103,50	23,52
Gemiddelde duur doelstelling (ex. zw) 2002	53	2,50	25,00	12,71

4.2 Contractgegevens

In totaal worden er door de 234 instellingen 711 producten afgenomen, wat overeenkomt met 13.440 uur dienstverlening. Per instelling varieert het aantal afgenomen producten van 1 tot 10 (gemiddeld 3 producten) en het aantal (gespecificeerde) adviesuren van 6 tot 176 (gemiddeld 57 uren). In Tabel 4.4 staat samengevat op welke thema's de afgenomen producten zijn gericht, welke werkwijze daarbij wordt gehanteerd en op welke groepen in de organisatie de producten zijn gericht. Hierbij is weergegeven hoeveel (aantal en percentage) van de 234 instellingen kiezen voor bepaalde thema's, werkwijze en doelgroep en hoeveel producten zij gezamenlijk en gemiddeld afnemen per thema, werkwijze en doelgroep. In Bijlage A, Tabel A.3, is aangegeven hoe de verschillende producten zijn gerangschikt naar thema, werkwijze en groep.

Uit Tabel 4.4 blijkt dat het overgrote deel van de instellingen producten rond het thema "verzuim en reïntegratie" afnemen. Gemiddeld nemen de instellingen bijna 2 producten over verzuim en reïntegratie af. Dit is in overeenstemming met de hoofddoelstelling van PVO: het verminderen van verzuim in de sector. Daarnaast

neemt bijna de helft van de instellingen producten rond het thema werkdruk en werkstress af. De beide overige thema's: agressie en traumatisering, en fysieke belasting worden in mindere mate afgenomen. Wat betreft de werkwijze, blijken vooral trainingen te worden afgenomen. Het aandeel van onderzoekstrajecten is relatief gering. Dit is eveneens in overeenstemming met de filosofie van PVO: directe aanpak van reeds bekende problemen en geen nadruk op uitgebreide diagnose of inventarisatie van mogelijke problemen. Verder valt op dat een relatief groot deel van de producten zich richt op directie of leidinggevend. Dit betekent dat de 34.115 werknemers in de deelnemende instellingen voor een belangrijk deel indirect (via training van leidinggevend) blootstaan aan PVO.

Tabel 4.4 Thema's, werkwijze en doelgroep van de afgenomen producten

	keuze voor producten		aantal producten	
	aantal instellingen	%	totaal	gemiddeld
Thema				
gericht op verzuim/reïntegratie	191	82%	452	1,93
gericht op werkdruk/werkstress/timemanagement	110	47%	176	0,75
gericht op agressie/traumatisering	24	10%	38	0,16
gericht op fysieke belasting	40	17%	45	0,19
Werkwijze				
onderzoekstrajecten	62	26%	70	0,30
trainingen	193	82%	381	1,63
adviestrajecten	144	62%	160	0,68
workshops, werkconferenties	79	34%	100	0,43
Doelgroep				
gericht op gehele organisatie/dwarsdoorsnede	71	30%	92	0,39
gericht op directie/managers/leidinggevend	159	68%	265	1,13
gericht op heterogene groepen (ldgv,niet-ldgv)	129	55%	175	0,75
doelgroep niet gespecificeerd	154	66%	179	0,76

In Tabel 4.5 is weergegeven door hoeveel instellingen de 29 aangeboden producten worden afgenomen en hoeveel adviesuren daarmee in totaal zijn gemoeid. Uit de tabel blijkt dat vooral de strippenkaart veranderkundige begeleiding (product 4), de training verzuimmanagement (product 9), de eerste workshop open aanspreekcultuur (product 10) en de training reïntegratiemanager (product 5) relatief vaak worden afgenomen. Product 23 (ontwikkelen opvangsystematiek) is in het geheel niet afgenomen.

Tabel 4.5 Het aantal maal dat de PVO-producten worden afgenomen (oftewel het aantal instellingen dat het betreffende product afneemt) en het totaal aantal adviesuren per product

	aantal maal afgenomen	aantal adviesuren
PR1 Quick scan verzuim en reïntegratie (standaard)	20	613
PR2 Quick scan verzuim en reïntegratie (aangepast)	11	244
PR3 Resultaatgericht reïntegreren	16	492
PR4 Strippenkaart veranderkundige begeleiding V&R	94	1.920
PR5 Training reïntegratiemanager	56	397
PR6 Training resultaatgericht managen	31	893

	aantal maal afgenomen	aantal adviesuren
PR7 Training resultaatgericht leidinggeven aan teams	35	546
PR8 Training resultaatgericht leidinggeven aan individuen	17	224
PR9 Training verzuimmanagement	92	1.748
PR10 Open aanspreekcultuur, startbijeenkomst	64	1.418
PR11 Open aanspreekcultuur, workshop 2	11	213
PR12 Open aanspreekcultuur, workshop 3	5	156
PR13 Workshop taakbeleid en organisatie kinderopvang	13	195
PR14 Adviestraject taakurenbeleid in de kinderopvang	4	80
PR15 Werkstressmonitor (diagnostisch onderzoek)	19	462
PR16 Strippenkaart werkdrukvraagstukken	36	456
PR17 Training time management	30	334
PR18 Training persoonlijke stressbestendigheid	40	687
PR19 Training signaleren en bespreekbaar maken van stress	34	297
PR20 Forumtheater "hij eruit of ik eruit"	7	136
PR21 Quick scan traumapreventie	4	88
PR22 Melden, registreren en bespreken van incidenten	3	76
PR23 Ontwikkelen opvangsystematiek	0	0
PR24 Secundaire traumatisering	4	86
PR25 Training omgaan met agressie	12	430
PR26 Strippenkaart traumapreventie	8	82
PR27 Training fysieke belasting kinderopvang	30	888
PR28 Implementatie ergonomienormen	4	92
PR29 Strippenkaart fysieke belasting	11	192
Totaal	711	13.440

In Tabel 4.6 staat weergegeven hoeveel instellingen de verschillende dienstverleners inschakelen en voor hoeveel producten en hoeveel uren zij deze dienstverleners inschakelen. In Bijlage A, in de tabellen A.2 en A.3, staat het aantal producten en uren per dienstverlener uitgesplitst voor de 29 aangeboden producten.

Tabel 4.6 Inschakeling van de verschillende dienstverleners

Dienstverlener	aantal instellingen	aantal producten	aantal uren
Producten Arbo Unie	14	33	664
Producten ArboNed	22	42	959
Producten Maetis	47	86	1.452
Producten Schouten en Nelissen	180	450	8.051
Producten IVA	13	22	327
Producten TNO	4	4	179
Producten VHP	25	30	739
Producten Vertige	13	22	546
Producten De Ridder	4	5	99
Producten Inst voor Psychotrauma	2	2	34
Producten (andere) ergonomen	4	5	165
Dienstverlener onbekend	9	10	224
Totaal	234	711	13.440

Uit Tabel 4.6 blijkt dat het overgrote deel van de instellingen (180 van de 234) Schouten en Nelissen inschakelen. De eigen arbodienst (Maetis, ArboNed of Arbo Unie) wordt ingeschakeld door 76 instellingen, terwijl 5 instellingen een concurrerende arbodienst inschakelen. Van de 135 instellingen die Maetis als arbodienst hebben, schakelen er 47 hun eigen arbodienst in (35%). Voor ArboNed is dit 19 van de 51 (37%) en voor Arbo Unie is dit 11 van de 24 (46%). Van de 234 instellingen schakelen er 144 één dienstverlener in, 78 instellingen schakelen twee verschillende dienstverleners in en 12 instellingen schakelen 3 verschillende dienstverleners in.

5 Evaluatie van de contractgesprekken

5.1 Evaluatie van het contractgesprek door de instelling

De gesprekspartners in de instellingen vullen na ontvangst van het voorlopige contract een vragenlijst in ter evaluatie van het contractgesprek. De gegevens van 199 vragenlijsten zijn beschikbaar voor analyse. In deze vragenlijsten is nagegaan hoe de instellingen oordelen over de contractgesprekken die zij hebben gevoerd en wat voor effecten zij verwachten van het Programma Verzuim Omlaag in hun instelling. In Tabel 5.1 zijn de antwoorden van de instellingen op deze vragen weergegeven. De eerste kolom (n) geeft het aantal ingevulde antwoorden, de tweede kolom geeft de gemiddelde score op de vragen en de volgende kolommen geven weer hoe vaak de verschillende antwoorden op de betreffende vragen voorkomen (in percentages).

Tabel 5.1 Evaluatie van het contract door de instellingen

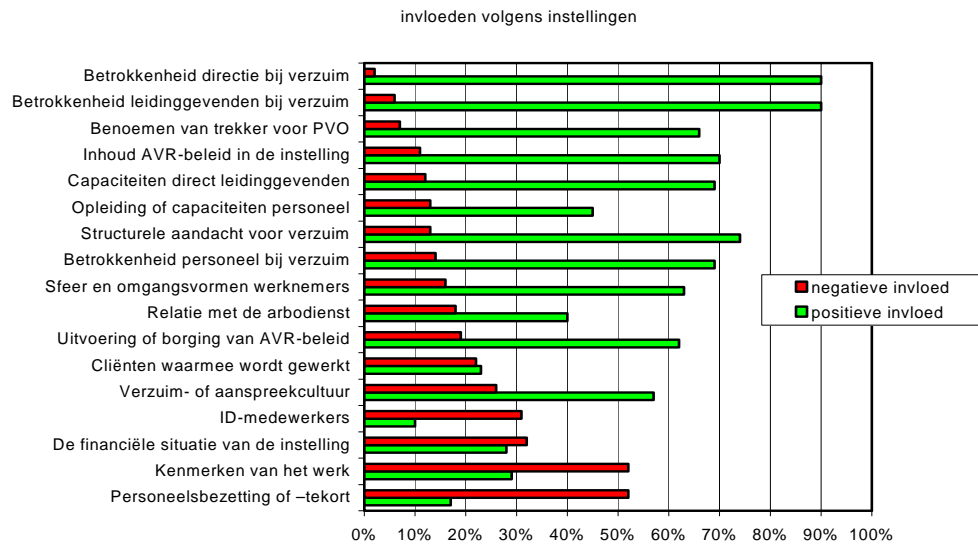
	n	gemid- deld	Antwoordverdeling				
			1 helemaal niet	2 nauwe- lijks	3 matig	4 vrij sterk	5 zeer sterk
Tevreden over inhoud contract	190	4,15	1%	1%	4%	71%	23%
Voorziet in behoeften instelling	196	4,21	0%	1%	5%	68%	27%
Veranderingen AVR nodig	198	3,79	1%	9%	23%	46%	22%
In staat realiseren veranderingen	194	3,75	0%	1%	30%	62%	7%
PVO positieve gevolgen instelling	197	4,18	0%	0%	4%	74%	22%
Door PVO afname ziekteverzuim	195	3,63	1%	7%	30%	56%	7%
Door PVO afname werkstress	196	3,31	1%	16%	38%	41%	4%
Door PVO toename werkmotivatie	197	3,46	1%	11%	34%	51%	4%
Door PVO verbetering sfeer	196	3,39	1%	11%	38%	47%	3%
Door PVO aandacht voor verzuim	198	3,89	1%	5%	13%	67%	14%
Tevreden totstandkoming contract	194	4,19	0%	3%	8%	58%	32%
Betere keuze dan zelfstandig	198	3,78	4%	11%	15%	45%	25%
Motivatie AVR vooraf gesprek	199	4,38	0%	0%	5%	53%	42%
Motivatie vergroot door gesprek	199	3,28	4%	17%	36%	37%	8%
Prettig contractgesprek	197	4,37	0%	1%	5%	53%	42%
Moeilijk contractgesprek	197	1,66	49%	39%	9%	3%	1%
Tevreden over werkwijze adviseur	197	4,23	0%	1%	8%	59%	32%
Goed geholpen bij keuze	196	4,13	1%	3%	10%	56%	31%

Uit Tabel 5.1 blijkt dat vrijwel alle instellingen tevreden zijn over de inhoud van het contract en vinden dat het contract voorziet in de behoeften van de instelling. Ook vindt het overgrote deel van de instellingen dat veranderingen op het gebied van arbo, verzuim en reïntegratie nodig in de instelling en dat zij in staat zijn om die veranderingen te realiseren. Verder verwachten vrijwel alle instellingen dat de PVO-activiteiten positieve gevolgen zullen hebben voor hun instelling. Minimaal de helft van de instellingen verwacht dat PVO sterk of vrij sterk zal bijdragen aan afname van ziekteverzuim, toename van de werkmotivatie, verbetering van de sfeer en meer structurele aandacht voor verzuim in de instelling. De meeste instellingen verwachten een matige of vrij sterke afname van werkstress door PVO.

Over het contractgesprek zijn ook vrijwel alle instellingen tevreden. Hoewel zij hun eigen motivatie voor AVR vooraf aan het gesprek al hoog inschatten, vinden de meeste instellingen dat die motivatie matig of vrij sterk is toegenomen door het gesprek. Bovendien vinden zij dat het gesprek prettig verliep en niet moeilijk was. Vrijwel alle instellingen waren tevreden over de werkwijze van de adviseur en vinden dat zij goed zijn geholpen bij hun keuze voor producten en dienstverleners. Ten slotte gaf 70% van de instellingen aan dat het gesprek heeft geleid tot een beduidend betere keuze van producten dan indien zij zelfstandig hadden gekozen.

In de vragenlijst is bovendien gevraagd naar welke succes- en faalfactoren de instellingen waarnemen. Hier gaat het om kenmerken van de instelling die volgens de instelling zelf een positieve invloed zullen hebben op het succes van PVO en om kenmerken die volgens de instelling een negatieve invloed op het succes van PVO kunnen hebben. In Figuur 5.1 is weergegeven hoeveel procent van de instellingen bepaalde kenmerken van hun instelling waarnemen als een positieve invloed dan wel een negatieve invloed op het succes van PVO. De gemiddelde scores op deze vragen zijn terug te vinden in Tabel A.5 (Bijlage A)

Figuur 5.1 Factoren die volgens de instellingen een positieve of een negatieve invloed hebben op het succes van PVO in de instelling.



Uit Figuur 5.1 blijkt dat instellingen vooral veel positieve invloeden zien van kenmerken van hun instelling op het succes van PVO. Vooral de betrokkenheid van de directie en van leidinggevenden zijn belangrijke bevorderende factoren. Daarnaast zien instellingen ook de betrokkenheid van personeel bij het verzuim, het AVR-beleid van de instelling, capaciteiten van direct leidinggevenden en structurele aandacht voor het verzuim als bevorderende factoren. Alleen personeelstekorten en kenmerken van het werk worden door de meerderheid van de instellingen genoemd als mogelijke belemmeringen van het succes van PVO.

Het is niet geheel duidelijk hoe we deze antwoorden van de instellingen moeten interpreteren. In de toelichting op de vraag hebben we aangegeven dat sterke kanten van de instelling kunnen gelden als positieve invloeden op het succes van PVO en dat kenmerken die verbetering behoeven een negatieve invloed kunnen hebben op het succes van PVO. Enerzijds kunnen de instellingen de huidige situatie rapporteren: dus

onafhankelijk van de effecten die zij verwachten van PVO. Anderzijds kunnen instellingen de verwachte effecten van PVO verdisconteren in hun beoordeling van de positieve en negatieve invloeden van deze kenmerken van de instelling.

We hebben de indruk dat instellingen die in PVO keuzes maken voor de aanpak van bepaalde risicofactoren (bijvoorbeeld een workshop open aanspreekcultuur) van mening zijn dat die risicofactoren daarmee zijn afgedekt en het succes van PVO niet meer zullen belemmeren. Nadere analyses geven aan dat de keuze van producten vrijwel ongerelateerd is aan de waargenomen succes- en faalfactoren die instellingen noemen. Dit kan de resultante zijn van enerzijds keuzes voor producten die aansluiten bij potentiële zwakke kenmerken van de instelling en anderzijds de overtuiging dat die keuzes de zwakke kanten zullen verbeteren (waardoor deze zwakke kanten niet als negatieve invloed wordt gerapporteerd). Een voorbeeld: als een instelling kiest voor de training open aanspreekcultuur, zorgt ervoor dat het (huidige) gebrek aan een dergelijke cultuur niet meer als belemmering voor het succes van PVO wordt beschouwd.

5.2 Evaluatie van het contractgesprek door de adviseur

De adviseurs is gevraagd om na afloop van het contractgesprek bij de instelling een vragenlijst in te vullen ter evaluatie van het contractgesprek. Deze vragenlijst is opgenomen in Bijlage D. Er zijn vragenlijsten van 19 verschillende adviseurs ontvangen over 167 contractgesprekken. In Tabel 5.2 is weergegeven hoe de adviseurs oordelen over de contractgesprekken en hoe zij de effecten van het programma inschatten. In de tabel staat weergegeven wat de gemiddelde score op de vragen is en hoe vaak de verschillende antwoorden op de betreffende vragen voorkomen (in percentages). Niet alle vragen zijn door alle adviseurs beantwoord, waardoor het totale aantal antwoorden per vraag varieert.

Tabel 5.2 Evaluatie van het contract door de adviseurs

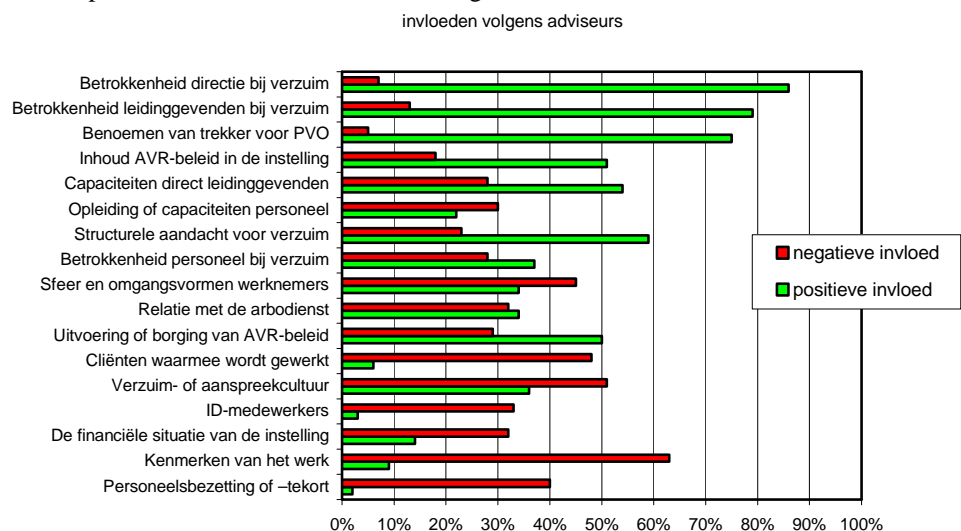
	n	gemid deld	Antwoordverdeling				
			1 helemaal niet	2 nauwe lijks	3 matig	4 vrij sterk	5 zeer sterk
Tevreden over inhoud contract	163	4,13	0%	1%	7%	71%	21%
Voorziet in behoeften instelling	164	4,20	0%	1%	6%	66%	27%
Veranderingen AVR nodig	167	3,80	2%	8%	18%	52%	20%
In staat realiseren veranderingen	119	3,75	2%	6%	19%	62%	11%
PVO positieve gevolgen instelling	166	4,02	0%	1%	8%	77%	13%
Door PVO afname ziekteverzuim	152	3,43	4%	9%	32%	52%	4%
Door PVO afname werkstress	137	3,20	7%	15%	34%	38%	6%
Door PVO toename werkmotivatie	137	3,37	3%	12%	36%	45%	5%
Door PVO verbetering sfeer	138	3,38	1%	14%	35%	46%	4%
Door PVO aandacht voor verzuim	112	3,63	3%	13%	18%	51%	15%
Tevreden totstandkoming contract	162	3,96	1%	2%	12%	69%	15%
Betere keuze dan zelfstandig	165	3,97	2%	6%	15%	48%	29%
Motivatie AVR vooraf gesprek	121	3,71	1%	12%	20%	51%	16%
Motivatie vergroot door gesprek	161	3,27	3%	21%	27%	43%	6%
Prettig contractgesprek	166	4,16	1%	2%	8%	59%	30%
Moeilijk contractgesprek	167	1,82	41%	41%	11%	6%	0%
Tevreden over eigen werkwijze	167	3,99	0%	1%	5%	88%	6%
Goed geholpen bij keuze	165	3,99	1%	2%	7%	76%	13%

Uit Tabel 5.2 blijkt dat ook de adviseurs in het algemeen positief zijn over de contractgesprekken die zij hebben gevoerd en dat zij behoorlijk positieve effecten verwachten van het Programma Verzuim Omlaag in de instellingen. Net als de instellingen zelf, vinden de meeste adviseurs dat het contract voorziet in de behoeften van de instellingen, dat veranderingen op AVR-gebied in de instelling nodig zijn en dat de instelling in staat zal zijn om die veranderingen te realiseren. Ook verwachten de adviseurs positieve effecten van PVO in de instelling. Het overgrote deel van de adviseurs verwacht dat PVO matig tot zeer sterk zal bijdragen aan afname van ziekteverzuim en werkstress, een toename van werkmotivatie, een verbetering van de sfeer en meer structurele aandacht voor verzuim. Ook oordelen zij positief over hun eigen rol en over de totstandkoming van het contract. Net als de instellingen beoordelen de meeste adviseurs de motivatie van de instelling voor AVR vooraf aan het gesprek als hoog en vinden zij dat het gesprek die motivatie verder heeft verhoogd. De adviseurs zijn tevreden over hun eigen werkwijze, vinden dat ze goed hebben geholpen bij de keuze en dat de uiteindelijke keuze voor producten beter is dan wanneer de instelling dit zelfstandig had gedaan.

Een vergelijking van de tabellen 5.1 en 5.2 laat zien dat adviseurs en instellingen ongeveer even positief oordelen over de contractgesprekken en vergelijkbare verwachtingen hebben over de effecten van PVO in de instelling. De instellingen zijn gemiddeld genomen nog iets positiever over het contractgesprek en de effecten van PVO dan de adviseurs.

In Figuur 5.2 is weergegeven wat de adviseurs waarnemen aan succes- en faalfactoren in de instellingen. Onder succesfactoren verstaan we hier kenmerken van de instelling die volgens de adviseur een positieve invloed zullen hebben op het succes van PVO in de betreffende instelling. Faalfactoren zijn kenmerken van de instelling die volgens de adviseur het succes van PVO kunnen belemmeren. Doordat de vragenlijst tussentijds is gewijzigd (zie paragraaf 3.4) en als gevolg van de instructie om kenmerken over te slaan indien de adviseur daarover onvoldoende informatie had, varieert het aantal personen dat de vragen heeft beantwoord. Deze aantallen en gemiddelde scores op deze vragen zijn terug te vinden in Tabel A.6 (Bijlage A)

Figuur 5.2 Factoren die volgens de adviseurs een positieve of een negatieve invloed hebben op het succes van PVO in de instelling.



Uit Figuur 5.2 blijkt dat vooral de betrokkenheid van de directie en leidinggevenden volgens de adviseur een positieve invloed zullen hebben op het succes van PVO. Daarnaast beschouwen veel adviseurs de inhoud van het AVR-beleid in de instelling, structurele aandacht voor verzuim en het benoemen van een trekker voor PVO als succesfactoren. De adviseurs noemen als mogelijke faalfactoren vaak kenmerken van het werk en kenmerken van cliënten waarmee wordt gewerkt. Dit zou kunnen betekenen dat de aard van het werk dusdanig (emotioneel) belastend is, dat een zekere mate van (arbeidsgebonden) verzuim onvermijdelijk is. Verder zijn er diverse factoren die (volgens de adviseurs) in sommige instellingen het succes van PVO belemmeren en in andere het succes van PVO bevorderen. Dit betreft onder meer de verzuim- of aanspreekcultuur, de sfeer en omgangsvormen tussen werknemers en de relatie met de arbodienst. Dit betekent bijvoorbeeld dat volgens de adviseurs iets meer dan de helft van de instellingen een verzuimcultuur heerst, wat kan betekenen dat het acceptabel wordt gevonden om af en toe een dag te verzuimen. In andere instellingen worden personeelsleden daarentegen wel aangesproken op hun verzuimgedrag.

Voor vrijwel alle bevroegde factoren geldt dat de instellingen (Figuur 5.1) deze vaker als positieve of minder vaak als negatieve factor zien dan de adviseurs (Figuur 5.2). Opvallend is bijvoorbeeld dat de betrokkenheid van het personeel bij het thema verzuim vaker als succesfactor wordt genoemd dan de adviseurs doen. Ook zijn de instellingen positiever dan de adviseurs over de capaciteiten van direct leidinggevenden en personeel en over de rol van de sfeer en omgangsvormen en de verzuim- of aanspreekcultuur in de instelling.

6 Werksoorten en grootteklassen

In dit hoofdstuk bespreken we de belangrijkste resultaten van het onderzoek per werksoort. Hierbij gaan we in op in het oog springende verschillen en overeenkomsten tussen de diverse werksoorten³. Daarnaast gaan we in op enkele hoofdpunten wat betreft de grootteklassen van de instellingen die deelnemen aan PVO. In Bijlage B worden de contractgegevens en de evaluatie door instelling en adviseur in tabellen uitgesplitst naar werksoort en in Bijlage C naar grootteklasse.

6.1 Kinderopvang

In de kinderopvang zijn instellingen van alle grootteklassen vertegenwoordigd. In Tabel 4.1 is te zien dat er zowel kleine instellingen met 25 of minder werknemers als grote instellingen met meer dan 250 werknemers die deelnemen aan het Programma Verzuim Omlaag. Gemiddeld hebben de instellingen voor kinderopvang 132 werknemers, hetgeen ongeveer op het gemiddelde in de totale groep deelnemende instellingen ligt. Wat betreft het gerapporteerde verzuimpercentage exclusief zwangerschap, blijkt dat de deelnemende instellingen voor kinderopvang sterk variëren in verzuim. Gemiddeld is dit verzuim iets lager dan in de totale groep deelnemende instellingen, met 7,8% in 2000 en 8,1% in 2001.

Wanneer we de contractgegevens voor PVO van instellingen voor kinderopvang beschouwen, blijkt dat zij gezamenlijk 252 producten afnemen voor 4639 adviesuren, wat overeenkomt met 35% van het totale aantal afgenomen producten en uren. Net als in de overige werksoorten is Schouten en Nelissen de belangrijkste leverancier van deze producten, maar instellingen voor kinderopvang schakelen relatief hun eigen arbodiensten wat vaker in dan instellingen in andere werksoorten. Verder valt op dat VHP vaak wordt ingeschakeld. Dit is gekoppeld aan de keuze voor producten die gericht zijn op fysieke belasting. Met name de training fysieke belasting (product 27) wordt vaak afgenomen. Aandacht voor fysieke belasting was speciaal opgenomen in PVO voor de kinderopvang en het is dan ook niet verwonderlijk dat vrijwel alleen instellingen voor kinderopvang (en combinatie-instellingen met kinderopvang als één van de werksoorten) deze producten afnemen. Deze keuze voor fysieke belasting als risicofactor gaat overigens niet ten koste van aandacht voor verzuim en reïntegratie. Producten die gericht zijn op werkdruk en werkstress worden eveneens afgenomen, maar iets minder vaak dan gemiddeld in de andere werksoorten. Producten die zijn gericht op agressie worden echter vrijwel niet afgenomen. In vergelijking met andere werksoorten nemen instellingen voor kinderopvang vaak de workshop taakbeleid en organisatie af, die eveneens specifiek was voor de kinderopvang. Onderzoekstrajecten worden relatief weinig afgenomen in de kinderopvang.

Wanneer we nagaan hoe de contractgesprekken worden beoordeeld door de instellingen voor kinderopvang, blijkt dat deze beoordeling niet wezenlijk afwijkt van de gemiddelde beoordeling in de andere werksoorten. In het algemeen zijn de

³ De verschillen tussen werksoorten en grootteklassen zijn niet statistisch getoetst, mede omdat we de instellingen die deelnemen aan PVO niet beschouwen als representatief voor de werksoort of grootteklasse die zij vertegenwoordigen. Uitspraken over verschillen tussen werksoorten en grootteklassen betreffen dus alleen de instellingen die deelnemen aan PVO en kunnen niet worden gegeneraliseerd naar de werksoorten en grootteklassen in de gehele sector.

instellingen voor kinderopvang tevreden over het optreden van de adviseur, verwachten ze positieve effecten van PVO en vinden dat het contract voorziet in de behoeften van de instelling. Wat betreft de waargenomen succes- en faalfactoren, zien instellingen voor kinderopvang de cliënten waarmee wordt gewerkt relatief vaak als een positieve invloed op het succes van PVO.

Ook de oordelen van de adviseurs over het contractgesprek met instellingen voor kinderopvang komen grotendeels overeen met die bij andere werksoorten. Adviseurs verwachten echter iets minder afname van werkstress dan bij andere werksoorten. Dit komt overeen met de wat minder frequente keuze voor producten die hierop zijn gericht. Verder zijn de adviseurs gemiddeld iets meer tevreden over de totstandkoming van het contract. Ze beoordelen de motivatie van de instellingen voor AVR vooraf aan het gesprek als iets lager dan bij andere werksoorten, maar vinden dat die motivatie wat sterker is vergroot als gevolg van het gesprek.. Wat betreft de beoordeling van succes- en faalfactoren door de adviseurs, zien zij de relatie met de arbodienst en de opleiding en capaciteiten van het personeel wat vaker een belemmering dan bij de meeste andere werksoorten. Adviseurs zien kenmerken van het werk en de cliënten waarmee wordt gewerkt minder vaak als belemmering dan bij andere werksoorten.

6.2 Jeugdhulpverlening

De deelnemende instellingen voor jeugdhulpverlening zijn vrijwel allemaal middelgroot of groot. Er is slechts één instelling met minder dan 100 werknemers. Het gemiddeld aantal werknemers per deelnemende instelling voor jeugdhulpverlening bedraagt 260. Het verzuim bij deze instellingen is iets hoger dan het gemiddelde bij de deelnemende instellingen. Het verzuimpercentage exclusief zwangerschap was 9,5% in 2000 en 9,7% in 2001.

De contractgegevens van de deelnemende instellingen voor jeugdhulpverlening laten het volgende zien. De 23 instellingen voor jeugdhulpverlening nemen gezamenlijk 87 producten af voor 2016 adviesuren. Ook hier zijn de strippenkaart verzuim en reïntegratie en de training verzuimmanagement populair. Naast producten van Schouten en Nelissen nemen de instellingen voor jeugdhulpverlening relatief veel producten af van Arbo Unie en van Vertige. Verder nemen de instellingen relatief veel onderzoeks- en adviestrajecten af. De meeste producten die worden afgenomen hebben betrekking op verzuim en reïntegratie. Daarnaast wordt een gemiddeld aantal producten over werkdruk en werkstress afgenomen. In vergelijking met andere werksoorten nemen de instellingen voor jeugdhulpverlening veel producten over agressie en traumatisering af. Dit betreft bijvoorbeeld de training omgaan met agressie of het forumtheater “hij eruit of ik eruit”.

Bij de evaluatie van de contractgesprekken zijn instellingen voor jeugdhulpverlening er meer van overtuigd dat veranderingen op het gebied van AVR noodzakelijk zijn dan instellingen in andere werksoorten. Gelijktijdig beoordelen zij hun eigen motivatie op het gebied van AVR vooraf aan het contractgesprek als relatief hoog. Instellingen voor jeugdhulpverlening beoordelen het contractgesprek gemiddeld als iets minder prettig dan instellingen in andere werksoorten. Instellingen voor jeugdhulpverlening zijn relatief optimistisch over de toename van aandacht voor verzuim door PVO, maar ze verwachten relatief weinig afname van werkstress. Wat betreft de waargenomen succes- en faalfactoren zien instellingen voor jeugdhulpverlening het benoemen van een trekker voor PVO, de aanspreekcultuur, de relatie met de arbodienst en de financiële situatie van de instelling relatief vaak als positieve invloeden op het succes

van PVO. Opvallend is dat er relatief weinig belemmeringen voor dit succes worden genoemd.

De adviseurs beoordelen de contractgesprekken met instellingen voor jeugdhulpverlening niet als wezenlijk anders dan die met instellingen van andere werksoorten. Zij vinden de contractgesprekken iets moeilijker dan bij de gemiddelde andere instelling. Dit kan het gevolg zijn van de grootte van de instellingen voor jeugdhulpverlening, waardoor meer producten kunnen worden afgenomen en de gesprekspartner wellicht professioneler en kritischer is dan bij kleinere instellingen. Als belangrijke succesfactoren zien de adviseurs de uitvoering of borging van het AVR-beleid en de opleiding of capaciteiten van leidinggevendenden in de instellingen voor jeugdhulpverlening. Belemmeringen voor het succes van PVO zijn met name de kenmerken van het werk en de cliënten waarmee wordt gewerkt.

6.3 Algemeen maatschappelijk werk

Er doen 10 instellingen voor algemeen maatschappelijk werk mee aan PVO. Deze instellingen zijn in het algemeen klein, ze hebben alle minder dan 100 medewerkers en bevatten gezamenlijk 456 medewerkers. Gezien het geringe aantal deelnemende instellingen voor algemeen maatschappelijk werk beperken we de bespreking van de verschillen met andere werksoorten tot de belangrijkste hoofdpunten. Het verzuim exclusief zwangerschap was bij de 9 instellingen die hierover rapporteerden in 2001 aanzienlijk lager (8,9%) dan in 2000 (11,0%). Het geringe aantal instellingen maakt echter dat hier geen conclusies aan verbonden kunnen worden. De 10 instellingen nemen gezamenlijk 24 producten af voor 344 adviesuren. Deze producten worden vrijwel allemaal afgenomen bij Schouten en Nelissen en hebben voor het overgrote deel betrekking op werkdruk en werkstress.

De evaluatie van de contractgesprekken door de instellingen leveren weinig afwijkende antwoorden op. De instellingen voor algemeen maatschappelijk werk worden het contractgesprek relatief gemakkelijk en waren verder positief over deze contractgesprekken. Zij zien de betrokkenheid van het personeel en structurele aandacht voor verzuim als positieve invloeden op het succes van PVO. Adviseurs vonden deze contractgesprekken daarentegen relatief lastig, waren minder tevreden over het contract en hun eigen werkwijze dan bij andere werksoorten. Verder verwachten zij iets minder positieve gevolgen van PVO voor met name het ziekteverzuim en de aandacht voor ziekteverzuim. Dit kan het gevolg zijn van de nadruk op werkdruk en werkstress in de keuze van de instellingen voor algemeen maatschappelijk werk. De adviseurs zien bij de instellingen voor algemeen maatschappelijk werk de inhoud van het AVR-beleid en de sfeer en omgangsvormen relatief vaak als een positieve invloed. Kenmerken van het werk zien adviseurs daarentegen zonder uitzondering als potentiële belemmering van het succes van PVO.

6.4 Maatschappelijke opvang

Er zijn 22 deelnemende instellingen voor maatschappelijke opvang, waarvan er 9 meer dan 100 werknemers hebben. Gemiddeld hebben deze instellingen 103 werknemers en zijn daarmee iets kleiner dan gemiddeld in de andere werksoorten. Het verzuimpercentage exclusief zwangerschap in de instellingen voor maatschappelijke opvang is hoger dan gemiddeld, met 10,4% in 2000 en 9,6% in 2001.

De contractgegevens van de instellingen voor maatschappelijke opvang laten zien dat gezamenlijk 64 producten voor 1138 adviesuren worden afgenomen. Deze producten hebben vooral betrekking op verzuim en reïntegratie. Werkdruk en werkstress krijgt een vergelijkbare aandacht als in andere werksoorten en agressie en traumatisering krijgt relatief iets meer aandacht. De producten worden voor overgrote deel bij Schouten en Nelissen afgenomen.

De evaluatie van de contractgesprekken door de instellingen laten weinig bijzonderheden zien. Deze evaluatie komt overeen met die door instellingen in andere werksoorten. Het contractgesprek werd relatief moeilijk gevonden, maar men vond dat de adviseur hen goed had geholpen bij de keuze. Als belangrijke belemmeringen voor het succes van PVO zien de instellingen voor maatschappelijke opvang vooral de aanwezigheid van ID-medewerkers, personeelstekorten, de kenmerken van het werk en de cliënten waarmee wordt gewerkt en de financiële situatie van de instelling. Deze instellingen zien meer belemmeringen en minder positieve invloeden op het succes van PVO dan instellingen in andere werksoorten.

De adviseurs vonden deze contractgesprekken in het algemeen gemakkelijk. Verder hebben zij sterk de indruk dat de afgesproken producten binnen PVO voorzien in de behoeften van de instelling. Verder vinden de adviseurs veranderingen op het gebied van AVR nodig in deze instellingen voor maatschappelijke opvang. Zij verwachten echter relatief weinig toename van de werkmotivatie als gevolg van PVO. Wanneer we kijken naar de succes- en faalfactoren die adviseurs waarnemen, dan valt op dat zij de betrokkenheid van de directie en van leidinggevendenden minder vaak als een succesfactor beschouwen dan in andere werksoorten. Van de betrokkenheid van het personeel en de verzuimcultuur verwachten ze relatief vaak een negatieve invloed op het succes van PVO. Andere relatief belangrijke belemmeringen voor het succes van PVO komen overeen met het oordeel van de instellingen en hebben betrekking op de aard van het werk en de cliënten en op de financiële situatie van de instellingen voor maatschappelijke opvang.

6.5 Sociaal cultureel werk

De 15 deelnemende instellingen voor sociaal cultureel werk zijn redelijk gelijk verdeeld over grotere en kleinere instellingen. Gemiddeld hebben deze instellingen 106 werknemers. Wat betreft het verzuim, blijkt dat de instellingen voor sociaal cultureel werk in 2000 een nog relatief hoog verzuimpercentage exclusief zwangerschap van 10,0% rapporteerden, terwijl dit in 2001 aanzienlijk lager was met 8,6%. De contractgegevens van de instellingen voor sociaal cultureel werk laten zien dat 54 producten voor 934 adviesuren afnemen. Zij schakelen naast Schouten en Nelissen ook de arbodiensten geregeld in. De producten gericht op werkdruk en werkstress en in mindere mate agressie en traumatisering zijn relatief sterk vertegenwoordigd bij instellingen voor sociaal cultureel werk. Deze producten betreffen vooral trainingen.

De evaluatie van de contractgesprekken door de instellingen voor sociaal cultureel werk laat zien dat deze instellingen zeer tevreden zijn over de totstandkoming van het contract en het gesprek als prettig hebben ervaren. Niettemin hebben ze de indruk dat ze wellicht nog iets beter geholpen hadden kunnen worden bij hun keuze voor producten en vinden ze dat ze zelfstandig wellicht een even goede keuze hadden kunnen maken. Ook is hun motivatie in mindere mate vergroot door het contractgesprek dan in andere werksoorten. Verder verwachten deze instellingen voor sociaal cultureel werk relatief positieve effecten van PVO in hun instelling. De

instellingen beschouwen het benoemen van een trekker voor PVO als een relatief belangrijke succesfactor, maar zien de betrokkenheid van het personeel bij verzuim en de sfeer en omgangsvormen tussen medewerkers minder vaak als positieve en vaker als negatieve invloed op het succes van PVO dan in andere werksoorten.

De evaluatie door de adviseur laat eveneens zien dat relatief positieve effecten van PVO worden verwacht op bijvoorbeeld (aandacht voor) verzuim, werkmotivatie en werksfeer. Bovendien achten de adviseurs deze instellingen voor sociaal cultureel werk in staat om veranderingen op het gebied van AVR te bewerkstelligen. Verder vonden de adviseurs de betreffende gesprekken vaak zeer prettig en niet moeilijk en hebben ze de indruk dat met het gesprek de motivatie van de instelling wel degelijk is vergroot. Als succesfactoren zien de adviseurs vooral de betrokkenheid van de directie, leidinggevend en (in tegenstelling tot de instellingen zelf) de betrokkenheid van het personeel bij verzuim. Ook het benoemen van een trekker voor PVO, de capaciteiten van direct leidinggevend en de financiële situatie van de instellingen worden gezien als positieve invloeden op het succes van PVO. Als belemmering voor het succes van PVO zien adviseurs vooral de aanwezigheid van ID-medewerkers.

6.6 Welzijn ouderen

Er nemen 8 kleinere instellingen voor welzijn ouderen deel aan PVO. Deze instellingen hebben gezamenlijk 247 werknemers. In verband met het kleine aantal instellingen beperken wij onze bespreking van deze werksoort tot de hoofdpunten. Het verzuim in de instellingen over 2000 is slechts bij 4 instellingen bekend en rapporteren we daarom niet. In 2001 was het verzuim bekend voor 6 instellingen. Gemiddeld was dit relatief laag met 7,6%. Dit is wellicht het gevolg van de geringe omvang van deze instellingen. De 8 instellingen nemen gezamenlijk 20 producten af voor 227 adviesuren. Deze nemen zij af bij Schouten en Nelissen of bij Maetis. De producten zijn gericht op de risicofactoren verzuim en reïntegratie en op werkdruk en werkstress.

De evaluatie van de contractgesprekken door instellingen voor welzijn ouderen zijn door slechts 5 instellingen ingestuurd. Dit betekent dat er weinig zinvolle conclusies aan kunnen worden verbonden. In grote lijnen komt deze evaluatie overeen met die van andere werksoorten al lijken de instellingen voor welzijn ouderen wat minder positieve effecten van PVO te verwachten. Verder zijn ze erg tevreden over de werkwijze van de adviseurs vinden ze dat hun motivatie voor AVR, die al erg hoog was, verder is verhoogd door het gesprek. De instellingen zien de betrokkenheid van directie en leidinggevend als belangrijke positieve invloeden op het succes van PVO, maar zien verder relatief veel belemmeringen: personeelstekorten, opleiding of capaciteiten van personeel, de relatie met de arbodienst en de financiële situatie van de instelling worden relatief vaak gezien als negatieve invloeden op het succes van PVO.

De evaluatie van de contractgesprekken door de adviseurs zijn eveneens door 5 adviseurs ingevuld. Het oordeel van de adviseur komt overeen met dat van de instellingen: iets minder positieve verwachtingen van PVO en een hoge tevredenheid over de uitkomsten van het contractgesprek en de eigen werkwijze. Als belangrijke succesfactoren worden de betrokkenheid van directie en leidinggevend gezien en als belangrijke belemmeringen voor het succes van PVO de sfeer en omgangsvormen onder medewerkers en (gebrek aan) structurele aandacht voor verzuim en de inhoud, uitvoering en borging van AVR-beleid in de instellingen.

6.7 Overige instellingen

Er zijn 22 instellingen die vallen onder de categorie “overige instellingen”. Dit zijn bijvoorbeeld instellingen voor vluchtelingenwerk en voor asielzoekers. Daarnaast vallen onder meer milieugroeperingen en instellingen voor de integratie en scholing van allochtonen onder deze categorie. Dit zijn vooral kleinere instellingen. Het gemiddeld aantal werknemer is echter hoog, namelijk 216. Dit komt doordat er één zeer grote instelling (de Centrale Opvang Asielzoekers) met 3460 werknemers in deze categorie valt. Het verzuim binnen deze overige instellingen exclusief zwangerschap was in 2000 iets lager, 9,5%, dan in 2001, met 10,3%. Deze instellingen nemen gezamenlijk 48 producten af voor 774 uur. Overigens zijn de producten en adviesuren van de COA hierin niet opgenomen omdat het betreffende contract ons onbekend is gebleven. Er zijn, mede als gevolg van de heterogeniteit van de groep overige instellingen, weinig bijzonderheden in de aard van de afgenomen producten.

De evaluatie van de contractgesprekken door de instellingen laat zien dat deze groep overige instellingen tevreden is over de totstandkoming van het contract en vinden dat het voorziet in de behoeften van de instelling. Verder verwachten deze instellingen relatief positieve gevolgen van PVO. Bij de succes- en faalfactoren blijkt deze groep overige instellingen structurele aandacht voor verzuim en de sfeer en omgangsvormen onder werknemers relatief vaak als positieve invloed op het succes van PVO te zien. Adviseurs verwachten door PVO relatief veel afname in ziekteverzuim bij deze instellingen, maar relatief weinig toename van de werkmotivatie. Verder zien de adviseurs de betrokkenheid van het personeel bij verzuim en de opleiding of capaciteiten van het personeel als potentiële negatieve invloeden op het succes van PVO.

6.8 Combinatie-instellingen

Er zijn 48 instellingen die meerdere werksoorten herbergen. In het algemeen zijn dit grotere instellingen. Gemiddeld hebben deze instellingen 161 werknemers. Deze instellingen nemen gezamenlijk 154 producten af voor 3253 adviesuren. Hierbij komen alle thema's aan bod en worden vrijwel alle dienstverleners in meer of mindere mate ingeschakeld.

Wat betreft de evaluatie door instellingen blijkt dat zij relatief veel toename van werkmotivatie en aandacht voor verzuim verwachten. Wat betreft de succes- en faalfactoren wijken de oordelen van de instellingen weinig af van die van instellingen met één werksoort. Ook het oordeel van adviseurs wijkt niet substantieel af van het gemiddelde oordeel over instellingen met één werksoort. Alleen de betrokkenheid van leidinggevenden bij verzuim zien adviseurs minder vaak als positieve invloed op het succes van PVO.

6.9 Verschillen naar grootteklasse

Ten slotte willen we beknopt ingaan op in het oog springen verschillen tussen de diverse grootteklassen. In Bijlage C zijn deze verschillen in tabellen uitgewerkt. Hier beperken we ons tot enkele hoofdpunten. Wat betreft het verzuim, blijken kleine instellingen met 25 of minder werknemers een lager verzuim exclusief zwangerschap te hebben dan grotere instellingen. De verschillen tussen categorieën instellingen met meer dan 25 werknemers zijn te verwaarlozen. Deze lagere verzuimpercentages bij

kleine instellingen gaan gepaard met een lagere verzuimfrequentie, maar met een hogere verzuimduur dan in instellingen met meer dan 25 werknemers.

In vergelijking met grotere instellingen nemen kleinere instellingen met 50 of minder werknemers vaak producten gericht op werkdruk of werkstress af maar weinig producten gericht op agressie of traumatisering. Verder kiezen kleine instellingen met maximaal 25 werknemers relatief vaak voor trainingen en niet voor onderzoekstrajecten.

De evaluatie van het contractgesprek door de instellingen laat zien dat hoe groter de instelling is, hoe meer zij veranderingen op AVR-gebied nodig vinden. Verder verwachten grotere instellingen meer afname van ziekteverzuim door PVO dan kleinere instellingen, maar minder afname van werkstress. Dit komt overeen met de keuze van producten door de instellingen, waarbij bij kleine instellingen de nadruk meer op werkstress ligt. Wat betreft de succes- en faalfactoren van PVO zien grote instellingen met meer dan 250 werknemers de betrokkenheid van leidinggevenden minder vaak als positieve invloed dan kleinere instellingen. De verzuim- of aanspreekcultuur wordt door kleine instellingen met minder dan 25 werknemers gezien als een positieve invloed, maar door grote instellingen met meer dan 250 werknemers vaker als een negatieve invloed op het succes van PVO.

Adviseurs verwachten in kleine instellingen minder afname van en aandacht voor verzuim dan in grote instellingen. Zij vinden dat de contractgesprekken bij instellingen met 26 tot 50 werknemers het prettigst zijn verlopen, dat zij hier het beste hebben geholpen bij de keuze en dat de motivatie van deze instellingen het meest is vergroot door het gesprek. In grote instellingen met meer dan 250 werknemers zien zij de betrokkenheid van leidinggevenden minder vaak, maar de inhoud van het AVR-beleid vaker als positieve invloed dan in kleinere instellingen. Capaciteiten van leidinggevenden worden het meest positief ingeschat in instellingen met 26 tot 50 werknemers en het minst positief in instellingen met 51 tot 100 werknemers.

7 Conclusies

In dit rapport doen we verslag van de monitoring en evaluatie van de contractfase van het Programma Verzuim Omlaag 2002 in de Sector Welzijn. De vragen die wij in dit rapport willen beantwoorden zijn de volgende (zie paragraaf 2.1):

1. Wat is het *bereik* van PVO: welke instellingen participeren in het programma, welk deel van de werknemers in de Sector Welzijn wordt met het programma bereikt?
2. Hoe zien de *contracten* die worden afgesloten eruit: welke producten worden afgenomen, op welke risicofactoren zijn deze producten gericht, welke dienstverleners worden gekozen?
3. Hoe zien *adviseurs en instellingen* de werkwijze en het daaruit voortvloeiende contract: welke succes- en faalfactoren zien zij, hoe effectief verwachten ze dat het programma zal zijn, wat is de meerwaarde van het contractgesprek?

In dit conceptrapport gaan we in op deze drie vragen. In paragraaf 2.1 was nog een vierde vraag geformuleerd. Deze betrof hoe de *problematiek* in de sector er uit ziet en welke (nieuwe) inzichten zijn ontstaan op grond van de contractgesprekken. Het antwoord op deze vraag en onze aanbevelingen die wij op basis hiervan kunnen doen voor het beleid van het Sectorfonds en de sociale partners komen aan bod in een afzonderlijke kwalitatieve rapportage. In dit hoofdstuk beperken we ons tot de conclusies op basis van de kwantitatieve gegevens die we in dit rapport hebben besproken.

7.1 Bereik van PVO

Onze schatting is dat de Sector Welzijn uit ongeveer 1950 instellingen bestaat met in totaal circa 120.000 werknemers. Hiervan nemen er 239 instellingen deel aan het Programma Verzuim Omlaag 2002. Dit is ruim 12% van het totale aantal instellingen in de sector. Uit hoofdstuk 4 blijkt dat instellingen voor kinderopvang, jeugdhulpverlening, algemeen maatschappelijk werk en maatschappelijke opvang relatief sterk zijn vertegenwoordigd in het programma. Wanneer we kijken naar de grootte van de deelnemende instellingen blijkt dat vooral grote en middelgrote instellingen met meer dan 100 werknemers goed zijn vertegenwoordigd in PVO. Het omgekeerde geldt voor de kleinere instellingen. Minder dan 7% van de kleine instellingen met maximaal 25 werknemers neemt deel aan PVO. Dit betekent gelijktijdig dat een relatief groot deel van de werknemers in de Sector Welzijn direct dan wel indirect (bijvoorbeeld via trainingen van leidinggevendenden) wordt bereikt. Ongeveer 29% van het totale aantal werknemers in de sector is verbonden aan een instelling die deelneemt aan PVO. Uit de vergelijking van het percentage bereikte instellingen en het percentage bereikte werknemers in de sector, blijkt wederom dat de grote instellingen relatief sterk zijn vertegenwoordigd in het Programma Verzuim Omlaag.

7.2 Inhoud van de contracten

Uit de contracten komt naar voren dat de instellingen in sterke mate kiezen voor producten op het gebied van verzuim en reïntegratie. Dit is uiteraard niet onverwacht, gezien het zwaartepunt van PVO op dit gebied. Hierbij zijn vooral de flexibel inzetbare “strippenkaart” en trainingen van leidinggevendenden op het gebied van verzuim en reïntegratie populair. Verder blijkt dat de instellingen in het algemeen een grote

voorkeur hebben voor het inschakelen van Schouten en Nelissen boven de eigen arbodienst. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat Schouten en Nelissen voor veel van deze instellingen een nieuwe dienstverlener is, waarmee de relatie niet is belast door eerdere, mogelijk negatieve ervaringen. Een andere verklaring is dat Schouten en Nelissen een breed aanbod aan producten heeft, met onder meer trainingen voor leidinggevend op het gebied van verzuim en reïntegratie die niet door de arbodiensten worden aangeboden (producten 5, 6, 7 en 8). Dit maakt het voor de instellingen aantrekkelijk om met deze dienstverlener in zee te gaan. Bovendien trachtte de adviseur in de contractgesprekken het aantal verschillende dienstverleners te beperken tot hooguit twee, hetgeen in het voordeel van Schouten en Nelissen kan hebben gepleit.

7.3 Evaluatie van het contract

De evaluatie van het contract en het contractgesprek door de instelling en door de adviseur leveren een consistent en overwegend positief beeld op. De adviseurs en instellingen zijn tevreden over de inhoud van het contract en verwachten dat dit contract voorziet in de behoeften van de instelling. Ook wat betreft de evaluatie van het contractgesprek, zijn zowel de instelling als de adviseur positief. Hoewel de motivatie van de instelling om zich in te spannen voor arbo, verzuim en reïntegratie vooraf aan het gesprek al hoog was, heeft dit gesprek deze motivatie verder vergroot. Verder zijn zowel adviseur als instelling tevreden over de werkwijze van de adviseur en vinden zij dat de adviseur goed heeft geholpen bij de keuze van producten. Het overgrote deel van de instellingen en adviseurs vinden dat het gesprek tot een betere keuze van producten had geleid. Hieruit kunnen we concluderen dat de contractgesprekken, waarin een adviseur de deelnemende instellingen helpt bij de keuze van producten en dienstverleners, zeker meerwaarde hebben. Dit betekent dat we de nieuwe opzet van de Kaderregeling AVR 2002 waarin deze contractgesprekken zijn opgenomen als een succes kunnen beschouwen. Indien het budget dit toelaat zou het raadzaam zijn indien ook in toekomstige Kaderregelingen instellingen de mogelijkheid krijgen om zich bij de keuze te laten ondersteunen door een adviseur. Dit leidt er wellicht toe dat een meer uitgebalanceerd programma wordt gekozen dan bij een zelfstandige keuze. Vooral voor instellingen die voor de eerste keer deelnemen aan de Kaderregeling lijkt een dergelijke ondersteuning wenselijk.

Wat betreft de gevolgen van het Programma Verzuim Omlaag blijkt dat vrijwel alle instellingen en adviseurs in meer of mindere mate positieve gevolgen verwachten voor de instellingen. Dit geldt voor alle genoemde mogelijke gevolgen. Minimaal de helft van de instellingen en adviseurs verwacht een sterke of vrij sterke bijdrage van PVO aan de afname van ziekteverzuim, toename van werkmotivatie, verbetering van de sfeer en meer structurele aandacht voor verzuim. De meeste instellingen en adviseurs verwachten bovendien minimaal een matige afname van werkstress door PVO. Bij deze verwachte effecten van PVO moeten we enkele kanttekeningen plaatsen. Uiteraard zeggen deze verwachte effecten nog niets over de *werkelijke* effecten van PVO op ziekteverzuim, werkstress, en dergelijke. Het is van belang om na afloop van het gehele programma na te gaan hoe de instellingen dan de effecten van PVO dan beoordelen. Bovendien kunnen we nagaan in hoeverre het ziekteverzuim daadwerkelijk afneemt gedurende de loop van het programma. Door het ontbreken van een goede controlegroep zal het ook dan echter lastig blijven om te concluderen welk deel van de afname van ziekteverzuim in de instellingen toegeschreven kan worden aan PVO. Ook bij een toename van ziekteverzuim is het niet duidelijk of (en in welke mate) PVO een sterkere toename heeft afgeremd. Ten slotte willen we de

hooggespannen verwachtingen over de effecten van PVO iets temperen. De verwachtingen van de instellingen en adviseurs zijn wellicht positiever dan gerechtvaardigd is. Om blijvende effecten op bijvoorbeeld het ziekteverzuim, de werkstress en de werkmotivatie van personeelsleden te hebben, moeten verregaande structurele veranderingen in de instellingen worden doorgevoerd. De activiteiten die de instellingen binnen PVO ontplooiën kunnen daar wellicht een bijdrage aan leveren. Het is echter onwaarschijnlijk dat alleen het afnemen van enkele trainingen, workshops, adviezen en onderzoeken zal leiden tot de aanzienlijke reductie in verzuim en werkstress die de instellingen en adviseurs verwachten.

Wat betreft de succes- en faalfactoren in de instellingen zien de instellingen zelf vooral positieve invloeden op het succes van PVO. Alleen kenmerken van het werk en personeelstekorten worden door de meerderheid van de instellingen als mogelijke negatieve invloeden gezien. Dit zijn factoren die in het algemeen buiten de invloedssfeer van de instelling zelf liggen. Slechts een klein deel van de instellingen noemen factoren die zij mogelijk zelf kunnen beïnvloeden, zoals de betrokkenheid van het personeel, als faalfactor. Adviseurs zijn iets minder optimistisch (en misschien meer realistisch?) over de invloed van deze kenmerken van de instelling op het succes van PVO in de instelling. Zij zien vaker potentieel beïnvloedbare kenmerken zoals de verzuim- of aanspreekcultuur in de instelling als een mogelijke faalfactor. Niettemin zijn ook adviseurs in het algemeen positief over bijvoorbeeld de betrokkenheid van de directie en van leidinggevenden bij verzuim.

Overigens is het niet helemaal duidelijk hoe de instellingen en adviseurs de vragen over succes- en faalfactoren hebben geïnterpreteerd. Het was de bedoeling dat zij de *huidige* situatie van de instelling zouden beoordelen en kenmerken van de instelling die als bevorderend of belemmerend kunnen werken op het succes van PVO zouden noemen. Uit gesprekken met adviseurs blijkt echter dat sommigen de vragen anders hebben ingevuld. Indien zij verwachtten dat de gekozen producten binnen PVO een huidige negatief kenmerk (bijvoorbeeld verzuimcultuur) met succes zou omvormen tot een *toekomstig* positief kenmerk (een aanspreekcultuur), beoordeelden zij het betreffende kenmerk als een positieve (of neutrale) invloed. Het is waarschijnlijk dat instellingen vergelijkbare verschillen van interpretatie laten zien. Dit betekent dat we de wijze van bevragen bij eventuele toekomstige vragenlijsten over succes- en faalfactoren meer eenduidig moeten formuleren.

7.4 Verschillen tussen werksoorten

In het oog springende verschillen tussen werksoorten zijn dat de deelnemende instellingen voor jeugdhulpverlening relatief groot en die voor algemeen maatschappelijk werk en welzijn ouderen relatief klein zijn. Het verzuim is het laagst bij instellingen in de kinderopvang, maar daar lijkt het iets toe te nemen, terwijl in de welzijnsbranche (algemeen maatschappelijk werk, maatschappelijke opvang, sociaal cultureel werk, welzijn ouderen) het ziekteverzuim relatief hoog is, maar lijkt af te nemen.

Wat betreft de gekozen producten richten alle werksoorten zich voornamelijk op verzuim en reïntegratie en in mindere mate op werkdruk en werkstress. Alleen de kinderopvang richt zich mede op de risicofactor fysieke belasting, terwijl diverse instellingen in de jeugdhulpverlening en enkele werksoorten in de welzijnsbranche zich ook op agressie en traumatisering richten.

De evaluatie van de contractgesprekken door de instellingen en adviseurs laten niet een duidelijk patroon van verschillen zien tussen de werksoorten. Vaak beoordelen de adviseurs de instellingen in een betreffende werksoort heel anders dan de instellingen zelf. Hetzelfde geldt voor de succes- en faalfactoren. Instellingen voor maatschappelijke opvang en welzijn ouderen zien zelf de meeste negatieve invloeden van kenmerken van hun organisatie op het succes van PVO, terwijl instellingen voor kinderopvang en jeugdhulpverlening weinig negatieve invloeden zien. Adviseurs zien vooral bij instellingen voor sociaal cultureel werk relatief veel negatieve invloeden op het succes van PVO.

7.5 Algemene conclusie

Uit dit onderzoek kunnen we concluderen dat het Programma Verzuim Omlaag een aanzienlijk deel van de instellingen en werknemers in de Sector Welzijn heeft bereikt. Kleine instellingen met 25 werknemers of minder zijn daarbij ondervetegenwoordigd. De evaluatie door instellingen en adviseurs laat zien dat het contractgesprek en de resulterende contracten positief worden beoordeeld. Volgens de instellingen en de adviseurs hebben deze contractgesprekken meerwaarde in de zin dat zij leiden tot een betere keuze van producten en dienstverleners dan indien de instelling dit zelfstandig zou doen. Verder verwachten de instellingen en adviseurs positieve gevolgen van PVO voor het ziekteverzuim, de werkstress, de werkmotivatie, de sfeer op het werk en de aandacht voor verzuim in de instellingen. Deze resultaten suggereren dat de nieuwe opzet van de Kaderregeling AVR 2002 succesvol is en dat de contractgesprekken duidelijk in een behoefte voorzien.

Inhoudsopgave van de Bijlagen

Bijlage A Aanvullende tabellen bij hoofdstuk 4 en 5	39
Tabel A.1: Gemiddelde verzuimgegevens van de deelnemende instellingen per Arbodienst.....	39
Tabel A.2: De afgenomen producten uitgesplitst naar dienstverlener	40
Tabel A.3: De aantal advies-uren van de afgenomen producten uitgesplitst naar dienstverlener	41
Tabel A.4: Indeling van productnummers naar thema, werkwijze en doelgroep	42
Tabel A.5: Factoren die volgens de instellingen een positieve of een negatieve invloed hebben op het succes van PVO in de instelling	43
Tabel A.6: Factoren die volgens de adviseurs een positieve of een negatieve invloed hebben op het succes van PVO in de instelling	43
Bijlage B Uitsplitsing naar werksoort	45
Tabel B.1: Gemiddelde verzuimgegevens van de deelnemende instellingen per werksoort.....	45
Tabel B.2: Aantal instellingen, totaal aantal afgenomen producten en totaal aantal adviesuren per werksoort	46
Tabel B.3: Percentage van de deelnemende instellingen per werksoort dat kiest voor producten van de verschillende dienstverleners	47
Tabel B.4: Percentage deelnemende instellingen per werksoort dat kiest voor thema, werkwijze en doelgroep.....	48
Tabel B.5: Gemiddeld aantal afgenomen producten per werksoort naar thema, werkwijze en doelgroep van de producten	49
Tabel B.6: Percentage van de deelnemende instellingen per werksoort dat kiest voor elk van de 29 producten	50
Tabel B.7: Evaluatie van het contractgesprek door de instellingen per werksoort	51
Tabel B.8: Gemiddelde beoordeling door de instellingen van factoren met positieve (1) of negatieve invloed (3) op het succes van PVO per werksoort.....	52
Tabel B.9: Evaluatie van het contractgesprek door de adviseurs per werksoort	53
Tabel B.10: Gemiddelde beoordeling door de adviseur van factoren met positieve (1) of negatieve invloed (3) op het succes van PVO per werksoort	54
Bijlage C Uitsplitsing naar grootteklasse.....	55
Tabel C.1: Gemiddelde verzuimgegevens van de deelnemende instellingen per grootteklasse.....	55
Tabel C.2: Aantal instellingen, totaal aantal afgenomen producten en totaal aantal adviesuren per grootteklasse	56
Tabel C.3: Percentage van de deelnemende instellingen per grootteklasse dat kiest voor producten van de verschillende dienstverleners	57
Tabel C.4: Percentage instellingen per grootteklasse dat kiest voor thema, werkwijze en doelgroep	58
Tabel C.5: Gemiddeld aantal afgenomen producten per grootteklasse naar thema, werkwijze en doelgroep van de producten	59

Tabel C.6: Percentage van de deelnemende instellingen per grootteklasse dat kiest voor elk van de 29 producten	60
Tabel C.7: Gemiddelde evaluatie van het contractgesprek door de instelling per grootteklasse.....	61
Tabel C.8: Gemiddelde beoordeling door de instelling van factoren met positieve (1) of negatieve invloed (3) op het succes van PVO per grootteklasse	62
Tabel C.9: Evaluatie van het contractgesprek door de adviseur per grootteklasse van de instelling	63
Tabel C.10: Gemiddelde beoordeling door de adviseur van factoren met positieve (1) of negatieve invloed (3) op het succes van PVO per grootteklasse van de instelling	64
.....	
Bijlage D Evaluatievragenlijsten van instelling en adviseur	65
Evaluatie van contract en contractgesprek door de instelling	67
Evaluatie van contract en contractgesprek door de adviseur	69

Bijlage A Aanvullende tabellen bij hoofdstuk 4 en 5.

Tabel A.1 Gemiddelde verzuimgegevens van de deelnemende instellingen per arbodienst.

	1 Arbo Unie	2 ArboNed	3 Maetis	4 rest	totaal
verzuim % exclusief zwangerschap 2000	8,76	9,13	9,13	9,40	9,11
verzuim % inclusief zwangerschap 2000	10,44	11,13	12,12	11,37	11,47
verzuim % exclusief zwangerschap 2001	9,33	8,63	9,03	9,17	9,00
verzuim % inclusief zwangerschap 2001	11,95	10,11	10,99	11,51	10,85
verzuimdoelstelling (excl. zw) 2002	8,31	6,41	7,58	8,07	7,38
Meldingsfrequentie (excl. zw) 2000	1,86	1,85	1,70	1,99	1,78
Meldingsfrequentie (incl. zw) 2000	2,08	1,94	1,95	1,97	1,97
Meldingsfrequentie (excl. zw) 2001	1,89	1,69	1,81	2,26	1,85
Meldingsfrequentie (incl. zw) 2001	2,23	1,81	1,94	2,02	1,94
Meldingsfrequentie doelstelling 2002	1,58	1,63	1,56	2,47	1,64
Gemiddelde duur (excl. zw) 2000	18,08	21,25	17,08	22,48	18,67
Gemiddelde duur (incl. zw) 2000	21,74	22,71	21,62	17,51	21,55
Gemiddelde duur (excl. zw) 2001	18,65	17,81	17,47	21,91	18,23
Gemiddelde duur (incl. zw) 2001	23,35	25,40	20,34	35,63	23,52
Gemiddelde duur doelstelling (excl. zw) 2002	14,42	11,97	12,92	11,70	12,71
Aantal instellingen	24	51	135	29	239

Tabel A.2 De afgenomen producten uitgesplitst naar dienstverlener⁴

Product	1 Arbo Unie	2 ArboNed	3 Maetis	4 Schouten en Nelissen	5 IVA	6 TNO	7 VHP	8 Vertige	9 De Ridder	11 Inst voor Psychotrauma	12 (andere) ergonomen	19 Onbekend	Totaal
PR1 Quick scan verzuim en reïntegratie (standaard)	1	3	3	13									20
PR2 Quick scan verzuim en reïntegratie (aangepast)	1	2	3	5									11
PR3 Resultaatgericht reïntegreren	2	4	3	7									16
PR4 Strippenkaart veranderkundige begeleiding V&R	4	12	14	57	1	4	1	0		0		1	94
PR5 Training reïntegratiemanager				55	1								56
PR6 Training resultaatgericht managen				31									31
PR7 Training resultaatgericht leidinggeven aan teams				35									35
PR8 Training resultaatgericht leidinggeven aan individuen				17									17
PR9 Training verzuimmanagement	7	5	15	63	1							1	92
PR10 Open aanspreekcultuur, startbijeenkomst	1	3	8	52									64
PR11 Open aanspreekcultuur, workshop 2	1	1	0	9									11
PR12 Open aanspreekcultuur, workshop 3	0	0	0	5									5
PR13 Workshop taakbeleid en organisatie kinderopvang				2	11								13
PR14 Adviestraject taakurenbeleid in de kinderopvang					4								4
PR15 Werkstressmonitor (diagnostisch onderzoek)	4	2	6	7									19
PR16 Strippenkaart werkdrukvraagstukken	5	3	8	15	3	0	0	0	1	0		1	36
PR17 Training time management	1	1	2	24	1							1	30
PR18 Training persoonlijke stressbestendigheid	2	3	6	29									40
PR19 Training signaleren en bespreekbaar maken van stress	2	2	10	18								2	34
PR20 Forumtheater "hij eruit of ik eruit"				1				6					7
PR21 Quick scan traumapreventie								4		0			4
PR22 Melden, registreren en bespreken van incidenten								3					3
PR23 Ontwikkelen opvangsystematiek										0			0
PR24 Secundaire traumatisering									4				4
PR25 Training omgaan met agressie				5				5				2	12
PR26 Strippenkaart traumapreventie	1	0	0	0	0	0	0	4		2		1	8
PR27 Training fysieke belasting kinderopvang	1						24				4	1	30
PR28 Implementatie ergonomienormen	0	0	3				1						4
PR29 Strippenkaart fysieke belasting	0	1	5	0	0	0	4	0		0	1		11
Totaal	33	42	86	450	22	4	30	22	5	2	5	10	711

⁴ Een 0 betekent dat de betreffende ze dienstverlener het product wel aanbiedt, maar dat het door geen van de instellingen is afgenomen. Indien de dienstverlener het product niet aanbiedt, is de betreffende cel leeg.

Tabel A.3 De aantal advies-uren van de afgenomen producten uitgesplitst naar dienstverlener⁵

Product	1 Atbo Unie	2 AtboNed	3 Maetis	4 Schouten en Nelissen	5 IVA	6 TNO	7 VHP	8 Vertige	9 De Ridder	11 Inst voor Psychotrauma	12 (andere) ergonomen	19 Onbekend	Totaal
PR1 Quick scan verzuim en reïntegratie (standaard)	32	88	93	400									613
PR2 Quick scan verzuim en reïntegratie (aangepast)	19	66	93	66									244
PR3 Resultaatgericht reïntegreren	64	112	96	220									492
PR4 Strippenkaart veranderkundige begeleiding V&R	63	334	214	1.084	00	179	05					42	1.920
PR5 Training reïntegratiemanager				393	04								397
PR6 Training resultaatgericht managen				893									893
PR7 Training resultaatgericht leidinggeven aan teams				546									546
PR8 Training resultaatgericht leidinggeven aan individuen				224									224
PR9 Training verzuimmanagement	152	74	208	1.234	20							60	1.748
PR10 Open aanspreekcultuur, startbijeenkomst	23	60	131	1.205									1.418
PR11 Open aanspreekcultuur, workshop 2	23	05		185									213
PR12 Open aanspreekcultuur, workshop 3				156									156
PR13 Workshop taakbeleid en organisatie kinderopvang				20	175								195
PR14 Adviestraject taakurenbeleid in de kinderopvang					80								80
PR15 Werkstressmonitor (diagnostisch onderzoek)	96	48	150	168									462
PR16 Strippenkaart werkdrukvraagstukken	45	104	85	166	25				14			18	456
PR17 Training time management	24	06	10	270	24							00	334
PR18 Training persoonlijke stressbestendigheid	35	43	95	514									687
PR19 Training signaleren en bespreekbaar maken van stress	48	06	74	168								02	297
PR20 Forumtheater "hij eruit of ik eruit"				06				130					136
PR21 Quick scan traumapreventie								88					88
PR22 Melden, registreren en bespreken van incidenten								76					76
PR23 Ontwikkelen opvangsystematiek													
PR24 Secundaire traumatisering									86				86
PR25 Training omgaan met agressie				136				226				68	430
PR26 Strippenkaart traumapreventie	21							26		34		01	82
PR27 Training fysieke belasting kinderopvang	20						682				152	34	888
PR28 Implementatie ergonomienormen			60				32						92
PR29 Strippenkaart fysieke belasting		14	144				21				14		192
Totaal	665	960	1.452	8.051	327	179	739	546	99	34	166	224	13.440

⁵ Halve uren zijn afgerond naar boven.

Tabel A.4 Indeling van productnummers naar thema, werkwijze en doelgroep.

	Thema				Werkwijze				Doelgroep			
	gericht op verzuim/reïntegratie	gericht op werkdruk/werkstress/timemanagement	gericht op agressie/traumatisering	gericht op fysieke belasting	onderzoekstrajecten	trainingen	adviestrajecten	workshops, werkconferenties	gericht op gehele organisatie/dwarsdoorsnede	gericht op directie/managers/leidinggevenden	gericht op heterogene groepen (ldgv, niet-ldgv)	doelgroep niet gespecificeerd
PR1 Quick scan verzuim en reïntegratie (standaard)	x				x				x			
PR2 Quick scan verzuim en reïntegratie (aangepast)	x				x				x			
PR3 Resultaatgericht reïntegreren	x				x				x			
PR4 Strippenkaart veranderkundige begeleiding V&R	x						x					x
PR5 Training reïntegratiemanager	x					x				x		
PR6 Training resultaatgericht managen	x					x				x		
PR7 Training resultaatgericht leidinggeven aan teams	x					x				x		
PR8 Training resultaatgericht leidinggeven aan individuen	x					x				x		
PR9 Training verzuimmanagement	x					x				x		
PR10 Open aanspreekcultuur, startbijeenkomst	x							x				x
PR11 Open aanspreekcultuur, workshop 2	x								x			x
PR12 Open aanspreekcultuur, workshop 3	x								x			x
PR13 Workshop taakbeleid en organisatie kinderopvang		x							x			x
PR14 Adviestraject taakurenbeleid in de kinderopvang		x					x			x		
PR15 Werkstressmonitor (diagnostisch onderzoek)		x			x					x		
PR16 Strippenkaart werkdrukvragestukken		x					x					x
PR17 Training time management		x				x						x
PR18 Training persoonlijke stressbestendigheid		x				x						x
PR19 Training signaleren en bespreekbaar maken van stress		x				x				x		
PR20 Forumtheater "hij eruit of ik eruit"			x					x	x			
PR21 Quick scan traumapreventie			x		x					x		
PR22 Melden, registreren en bespreken van incidenten			x				x			x		
PR23 Ontwikkelen opvangsystematiek			x				x			x		
PR24 Secundaire traumatisering			x			x				x		
PR25 Training omgaan met agressie			x			x						x
PR26 Strippenkaart traumapreventie			x				x					x
PR27 Training fysieke belasting kinderopvang				x		x						x
PR28 Implementatie ergonomienormen				x			x			x		
PR29 Strippenkaart fysieke belasting				x			x					x

Tabel A.5 Factoren die volgens de instellingen een positieve of een negatieve invloed hebben op het succes van PVO in de instelling.

	n	gemiddeld	Antwoordverdeling		
			1 positieve invloed	2 geen rol	3 negatieve invloed
Betrokkenheid directie bij verzuim	197	1,11	90%	8%	2%
Betrokkenheid leidinggevenden bij verzuim	194	1,16	90%	4%	6%
Betrokkenheid personeel bij verzuim	196	1,45	69%	16%	14%
Inhoud AVR-beleid in de instelling	191	1,41	70%	19%	11%
Uitvoering of borging van AVR-beleid	195	1,57	62%	19%	19%
Structurele aandacht voor verzuim	192	1,38	74%	13%	13%
Benoemen van trekker voor PVO	184	1,41	66%	27%	7%
Capaciteiten direct leidinggevenden	196	1,43	69%	18%	12%
Opleiding of capaciteiten personeel	192	1,68	45%	43%	13%
ID-medewerkers	173	2,21	10%	60%	31%
Personeelsbezetting of –tekort	191	2,35	17%	31%	52%
Sfeer en omgangsvormen werknemers	190	1,53	63%	22%	16%
Verzuim- of aanspreekcultuur	195	1,69	57%	16%	26%
Kenmerken van het werk	188	2,23	29%	19%	52%
Cliënten waarmee wordt gewerkt	188	1,99	23%	55%	22%
Relatie met de arbodienst	187	1,79	40%	42%	18%
De financiële situatie van de instelling	188	2,05	28%	40%	32%

Tabel A.6 Factoren die volgens de adviseurs een positieve of een negatieve invloed hebben op het succes van PVO in de instelling.

	n	gemiddeld	Antwoordverdeling		
			positieve invloed	geen rol	negatieve invloed
Betrokkenheid directie bij verzuim	111	1,22	86%	7%	7%
Betrokkenheid leidinggevenden bij verzuim	127	1,35	79%	8%	13%
Betrokkenheid personeel bij verzuim	105	1,90	37%	35%	28%
Inhoud AVR-beleid in de instelling	122	1,67	51%	31%	18%
Uitvoering of borging van AVR-beleid	72	1,79	50%	21%	29%
Structurele aandacht voor verzuim	88	1,64	59%	18%	23%
Benoemen van trekker voor PVO	87	1,30	75%	21%	5%
Capaciteiten direct leidinggevenden	82	1,74	54%	18%	28%
Opleiding of capaciteiten personeel	77	2,08	22%	48%	30%
ID-medewerkers	58	2,29	3%	64%	33%
Personeelsbezetting of –tekort	86	2,37	2%	58%	40%
Sfeer en omgangsvormen werknemers	91	2,11	34%	21%	45%
Verzuim- of aanspreekcultuur	121	2,15	36%	12%	51%
Kenmerken van het werk	112	2,54	9%	28%	63%
Cliënten waarmee wordt gewerkt	99	2,42	6%	45%	48%
Relatie met de arbodienst	122	1,98	34%	34%	32%
De financiële situatie van de instelling	101	2,18	14%	54%	32%

Bijlage B Uitsplitsing naar werksoort

Tabel B.1 Gemiddelde verzuimgegevens van de deelnemende instellingen per werksoort⁶.

	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 welzijn ouderen	7 overige	8 combinatie >1
verzuim % exclusief zwangerschap 2000	7,77	9,54	10,96	10,41	10,05		9,49	9,59
verzuim % inclusief zwangerschap 2000	11,00	10,43	13,04	12,15	12,68		9,17	12,49
verzuim % exclusief zwangerschap 2001	8,07	9,66	8,92	9,57	8,63	7,64	10,31	9,76
verzuim % inclusief zwangerschap 2001	11,11	10,14	10,45	10,12	11,22		9,37	12,09
verzuimdoelstelling (excl. zw) 2002	6,35	7,79		7,75	8,50		7,48	8,02
Meldingsfrequentie (excl. zw) 2000	1,70	1,75	2,08	1,87	1,59		2,02	1,85
Meldingsfrequentie (incl. zw) 2000	2,15			2,26			1,91	1,85
Meldingsfrequentie (excl. zw) 2001	1,84	1,81	2,01	1,92	1,79		2,07	1,86
Meldingsfrequentie (incl. zw) 2001	2,21	1,73		2,15			1,75	1,92
Meldingsfrequentie doelstelling 2002	1,68	1,51		2,15			1,60	1,53
Gemiddelde duur (excl. zw) 2000	15,74	16,94	18,27	30,33	17,75		27,29	17,04
Gemiddelde duur (incl. zw) 2000	22,33	20,40		27,72			18,03	20,54
Gemiddelde duur (excl. zw) 2001	16,40	19,85	18,27	21,19	18,11		23,50	17,12
Gemiddelde duur (incl. zw) 2001	31,80	23,05		20,45	23,04		20,20	20,26
Gemiddelde duur doelstelling (excl. zw) 2002	10,31	15,39		11,78				13,77
Aantal instellingen	85	23	10	22	15	8	23	48

⁶ Cellen in de tabel met minder dan 5 observaties zijn leeg gelaten.

Tabel B.2 Aantal instellingen, totaal aantal afgenomen producten en totaal aantal adviesuren per werksoort

TY werksoort	aantal instellingen	aantal producten	aantal adviesuren
1 kinderopvang	85	252	4.639
2 jeugdhulpverlening	23	87	2016
3 algemeen maatschappelijk werk	10	24	344
4 maatschappelijke opvang	22	64	1.138
5 sociaal cultureel werk	15	54	934
6 welzijn ouderen	8	20	227
7 overige	23	48	774
8 combinatie >1	48	154	3.253
9 onbekend	5	8	115
Totaal	239	711	13.440

Tabel B.3 Percentage van de deelnemende instellingen per werksoort dat kiest voor producten van de verschillende dienstverleners

	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 wezijnouderen	7 overige	8 combinatie > 1
producten Arbo Unie	5%	13%	10%	0%	13%	0%	0%	6%
producten ArboNed	9%	9%	0%	9%	20%	0%	4%	8%
producten Maetis	26%	13%	0%	14%	27%	25%	26%	15%
producten Schouten en Nelissen	71%	74%	80%	82%	73%	75%	70%	88%
producten IVA	13%	0%	0%	0%	7%	0%	4%	0%
producten TNO	1%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	4%
producten VHP	22%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	10%
producten Vertige	1%	22%	0%	9%	7%	0%	0%	8%
producten K. de Ridder	0%	9%	10%	0%	0%	0%	0%	2%
producten Inst v Psychotrauma	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	2%
producten (andere) ergonomen	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aantal instellingen	85	23	10	22	15	8	23	48

Tabel B.4 Percentage deelnemende instellingen per werksoort dat kiest voor thema, werkwijze en doelgroep.

	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 welzijn ouderen	7 overige	8 combinatie >1
Thema								
gericht op verzuim/reïntegratie	76%	87%	40%	95%	67%	63%	87%	90%
gericht op werkdruk/werkstress/timemanagement	44%	43%	70%	55%	73%	63%	39%	33%
gericht op agressie/traumatisering	1%	26%	10%	18%	20%	13%	4%	15%
gericht op fysieke belasting	39%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	13%
Werkwijze								
onderzoekstrajecten	18%	52%	30%	23%	27%	13%	17%	31%
trainingen	87%	91%	70%	77%	73%	88%	57%	85%
adviestrajecten	59%	83%	50%	41%	73%	63%	70%	56%
workshops, werkconferenties	41%	39%	10%	32%	47%	25%	22%	27%
Doelgroep								
gericht op gehele organisatie/dwarsdoorsnede	25%	57%	30%	27%	27%	13%	22%	31%
gericht op directie/managers/leidinggevenden	68%	83%	50%	68%	60%	50%	48%	79%
gericht op heterogene groepen (ldgv,niet-ldgv)	55%	57%	60%	68%	67%	75%	35%	46%
doelgroep niet gespecificeerd	69%	78%	50%	41%	73%	63%	70%	60%
Aantal instellingen	85	23	10	22	15	8	23	48

Tabel B.5 Gemiddeld aantal afgenomen producten per werksoort naar thema, werkwijze en doelgroep van de producten.

	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 welzijn ouderen	7 overige	8 combinatie >1
Thema								
gericht op verzuim/reïntegratie	1,88	2,39	0,70	2,05	1,87	1,25	1,35	2,33
gericht op werkdruk/werkstress/timemanagement	0,64	0,83	1,50	0,68	1,33	1,13	0,70	0,50
gericht op agressie/traumatisering	0,01	0,48	0,10	0,18	0,33	0,13	0,04	0,21
gericht op fysieke belasting	0,44	0,00	0,00	0,00	0,07	0,00	0,00	0,15
Werkwijze								
onderzoekstrajecten	0,20	0,65	0,30	0,23	0,27	0,13	0,22	0,35
trainingen	1,58	1,65	1,40	1,73	2,00	1,50	0,87	1,83
adviestrajecten	0,66	0,87	0,50	0,55	0,80	0,63	0,78	0,63
workshops, werkconferenties	0,53	0,52	0,10	0,41	0,53	0,25	0,22	0,38
Doelgroep								
gericht op gehele organisatie/dwarsdoorsnede	0,28	0,83	0,30	0,32	0,40	0,13	0,26	0,40
gericht op directie/managers/leidinggevenden	1,09	1,17	0,80	1,27	1,40	0,88	0,61	1,40
gericht op heterogene groepen (ldgv,niet-ldgv)	0,74	0,87	0,70	0,77	1,00	0,88	0,48	0,67
doelgroep niet gespecificeerd	0,85	0,83	0,50	0,55	0,80	0,63	0,74	0,73
Aantal instellingen	85	23	10	22	15	8	23	48

Tabel B.6 Percentage van de deelnemende instellingen per werksoort dat kiest voor elk van de 29 producten.

Product	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 welzijn ouderen	7 overige	8 combinatie >1
PR1 Quick scan verzuim en reïntegratie (standaard)	7%	22%	0%	14%	0%	0%	4%	8%
PR2 Quick scan verzuim en reïntegratie (aangepast)	4%	4%	10%	0%	0%	0%	4%	8%
PR3 Resultaatgericht reïntegreren	6%	17%	0%	5%	0%	0%	4%	10%
PR4 Strippenkaart veranderkundige begeleiding V&R	35%	52%	10%	36%	33%	25%	52%	46%
PR5 Training reïntegratiemanager	21%	26%	10%	23%	40%	25%	4%	35%
PR6 Training resultaatgericht managen	13%	4%	10%	23%	13%	13%	4%	19%
PR7 Training resultaatgericht leidinggeven aan teams	13%	17%	10%	18%	20%	13%	9%	19%
PR8 Training resultaatgericht leidinggeven aan individuen	6%	4%	0%	14%	7%	13%	9%	8%
PR9 Training verzuimmanagement	41%	52%	10%	41%	33%	13%	26%	48%
PR10 Open aanspreekcultuur, startbijeenkomst	34%	26%	10%	27%	33%	25%	17%	23%
PR11 Open aanspreekcultuur, workshop 2	6%	9%	0%	0%	7%	0%	0%	6%
PR12 Open aanspreekcultuur, workshop 3	2%	4%	0%	5%	0%	0%	0%	2%
PR13 Workshop taakbeleid en organisatie kinderopvang	11%	0%	0%	0%	7%	0%	4%	4%
PR14 Adviestraject taakurenbeleid in de kinderopvang	4%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%
PR15 Werkstressmonitor (diagnostisch onderzoek)	4%	13%	20%	5%	20%	13%	9%	6%
PR16 Strippenkaart werkdrukvraagstukken	9%	26%	40%	14%	40%	38%	17%	4%
PR17 Training time management	12%	4%	20%	14%	20%	38%	9%	8%
PR18 Training persoonlijke stressbestendigheid	9%	26%	30%	27%	20%	13%	17%	17%
PR19 Training signaleren en bespreekbaar maken van stress	15%	13%	40%	9%	27%	13%	9%	10%
PR20 Forumtheater "hij eruit of ik eruit"	0%	13%	0%	9%	7%	0%	0%	2%
PR21 Quick scan traumapreventie	0%	9%	0%	0%	7%	0%	0%	2%
PR22 Melden, registreren en bespreken van incidenten	0%	4%	0%	0%	7%	0%	0%	2%
PR23 Ontwikkelen opvangsystematiek	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PR24 Secundaire traumatisering	0%	9%	10%	0%	0%	0%	0%	2%
PR25 Training omgaan met agressie	0%	17%	10%	5%	13%	13%	0%	6%
PR26 Strippenkaart traumapreventie	1%	4%	0%	5%	0%	0%	4%	8%
PR27 Training fysieke belasting kinderopvang	27%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	13%
PR28 Implementatie ergonomienormen	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PR29 Strippenkaart fysieke belasting	12%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%

Tabel B.7 Evaluatie van het contractgesprek door de instellingen per werksoort

	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 welzijn ouderen	7 overige	8 combinatie >1
Tevreden over inhoud contract	4,18	4,00	4,00	4,27	4,29	4,17	4,20	4,08
Voorziet in behoeften instelling	4,24	4,11	4,11	4,29	4,21	4,00	4,38	4,18
Veranderingen AVR nodig	3,72	4,32	3,67	3,73	3,79	3,50	3,75	3,85
In staat realiseren veranderingen	3,86	3,53	3,88	3,71	3,79	3,33	3,94	3,68
PVO positieve gevolgen instelling	4,19	4,11	4,00	4,27	4,29	3,83	4,38	4,15
Door PVO afname ziekteverzuim	3,58	3,78	3,56	3,53	3,57	3,50	3,75	3,70
Door PVO afname werkstress	3,36	3,00	3,56	3,33	3,54	3,17	3,50	3,13
Door PVO toename werkmotivatie	3,51	3,32	3,25	3,40	3,43	3,00	3,38	3,63
Door PVO verbetering sfeer	3,46	3,42	3,25	3,47	3,14	3,17	3,47	3,45
Door PVO aandacht voor verzuim	3,91	4,00	3,56	3,80	3,93	3,83	3,88	4,05
Tevreden totstandkoming contract	4,18	3,84	4,13	4,13	4,57	4,17	4,47	4,18
Betere keuze dan zelfstandig	3,89	3,74	3,67	4,07	3,36	4,00	3,69	3,68
Motivatie AVR vooraf gesprek	4,31	4,53	4,22	4,27	4,50	4,50	4,44	4,50
Motivatie vergroot door gesprek	3,33	3,05	3,67	3,33	2,71	3,83	3,19	3,28
Prettig contractgesprek	4,36	4,11	4,33	4,27	4,57	4,50	4,50	4,33
Moeilijk contractgesprek	1,69	1,72	1,33	1,80	1,43	1,50	1,56	1,70
Tevreden over werkwijze adviseur	4,30	3,95	4,11	4,36	4,21	4,50	4,25	4,15
Goed geholpen bij keuze	4,16	4,00	4,22	4,36	3,79	3,83	4,19	4,15
Aantal instellingen	75	19	9	15	14	6	16	40

Tabel B.8 Gemiddelde beoordeling door de instellingen van factoren met positieve (1) of negatieve invloed (3) op het succes van PVO per werksoort

	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 welzijn ouderen	7 overige	8 combinatie >1
Betrokkenheid directie bij verzuim	1,09	1,16	1,22	1,07	1,08	1,00	1,06	1,15
Betrokkenheid leidinggevenden bij verzuim	1,13	1,32	1,00	1,20	1,14	1,00	1,06	1,25
Betrokkenheid personeel bij verzuim	1,34	1,58	1,11	1,50	1,93	1,67	1,31	1,50
Inhoud AVR-beleid in de instelling	1,51	1,50	1,13	1,47	1,14	1,60	1,44	1,30
Uitvoering of borging van AVR-beleid	1,64	1,68	1,33	1,57	1,50	1,83	1,56	1,47
Structurele aandacht voor verzuim	1,41	1,32	1,22	1,36	1,36	1,83	1,27	1,36
Benoemen van trekker voor PVO	1,49	1,17	1,22	1,40	1,08	1,80	1,56	1,39
Capaciteiten direct leidinggevenden	1,37	1,47	1,33	1,40	1,43	1,83	1,75	1,38
Opleiding of capaciteiten personeel	1,59	1,74	1,67	1,73	1,77	2,33	1,63	1,69
ID-medewerkers	2,24	2,22	2,13	2,53	2,21	2,25	1,93	2,22
Personeelsbezetting of –tekort	2,33	2,32	2,22	2,73	2,31	2,83	2,07	2,33
Sfeer en omgangsvormen werknemers	1,49	1,50	1,78	1,93	1,92	1,67	1,25	1,41
Verzuim- of aanspreekcultuur	1,72	1,53	1,78	1,73	1,64	1,83	1,63	1,67
Kenmerken van het werk	2,21	2,11	2,56	2,79	2,15	2,33	2,20	2,13
Cliënten waarmee wordt gewerkt	1,74	2,17	2,11	2,64	2,08	2,17	2,13	2,08
Relatie met de arbodienst	1,78	1,61	1,67	2,23	1,79	2,33	1,73	1,71
De financiële situatie van de instelling	1,94	1,72	2,22	2,62	2,00	2,50	2,19	2,03
Aantal instellingen	75	19	9	15	14	6	16	40

Tabel B.9 Evaluatie van het contractgesprek door de adviseurs per werkssoort

	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 welzijn ouderen	7 overige	8 combinatie >1
Tevreden over inhoud contract	4,10	4,15	3,67	4,13	4,20	4,33	4,19	4,15
Voorziet in behoeften instelling	4,17	4,15	4,17	4,60	4,00	4,40	4,13	4,14
Veranderingen AVR nodig	3,71	3,80	3,57	4,07	3,70	3,83	4,00	3,89
In staat realiseren veranderingen	3,88	3,71	3,80	3,71	4,13	3,20	3,50	3,63
PVO positieve gevolgen instelling	4,05	4,05	3,83	3,93	4,40	3,83	4,06	3,93
Door PVO afname ziekteverzuim	3,37	3,32	2,83	3,33	3,88	3,50	3,73	3,54
Door PVO afname werkstress	2,98	3,12	3,67	3,17	3,88	4,00	3,31	3,05
Door PVO toename werkmotivatie	3,45	3,50	3,50	3,08	3,86	3,67	3,08	3,14
Door PVO verbetering sfeer	3,40	3,47	3,17	3,33	3,88	3,40	3,15	3,32
Door PVO aandacht voor verzuim	3,74	3,69	2,80	3,63	3,86	3,00	3,78	3,59
Tevreden totstandkoming contract	4,11	3,85	3,83	3,80	4,10	4,17	3,88	3,77
Betere keuze dan zelfstandig	3,98	4,25	3,86	4,07	3,44	4,50	3,81	3,93
Motivatie AVR vooraf gesprek	3,52	3,88	4,17	3,71	3,75	3,60	3,60	3,79
Motivatie vergroot door gesprek	3,51	3,11	2,71	3,27	3,78	3,17	3,13	3,00
Prettig contractgesprek	4,27	4,05	3,43	4,27	4,60	4,50	3,94	3,96
Moeilijk contractgesprek	1,63	2,45	2,71	1,53	1,50	2,00	1,88	1,82
Tevreden over werkwijze adviseur	4,05	3,95	3,71	3,93	4,00	4,33	4,06	3,82
Goed geholpen bij keuze	4,03	4,10	3,57	4,07	4,00	4,33	4,00	3,82
Aantal contractgesprekken	61	19	7	15	10	6	16	28

Tabel B.10 Gemiddelde beoordeling door de adviseur van factoren met positieve (1) of negatieve invloed (3) op het succes van PVO per werksort.

	1 kinderopvang	2 jeugdhulpverlening	3 algemeen maatschappelijk werk	4 maatschappelijke opvang	5 sociaal cultureel werk	6 wezijn ouderen	7 overige	8 combinatie >1
Betrokkenheid directie bij verzuim	1,13	1,33	1,17	1,43	1,00	1,00	1,25	1,36
Betrokkenheid leidinggevenden bij verzuim	1,11	1,56	1,50	1,50	1,00	1,00	1,36	1,71
Betrokkenheid personeel bij verzuim	1,71	1,90	1,60	2,00	1,40	2,00	2,40	2,13
Inhoud AVR-beleid in de instelling	1,73	1,42	1,29	1,77	1,57	2,20	1,78	1,59
Uitvoering of borging van AVR-beleid	1,87	1,22	1,40	1,86	1,67	2,67	1,75	2,00
Structurele aandacht voor verzuim	1,69	1,43	1,60	1,71	1,50	2,20	1,38	1,76
Benoemen van trekker voor PVO	1,20	1,33	2,00	1,33	1,00	1,67	1,29	1,39
Capaciteiten direct leidinggevenden	1,75	1,83	1,67	1,80	1,17	2,00	1,67	1,94
Opleiding of capaciteiten personeel	2,22	1,33	1,67	2,09	1,75	2,00	2,29	2,21
ID-medewerkers	2,29	2,17	2,50	2,00	2,80	2,00	2,25	2,42
Personeelsbezetting of –tekort	2,38	2,50	2,50	2,42	2,25	2,50	2,33	2,28
Sfeer en omgangsvormen werknemers	1,81	2,00	1,50	2,23	2,50	3,00	2,44	2,33
Verzuim- of aanspreekcultuur	2,00	2,42	2,00	2,54	2,14	2,25	2,27	2,09
Kenmerken van het werk	2,28	2,80	3,00	2,83	2,44	2,60	2,50	2,50
Cliënten waarmee wordt gewerkt	2,12	2,86	2,75	2,69	2,33	1,67	2,56	2,47
Relatie met de arbodienst	2,10	1,76	1,75	2,09	1,86	2,25	1,62	2,05
De financiële situatie van de instelling	2,15	2,00	2,50	2,38	1,67	2,40	2,18	2,29
Aantal contractgesprekken	61	19	7	15	10	6	16	28

Bijlage C Uitsplitsing naar grootteklasse

Tabel C.1 Gemiddelde verzuimgegevens van de deelnemende instellingen per grootteklasse⁷.

	Omvang instelling				
	1 <25 medew.	2 25- 50 mw	3 50-100 mw	4 100-250 mw	5 >250 mw
verzuim % excl. zwangerschap 2000	7,13	9,07	9,83	9,37	9,93
verzuim % incl. zwangerschap 2000	8,65	12,60	12,29	11,61	11,95
verzuim % excl. zwangerschap 2001	7,18	8,54	9,69	9,89	9,31
verzuim % incl. zwangerschap 2001	8,16	10,54	12,74	11,58	11,36
verzuimdoelstelling (excl. zw) 2002	4,31	7,63	7,68	8,01	8,30
Meldingsfrequentie (excl. zw) 2000	1,40	1,80	1,86	1,88	1,93
Meldingsfrequentie (incl. zw) 2000	2,05	1,86		1,89	1,99
Meldingsfrequentie (excl. zw) 2001	1,47	1,86	1,88	1,94	2,09
Meldingsfrequentie (incl. zw) 2001	1,95	1,95		1,82	1,99
Meldingsfrequentie doelstelling 2002		1,78		1,54	1,75
Gemiddelde duur (excl. zw) 2000	24,36	17,11	17,14	18,75	15,97
Gemiddelde duur (incl. zw) 2000	26,05	22,52	19,07	20,13	20,95
Gemiddelde duur (excl. zw) 2001	23,99	15,33	19,03	17,83	16,18
Gemiddelde duur (incl. zw) 2001	24,35	19,61	22,12	22,78	27,21
Gemiddelde duur doelstelling (excl. zw) 2002	8,16	13,50	12,90	13,14	13,82
Aantal instellingen	48	52	37	62	35

⁷ Cellen in de tabel met minder dan 5 observaties zijn leeg gelaten.

Tabel C.2 Aantal instellingen, totaal aantal afgenomen producten en totaal aantal adviesuren per grootteklasse.

grootteklasse	aantal instellingen	aantal producten	aantal adviesuren
≤ 25 medewerkers	48	104	1.181
26- 50 medewerkers	52	136	1.892
51-100 medewerkers	37	103	1.766
101-250 medewerkers	62	237	5.261
> 250 medewerkers	35	123	3.181
onbekend	5	8	160
Totaal	239	711	13.440

Tabel C.3 Percentage van de deelnemende instellingen per grootteklasse dat kiest voor producten van de verschillende dienstverleners.

	1 <25 medew.	2 26- 50 mw	3 51-100 mw	4 101-250 mw	5 >250 mw
producten Arbo Unie	0%	8%	5%	10%	6%
producten ArboNed	8%	10%	3%	10%	11%
producten Maetis	23%	31%	22%	13%	11%
producten Schouten en Nelissen	73%	58%	76%	89%	89%
producten IVA	4%	6%	5%	8%	3%
producten TNO	0%	0%	0%	2%	9%
producten VHP	19%	8%	5%	13%	6%
producten Vertige	0%	2%	0%	13%	11%
producten K. de Ridder	0%	4%	0%	2%	3%
producten Inst v Psychotrauma	0%	0%	3%	0%	3%
producten (andere) ergonomen	0%	0%	3%	3%	3%
Aantal instellingen	48	52	37	62	35

Tabel C.4 Percentage instellingen per grootteklasse dat kiest voor thema, werkwijze en doelgroep.

	1 <25 medew.	2 26-50 mw	3 51-100 mw	4 101-250 mw	5 >250 mw
Thema					
gericht op verzuim/reïntegratie	69%	65%	89%	92%	91%
gericht op werkdruk/werkstress/timemanagement	54%	62%	41%	39%	31%
gericht op agressie/traumatisering	0%	6%	11%	16%	20%
gericht op fysieke belasting	27%	12%	16%	19%	9%
Werkwijze					
Onderzoekstrajecten	4%	23%	24%	39%	34%
Trainingen	83%	69%	84%	90%	86%
Adviestrajecten	52%	58%	57%	71%	63%
workshops, werkconferenties	19%	37%	27%	40%	43%
Doelgroep					
gericht op gehele organisatie/dwarsdoorsnede	10%	29%	24%	44%	34%
gericht op directie/managers/leidinggevenden	52%	50%	73%	84%	83%
gericht op heterogene groepen (ldgv,niet-ldgv)	48%	62%	49%	56%	57%
doelgroep niet gespecificeerd	60%	58%	57%	77%	69%
Aantal instellingen	48	52	37	62	35

Tabel C.5 Gemiddeld aantal afgenomen producten per grootteklasse naar thema, werkwijze en doelgroep van de producten.

	1 <25 medew.	2 26- 50 mw	3 51-100 mw	4 101-250 mw	5 >250 mw
Thema					
gericht op verzuim/reïntegratie	1,10	1,33	1,86	2,61	2,66
gericht op werkdruk/werkstress/timemanagement	0,75	1,06	0,62	0,74	0,40
gericht op agressie/traumatisering	0,00	0,06	0,11	0,24	0,34
gericht op fysieke belasting	0,31	0,13	0,19	0,21	0,09
Werkwijze					
onderzoekstrajecten	0,04	0,25	0,24	0,40	0,46
Trainingen	1,40	1,19	1,57	2,08	1,74
adviestrajecten	0,54	0,60	0,62	0,82	0,77
workshops, werkconferenties	0,19	0,54	0,35	0,50	0,51
Doelgroep					
gericht op gehele organisatie/dwarsdoorsnede	0,10	0,31	0,24	0,50	0,63
gericht op directie/managers/leidinggevenden	0,75	0,73	1,19	1,60	1,37
gericht op heterogene groepen (ldgv,niet-ldgv)	0,65	0,92	0,62	0,74	0,74
doelgroep niet gespecificeerd	0,67	0,62	0,73	0,97	0,74
Aantal instellingen	48	52	37	62	35

Tabel C.6 Percentage van de deelnemende instellingen per grootteklasse dat kiest voor elk van de 29 producten.

Product	1 <25 medew.	2 26- 50 mw	3 51-100 mw	4 101-250 mw	5 >250 mw
PR1 Quick scan verzuim en reïntegratie (standaard)	0%	4%	3%	18%	11%
PR2 Quick scan verzuim en reïntegratie (aangepast)	0%	6%	8%	3%	9%
PR3 Resultaatgericht reïntegreren	0%	4%	5%	10%	14%
PR4 Strippenkaart veranderkundige begeleiding V&R	31%	25%	32%	52%	57%
PR5 Training reïntegratiemanager	8%	8%	27%	42%	34%
PR6 Training resultaatgericht managen	2%	4%	22%	24%	14%
PR7 Training resultaatgericht leidinggeven aan teams	13%	12%	16%	18%	17%
PR8 Training resultaatgericht leidinggeven aan individuen	13%	6%	3%	8%	6%
PR9 Training verzuimmanagement	27%	21%	41%	52%	60%
PR10 Open aanspreekcultuur, startbijeenkomst	17%	33%	24%	27%	34%
PR11 Open aanspreekcultuur, workshop 2	0%	10%	5%	3%	6%
PR12 Open aanspreekcultuur, workshop 3	0%	2%	0%	5%	3%
PR13 Workshop taakbeleid en organisatie kinderopvang	2%	8%	5%	8%	3%
PR14 Adviestraject taakurenbeleid in de kinderopvang	2%	0%	0%	3%	3%
PR15 Werkstressmonitor (diagnostisch onderzoek)	4%	12%	8%	8%	3%
PR16 Strippenkaart werkdrukvraagstukken	8%	27%	16%	16%	6%
PR17 Training time management	25%	15%	8%	8%	6%
PR18 Training persoonlijke stressbestendigheid	21%	21%	14%	15%	14%
PR19 Training signaleren en bespreekbaar maken van stress	13%	23%	11%	16%	6%
PR20 Forumtheater "hij eruit of ik eruit"	0%	2%	0%	6%	6%
PR21 Quick scan traumapreventie	0%	0%	0%	2%	9%
PR22 Melden, registreren en bespreken van incidenten	0%	0%	0%	0%	9%
PR23 Ontwikkelen opvangsystematiek	0%	0%	0%	0%	0%
PR24 Secundaire traumatisering	0%	4%	0%	2%	3%
PR25 Training omgaan met agressie	0%	4%	5%	8%	9%
PR26 Strippenkaart traumapreventie	0%	0%	5%	8%	3%
PR27 Training fysieke belasting kinderopvang	19%	6%	11%	18%	9%
PR28 Implementatie ergonomienormen	4%	4%	0%	0%	0%
PR29 Strippenkaart fysieke belasting	8%	4%	8%	3%	0%

Tabel C.7 Gemiddelde evaluatie van het contractgesprek door de instelling per grootteklasse.

	1 <25 medew.	2 26- 50 mw	3 51-100 mw	4 101-250 mw	5 >250 mw
Tevreden over inhoud contract	4,19	4,21	3,94	4,27	4,07
Voorziet in behoeften instelling	4,13	4,21	4,13	4,22	4,47
Veranderingen AVR nodig	3,19	3,67	3,72	4,04	4,40
In staat realiseren veranderingen	3,81	3,88	3,81	3,70	3,63
PVO positieve gevolgen instelling	4,24	4,16	4,09	4,14	4,30
Door PVO afname ziekteverzuim	3,24	3,55	3,56	3,76	4,07
Door PVO afname werkstress	3,61	3,52	3,28	2,96	3,23
Door PVO toename werkmotivatie	3,53	3,60	3,45	3,33	3,40
Door PVO verbetering sfeer	3,42	3,40	3,45	3,31	3,47
Door PVO aandacht voor verzuim	3,66	3,81	3,88	4,04	4,13
Tevreden totstandkoming contract	4,18	4,35	4,17	4,14	4,10
Betere keuze dan zelfstandig	3,95	3,77	3,69	3,79	3,76
Motivatie AVR vooraf gesprek	4,18	4,28	4,44	4,48	4,60
Motivatie vergroot door gesprek	3,63	3,12	3,34	3,15	3,23
Prettig contractgesprek	4,42	4,42	4,28	4,35	4,31
Moeilijk contractgesprek	1,50	1,60	1,59	1,75	1,83
Tevreden over werkwijze adviseur	4,34	4,23	4,25	4,18	4,17
Goed geholpen bij keuze	4,18	4,28	4,10	4,06	4,03
Aantal instellingen	38	43	32	52	30

Tabel C.8 Gemiddelde beoordeling door de instelling van factoren met positieve (1) of negatieve invloed (3) op het succes van PVO per grootteklasse

	1 <25 medew.	2 26- 50 mw	3 51-100 mw	4 101-250 mw	5 >250 mw
Betrokkenheid directie bij verzuim	1,03	1,07	1,06	1,13	1,27
Betrokkenheid leidinggevenden bij verzuim	1,03	1,02	1,09	1,21	1,52
Betrokkenheid personeel bij verzuim	1,35	1,37	1,44	1,41	1,79
Inhoud AVR-beleid in de instelling	1,47	1,41	1,35	1,29	1,61
Uitvoering of borging van AVR-beleid	1,57	1,45	1,50	1,50	1,97
Structurele aandacht voor verzuim	1,37	1,35	1,34	1,33	1,59
Benoemen van trekker voor PVO	1,47	1,51	1,41	1,35	1,30
Capaciteiten direct leidinggevenden	1,30	1,43	1,53	1,37	1,60
Opleiding of capaciteiten personeel	1,70	1,59	1,63	1,69	1,83
ID-medewerkers	2,00	2,20	2,07	2,32	2,45
Personeelsbezetting of –tekort	2,24	2,31	2,38	2,37	2,43
Sfeer en omgangsvormen werknemers	1,46	1,51	1,47	1,63	1,64
Verzuim- of aanspreekcultuur	1,38	1,86	1,61	1,59	2,10
Kenmerken van het werk	2,09	2,20	2,23	2,31	2,28
Cliënten waarmee wordt gewerkt	1,97	1,98	2,16	1,96	1,96
Relatie met de arbodienst	1,80	1,97	1,75	1,67	1,71
De financiële situatie van de instelling	2,11	2,15	2,06	1,98	1,86
Aantal instellingen	38	43	32	52	30

Tabel C.9 Evaluatie van het contractgesprek door de adviseur per grootteklasse van de instelling

	1 <25 medew.	2 26- 50 mw	3 51-100 mw	4 101-250 mw	5 >250 mw
Tevreden over inhoud contract	4,24	4,10	4,11	4,11	4,08
Voorziet in behoeften instelling	4,33	4,15	4,15	4,23	4,13
Veranderingen AVR nodig	3,62	3,83	3,66	3,85	4,08
In staat realiseren veranderingen	3,57	3,90	3,76	3,83	3,67
PVO positieve gevolgen instelling	3,85	4,10	3,96	4,10	4,08
Door PVO afname ziekteverzuim	3,03	3,34	3,48	3,74	3,70
Door PVO afname werkstress	2,94	3,40	3,31	3,36	2,95
Door PVO toename werkmotivatie	3,14	3,34	3,37	3,62	3,43
Door PVO verbetering sfeer	3,04	3,50	3,24	3,55	3,57
Door PVO aandacht voor verzuim	3,31	3,87	3,32	3,60	4,06
Tevreden totstandkoming contract	4,03	4,05	3,81	4,05	3,75
Betere keuze dan zelfstandig	3,82	4,08	3,76	4,08	4,09
Motivatie AVR vooraf gesprek	3,43	3,67	3,82	3,87	3,89
Motivatie vergroot door gesprek	2,97	3,63	2,96	3,49	3,14
Prettig contractgesprek	4,24	4,37	4,04	4,15	3,83
Moeilijk contractgesprek	1,74	1,68	1,90	1,77	2,17
Tevreden over werkwijze adviseur	4,06	4,12	3,86	3,95	3,88
Goed geholpen bij keuze	3,91	4,20	3,69	4,00	4,13
Aantal contractgesprekken	34	41	28	37	24

Tabel C.10 Gemiddelde beoordeling door de adviseur van factoren met positieve (1) of negatieve invloed (3) op het succes van PVO per grootteklasse van de instelling.

	1 <25 medew.	2 26- 50 mw	3 51-100 mw	4 101-250 mw	5 >250 mw
Betrokkenheid directie bij verzuim	1,15	1,07	1,43	1,09	1,47
Betrokkenheid leidinggevenden bij verzuim	1,16	1,10	1,50	1,34	1,76
Betrokkenheid personeel bij verzuim	1,80	1,89	1,86	2,05	1,93
Inhoud AVR-beleid in de instelling	1,73	1,96	1,63	1,52	1,40
Uitvoering of borging van AVR-beleid	1,80	1,88	1,82	1,80	1,56
Structurele aandacht voor verzuim	1,60	1,80	1,61	1,47	1,67
Benoemen van trekker voor PVO	1,27	1,35	1,44	1,25	1,15
Capaciteiten direct leidinggevenden	1,67	1,39	2,07	1,86	1,80
Opleiding of capaciteiten personeel	2,11	2,21	1,71	2,29	2,00
ID-medewerkers	2,18	2,25	2,00	2,47	2,56
Personeelsbezetting of –tekort	2,23	2,44	2,25	2,50	2,33
Sfeer en omgangsvormen werknemers	1,95	2,10	2,05	2,22	2,33
Verzuim- of aanspreekcultuur	1,95	1,90	2,17	2,42	2,33
Kenmerken van het werk	2,50	2,38	2,63	2,65	2,57
Cliënten waarmee wordt gewerkt	2,25	2,35	2,43	2,55	2,62
Relatie met de arbodienst	1,88	2,10	1,91	2,11	1,76
De financiële situatie van de instelling	2,09	2,26	2,35	2,19	1,93
Aantal contractgesprekken	34	41	28	37	24

Bijlage D Evaluatievragenlijsten van instelling en adviseur

Programma Verzuim Omlaag (PVO)
Evaluatie van contract en contractgesprek door de instelling
 (versie 27 mei 2002)



Naam instelling

Uw naam

Instructie: De onderstaande vragen betreffen uw mening over het contractgesprek met de adviseur. Kruis het hokje aan dat het dichtst in de buurt komt van uw mening.

	helemaal niet	nauwe- lijks	matig	vrij sterk	zeer sterk
1. Bent u tevreden over de inhoud van het opgestelde contract?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Voorzien de afgesproken PVO-activiteiten (Programma Verzuim Omlaag-activiteiten) volgens u in de behoeften van uw instelling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Zijn volgens u veranderingen op het gebied van arbo, verzuim en reïntegratie nodig in uw instelling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Bent u in staat om veranderingen op het gebied van arbo, verzuim en reïntegratie in uw instelling te realiseren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Verwacht u dat deelname aan de PVO-activiteiten positieve gevolgen zal hebben voor uw instelling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Verwacht u dat de PVO-activiteiten in uw instelling zullen bijdragen aan:					
a. afname van het ziekteverzuim?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. afname van de werkstress?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. toename van de werkmotivatie van het personeel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. verbetering van de sfeer op het werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. meer structurele aandacht voor het thema "verzuim"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Bent u tevreden over de manier waarop het contract tot stand is gekomen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Denkt u dat het gesprek heeft geleid tot een betere keuze van producten en diensten dan wanneer u zelfstandig had gekozen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Was u voorafgaand aan het contractgesprek gemotiveerd om u in te spannen voor arbo, verzuim en reïntegratie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Is uw motivatie om u in te spannen voor arbo, verzuim en reïntegratie vergroot door het contractgesprek?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Vond u het een prettig contractgesprek?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Vond u het een moeilijk contractgesprek?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | helemaal
niet | nauwe-
lijks | matig | vrij
sterk | zeer
sterk |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13. Bent u tevreden over de werkwijze van de adviseur in het contractgesprek? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Vindt u dat de adviseur u op een goede manier heeft geholpen bij het maken van een keuze voor activiteiten en dienstverleners? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Hieronder treft u een aantal organisatiekenmerken aan. Wilt u aangeven welke van de onderstaande kenmerken volgens u een <i>positieve invloed</i> hebben (c.q. sterke kanten van uw instelling), of een <i>negatieve invloed</i> hebben (c.q. kenmerken die verbetering behoeven in uw instelling) op het succes van PVO in uw instelling? | | | | | |
| | positieve
invloed | geen
invloed | negatieve
invloed | | |
| a. betrokkenheid van de directie bij het thema “verzuim” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| b. betrokkenheid van direct leidinggevenden bij het thema “verzuim” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| c. betrokkenheid van het personeel bij het thema “verzuim” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| d. inhoud van het arbo, verzuim en reïntegratiebeleid in de instelling | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| e. uitvoering of borging van het het arbo, verzuim en reïntegratiebeleid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| f. structurele aandacht voor verzuim in de instelling | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| g. benoemen van een “trekker” voor PVO binnen de instelling | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| h. capaciteiten van direct leidinggevenden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| i. de opleiding of capaciteiten van het personeel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| j. het aantal ID-medewerkers of hun problematiek | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| k. personeelsbezetting of –tekort | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| l. sfeer en omgangsvormen tussen werknemers | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| m. (aandacht voor) verzuim- of aanspreekcultuur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| n. kenmerken van het werk (bijv. werkdruk, emotionele belasting) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| o. cliënten waarmee wordt gewerkt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| p. de relatie met de arbodienst | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| q. de financiële situatie van de instelling | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| r. andere factoren, namelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| s. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |

16. Hieronder kunt u overige opmerkingen over het contract of het contractgesprek kwijt.

.....

.....

.....

Wij willen u hartelijk danken voor het invullen van de vragenlijst!

U kunt de ingevulde vragenlijst terugzenden in de bijgevoegde antwoortenveloppe (een postzegel is niet nodig).

Programma Verzuim Omlaag
Evaluatie van contract en contractgesprek door de adviseur
 (versie 16 mei 2002)



Naam instelling

Naam adviseur

Instructie: De onderstaande vragen betreffen jouw mening of inschatting van het contractgesprek en de instelling. Kruis het hokje aan dat het dichtst in de buurt komt van je mening. Als je werkelijk geen mening hebt, mag je de betreffende vraag overslaan.

	helemaal niet	nauwe- lijks	matig	vrij sterk	zeer sterk
1. Ben je tevreden over de inhoud van het opgestelde contract?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Voorzien de afgesproken PVO-activiteiten volgens jou in de behoeften van de instelling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Zijn volgens jou veranderingen op het gebied van arbo, verzuim en reïntegratie (AVR) nodig in deze instelling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Denk je dat de gesprekspartner in staat is om veranderingen op het gebied van AVR in de instelling te realiseren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Verwacht je dat deelname aan de PVO-activiteiten positieve gevolgen zal hebben voor de instelling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Verwacht je dat de PVO-activiteiten in de instelling zullen bijdragen aan:					
a. afname van het ziekteverzuim?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. afname van de werkstress?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. toename van de werkmotivatie van het personeel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. verbetering van de sfeer op het werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. meer structurele aandacht voor het thema "verzuim"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ben je tevreden over de manier waarop het contract tot stand is gekomen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Denk je dat het gesprek heeft geleid tot een betere keuze van producten en diensten dan wanneer de instelling zelfstandig had gekozen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Was de instelling vóór het contractgesprek gemotiveerd om zich in te spannen voor arbo, verzuim en reïntegratie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Denk je dat de motivatie van de instelling om zich in te spannen voor arbo, verzuim en reïntegratie is vergroot door het contractgesprek?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Vond je het een prettig contractgesprek?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Vond je het een moeilijk contractgesprek?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | helemaal
niet | nauwe-
lijks | matig | vrij
sterk | zeer
sterk |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13. Ben je tevreden over je eigen werkwijze in het contractgesprek? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Vind je dat je de instelling op een goede manier hebt geholpen bij het maken van een keuze voor activiteiten en dienstverleners? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Welke van de onderstaande factoren hebben volgens jou een <i>positieve invloed</i> (c.q. sterke kanten) of een <i>negatieve invloed</i> (c.q. verbeterpunten) op het <i>succes van PVO</i> in deze instelling? Sla factoren over als je er geen informatie over hebt. | | | | | |

	positieve invloed	geen invloed	negatieve invloed
a. betrokkenheid van de directie bij het thema “verzuim”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. betrokkenheid van direct leidinggevenden bij het thema “verzuim”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. betrokkenheid van het personeel bij het thema “verzuim”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. inhoud van het AVR-beleid in de instelling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. uitvoering of borging van het AVR-beleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. structurele aandacht voor verzuim in de instelling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. benoemen van een “trekker” voor PVO binnen de instelling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. capaciteiten van direct leidinggevenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. de opleiding of capaciteiten van het personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. het aantal ID-medewerkers of hun problematiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. personeelsbezetting of –tekort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. sfeer en omgangsvormen tussen werknemers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. (aandacht voor) verzuim- of aanspreekcultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. kenmerken van het werk (bijv. werkdruk, emotionele belasting)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. cliënten waarmee wordt gewerkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. de relatie met de arbodienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. de financiële situatie van de instelling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. andere factoren, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 16 Hieronder kun je overige opmerkingen over de instelling of het contractgesprek kwijt.

.....

Wij willen je hartelijk danken voor het invullen van de vragenlijst!

Je kunt de ingevulde vragenlijst afgeven bij het secretariaat van team Sociaal Beleid, kamer 3.09