

# Ziekmelden is mede resultaat van denk- en keuzeprocessen

Liliane Hopstaken

**Twee werknemers staan 's morgens op met een lichte hoofdpijn. Voor de een is dit aanleiding zich ziek te melden, terwijl de ander ondanks de klacht gaat werken. Waarom meldt de een zich ziek en de ander niet? Onderzoek toont aan dat ziekmelden voor een deel het gevolg is van het afwegen van verschillende voor- en nadelen.**

Hoewel ziekteverzuim inmiddels vanuit allerlei invalshoeken is benaderd, is het in Nederland nog niet eerder opgevat als mogelijk resultaat van een afwegingsproces. Wat levert ziekmelden mij op en welke nadelen ondervind ik ervan? En ook: wat zijn de opbrengsten en de nadelen van toch maar gaan werken? Recente kritiek op onderzoek naar ziekteverzuim heeft betrekking op het feit dat onderzoek te weinig afgebakend is. Er is geen sprake van het in kaart brengen van de processen die tot ziekteverzuim leiden: mogelijke verzuimdeterminanten van allerlei aard (zoals diverse persoonskenmerken, factoren in de objectieve en subjectieve werkomgeving en psychosomatische klachten) worden via 'trial and error' in analyses opgenomen. Het ontbrak aan een denk-kader omtrent de essentie van het ziekmelden: 'hoe ontstaat ziekteverzuim?' oftewel 'waarom meldt iemand zich ziek?' Nicholson (1993) illustreerde dit als volgt: 'Absence is a multicausal phenomenon, therefore we should limit the scope of our hypothesis testing. It is better to have a rich understanding of a modest range of facets, than to create more muddle about the big picture (p. 288).'

In Nederland bestaat een gangbare indeling van verzuim in drie klassen: wit, grijs en zwart verzuim. In het buitenland wordt een tweedeling gehanteerd. Verzuim wordt bijvoorbeeld geclassificeerd als 'excused' versus 'unexcused': of 'certified' versus 'uncertified'. Bij aantoonbare gezondheidsproblematiek wordt gesproken van wit verzuim. Volgens diverse onderzoeken behoort twintig procent van de ziekmeldingen tot wit verzuim (Smulders, 1980). In dat geval is er geen sprake van keuzevrijheid: de werknemer is ziek. Wanneer iemand zich ziekmeldt terwijl er in het geheel geen sprake is



**Sneller ziekmelden met vage klachten wanneer de werkdruk hoog is. Foto: Michel Wielick**

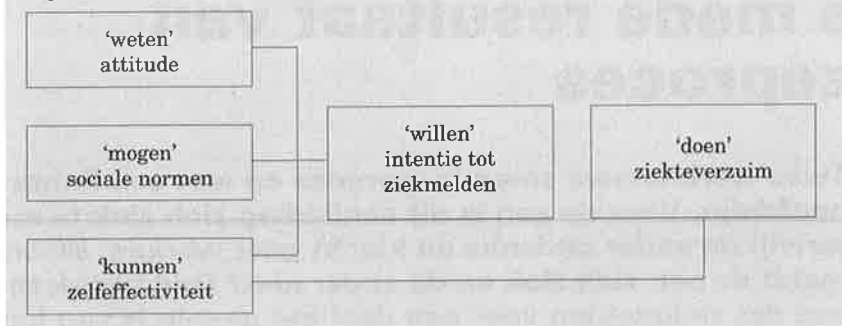
van gezondheidsproblemen of -klachten is het zwart verzuim. Wanneer iemand zich ziek meldt op grond van klachten die zijn functioneren belemmeren, maar een ziekmelding niet noodzakelijk maken, is het grijs verzuim. In deze studie is uitgegaan van de volgende definitie: er is sprake van een ziekmelding wanneer een werknemer niet naar het werk gaat en daarvoor als reden 'ziekte' opgeeft. De ziekmelding is de beslissing van de werknemer; wat ook de overwegingen zijn geweest, zodra de werknemer zich ziekmeldt is er sprake van ziekteverzuim (Van der Vlist, 1988).

## **Beslissingsproces**

In dit onderzoek is ziekteverzuim benaderd vanuit de theorie van beredeneerd gedrag (o.a. Ajzen, 1988). Wanneer je wil weten of iemand tot

een bepaald gedrag overgaat, is het van belang om te weten of diegene dat gedrag ook wil uitvoeren. Drie elementen die in eerdere onderzoeken relevant bleken voor het ontstaan van een ziekmelding, spelen in het theoretisch kader van beredeneerd gedrag een rol. Verzuim wordt namelijk opgevat als gedrag dat tot stand komt als gevolg van een individueel beslissingsproces; de sociale omgeving speelt tevens een rol in dit proces, evenals de mate waarin iemand het gevoel heeft dat hij zelf controle heeft over het al dan niet ziekmelden én over het al dan niet gaan werken. Dit laatste speelt bijvoorbeeld een rol bij verzuim door privé-omstandigheden. Dit gevoel van controle over je eigen gedrag, het geloven dat je iets kunt, wordt ook wel de zelfeffectiviteit of persoonlijke effectiviteit genoemd.

**Figuur 1. Verklarend model**



**Verzuimneiging**

Wat houdt de benadering van ziekmelden als beredeneerd gedrag in? Wanneer je wilt weten of iemand zich ziek zal melden, ga je eerst na of iemand dat van plan is (intentie of geneigdheid zich ziek te melden). Deze verzuimneiging ('willen') wordt zelf weer bepaald door drie factoren (zie figuur 1):

- a. de houding van de persoon ten aanzien van ziekmelden. Dit zijn de opvattingen over ziekteverzuim, oftewel de *verzuimattitude* ('weten'), die gebaseerd zijn op de verwachte voor- en nadelen van ziekmelden;
  - b. de *sociale normen* ('mogen') met betrekking tot ziekmelden. Welke mening hebben andere personen, op het werk en thuis, over ziekmelden, en ook: in hoeverre trekt iemand zich iets aan van de mening van die anderen;
  - c. de *zelfeffectiviteit* ('kunnen') zich ziek te melden. In hoeverre is iemand in staat om zich ziek te melden ondanks dat hij zich bijvoorbeeld bezwaard voelt ten opzichte van collega's? Maar ook: de zelfeffectiviteit om zich niet ziek te melden wanneer familieproblemen het gaan werken bemoeilijken.
- Op grond van een vooronderzoek (in-

terviews en vragenlijstonderzoek) is het verklarend model nader gespecificeerd voor werknemers van een algemeen psychiatrisch ziekenhuis. Zes kenmerken van de werksituatie werden toegevoegd: de werkinhoud, de leiding, het werken met patiënten, de werksfeer, de werkdruk en het beleid van de organisatie. Daarnaast werden demografische gegevens (aantal jaar dienstverband, leeftijd, geslacht) en het eerdere ziekteverzuim in het model opgenomen. Zeshonderd werknemers (respons van zeventig procent) vulden de vragenlijst in. De vragenlijstgegevens zijn gekoppeld aan de ziekmeldingen van de werknemers gedurende een jaar na het invullen van de vragenlijst.

**Positieve houding**

Naarmate iemand verwacht dat ziekmelden positieve consequenties heeft (bijvoorbeeld tijd om uit te rusten, goed uit te zieken) en minder vervelende gevolgen (zoals werk dat blijft liggen, afspraken die moeten worden afgezegd), wordt een positieve houding of attitude ten aanzien van ziekmelden ontwikkeld. Behalve dat gevraagd is hoe groot de kans is dat een ziekmelding een bepaald

voor- of nadeel tot gevolg heeft ('waarschijnlijkheid'), is ook nagegaan hoe vervelend of prettig die gevolgen zijn ('evaluatie'). Een positieve houding ten aanzien van ziekteverzuim heeft de sterkste invloed op de neiging zich ziek te melden. Gevolgen van ziekmelden worden niet door iedereen op dezelfde manier geëvalueerd en kunnen tot tegenstrijdige uitkomsten in het verzuimgedrag leiden. De meeste werknemers vonden het bijvoorbeeld vervelend dat door een ziekmelding van hen, collega's extra werk kregen. Bovendien moesten speciale maatregelen worden getroffen om de ziekmelding op te vangen. Een positieve attitude tegenover zwart verzuim (ziekmelden zonder gezondheidsklacht) ontstaat echter juist omdat iemand de collega's daardoor extra belast en omdat de afdeling dan speciale maatregelen moet nemen.

**Zelfeffectiviteit**

Behalve door de verwachte gevolgen van ziekmelden, werd de neiging tot wit en grijs verzuim ook bepaald door de zelfeffectiviteit zich ziek te melden. Als gevolg van het feit dat de werknemer zich niet bezwaard voelt bij een ziekmelding, meldt hij zich ziek wanneer hij echt ziek is of vage klachten heeft. Als hij zich ziekmeldt zonder enige reden speelt de zelfeffectiviteit geen rol. Wit en grijs verzuim komt minder voor als de werknemer van zichzelf vindt dat hij, ondanks problemen thuis, wel kan gaan werken. Opvallend is dat iemand sneller tot zwart verzuim overgaat wanneer de omgeving hierop juist afkeurend reageert. Andersom betekent dit dat wanneer de omgeving het 'zomaar ziekmelden' tolereert, de persoon minder snel geneigd is om zich 'zomaar' ziek te melden. Kennelijk is het goed om de voorgenomen ziekmelding van een persoon, die zich zonder verzuimredenen ziek wil melden, niet te veroordelen. De verzuimintentie neemt daarmee af. Een mogelijke verklaring luidt dat door goedkeuring en begrip van de omgeving de verzuimbehoefte afneemt. De ervaren werkdruk is ook van invloed op het wel of niet ziekmelden. De werknemer meldt zich sneller ziek met vage klachten (grijs verzuim) wanneer de werkdruk hoog is. De neiging tot zowel wit, grijs als zwart verzuim neemt bovendien af wanneer de werknemer goed geïnformeerd is over het beleid van de organisatie.

**Meldfrequentie**

In het onderzoek is het ziekteverzuim gedurende één jaar gemeten

**Tabel 1. Resultaten**

	<i>verzuimduur</i>	<i>aantal meldingen</i>
<i>1 of 2 dagen ziek</i>		
omgevingsnorm	7%	9%
werksfeer	-	8%
werkdruk	11%	-
eerder verzuim	16%	-
Totaal:	34%	17%
<i>één week ziek</i>		
verzuimneiging	14%	12%
zelfeffectiviteit	-	5%
eerder verzuim	-	4%
dienstjaren	-	4%
Totaal:	14%	25%
<i>&gt; 14 dagen ziek</i>		
zelfeffectiviteit	-	10%
werken met patiënten	6%	-
eerder verzuim	12%	-
Totaal:	18%	10%

aan de hand van de meldfrequentie (het aantal ziekmeldingen), het aantal ziekte-dagen en de gemiddelde duur van elke ziekmelding, ingedeeld in verzuimduurklassen.

De meldfrequentie ontstaat voor een deel door de neiging tot ziekmelden en het aantal keer dat dezelfde persoon zich een jaar eerder ziek heeft meld. Het aantal ziekte-dagen ontstaat op grond van ontevredenheid met het werk en het aantal ziekte-dagen van vorig jaar. Het aantal ziekmeldingen en het aantal verzuimde dagen is voor vrouwen hoger dan voor mannen.

Vervolgens is de verzuimduur als uitgangspunt genomen door elk verzuimgeval in te delen naar ziekmeldingen die één of twee dagen, één week, twee weken of langer dan twee weken hebben geduurd (zie tabel 1). Er treedt dan verschil op in de factoren die tot kort, middellang en lang verzuim leiden. Ook kunnen drie van de vier verzuimperiodes beter worden verklaard dan de meldfrequentie en de verzuimdagen gedurende een jaar. Ziekmeldingen die één week á twee weken duren, konden niet door deze benadering worden verklaard. Ziekteverzuim dat het resultaat is van allerlei afwegingen om zich wel of toch maar niet ziek te melden, beperkt zich mogelijk tot het kortere verzuim (tot een week) of meteen tot verzuim, dat langer dan twee weken duurt.

### Dienstverband

Verzuim van één of twee dagen wordt veroorzaakt door: tolerante normen ten aanzien van ziekmelden in de omgeving, een slechte werksfeer, het ervaren van een hoge werkdruk en door het aantal ziekte-dagen in het jaar voorafgaand aan het onderzoek. Overigens kwamen ziekmeldingen van één dag nauwelijks voor; eenmaal ziekgemeld dan is de zieke minimaal twee dagen ziek.

Verzuim van één week hangt samen met de neiging tot ziekmelden, de zelfeffectiviteit om zich ziek te melden, de verzuimde dagen van vorig jaar en de duur van het dienstverband bij de organisatie. Wat dit laatste betreft zijn de werknemers die twee tot vijf jaar bij hun werkgever in dienst zijn juist vaker één week ziek dan diegenen die of heel kort of al langer in dienst zijn.

### Drempel

Ziekteverzuim dat minimaal twee weken duurt, komt tot stand door de zelfeffectiviteit zich ziek te melden (zich niet bezwaard voelen), het leuk vinden om met patiënten werken en door het aantal eerder verzuimde

dagen. Opvallend is dat voor werknemers die aangegeven hebben dat het werken met patiënten voor hen heel belangrijk is, juist dit kenmerk van hun werk een risico tot langdurig verzuim vormt. Dit kan betekenen dat de (emotionele) betrokkenheid te groot is, waardoor de drempel tot ziekmelden erg hoog ligt. Gevolg daarvan kan weer zijn dat de werknemers zich te laat ziekmelden. Hierdoor kan de herstelperiode langer zijn. Tevens zou hier sprake kunnen zijn van symptomen van 'burnout'. Dan is het nog maar de vraag of de kans op volledig herstel bestaat.

### Vermijdbaar verzuim

Het ziekteverzuim bestaat voor een deel uit het zogenaamde 'vermijdbare' verzuim. Hieronder valt in ieder geval het grijze en zwarte verzuim. Geconstateerd is dat een deel van de ziekmeldingen het resultaat is van een denk- en keuzeprocessus. Ziekmelden is mede het gevolg van het afwegen van verschillende voor- en nadelen van ziekmelden (attitude: 'weten') en van de neiging tot ziekmelden ('willen'). Daarnaast spelen andere motieven een rol, zoals de verwachting dat de omgeving een negatief oordeel over ziekmelden heeft. De resultaten over de rol van de sociale normen leken tegenstrijdig. Een werknemer is minder snel geneigd tot zwart verzuim als de omgeving een tolerante houding tegenover ziekmelden heeft. Aan de andere kant meldt hij zich wel daadwerkelijk één of twee dagen ziek wanneer de omgeving tolerant is. Een mogelijke verklaring is dat sommigen zich pas ziekmelden onder druk van de omgeving, omdat de werknemer zelf niet tot een ziekmelding wil overgaan. Wanneer de omgeving een ziekmelding echter stimuleert bestaat de kans dat hij zich weliswaar ziekmeldt, maar dat hij daarna het werk weer snel wil hervatten.

Ook de zelfeffectiviteit, het in staat zijn om zich ziek te melden omdat men zich niet bezwaard voelt, bepaalt een deel van het verzuim. In bepaalde situaties kan dit wenselijk zijn. Bijvoorbeeld wanneer het alternatief is dat ziek wordt doorgewerkt, wat tot ernstigere gevolgen kan leiden. Een geringe zelfeffectiviteit om te gaan werken terwijl er thuis problemen zijn, leidt eveneens tot ziekteverzuim. In deze context schuilt winst voor werknemer en werkgever, bijvoorbeeld door het bespreekbaar (kunnen) maken van dergelijke omstandigheden en creëren van tijdelijke voorzieningen (flexibele werktijden, bijzondere afspraken e.d.). Be-

halve dat een ziekmelding kan worden voorkomen, vergroot het de betrokkenheid van de werknemer.

### Beleidsplannen

Naast de drie factoren van beredeneerd gedrag was een aantal werkgerelateerde factoren van invloed op de neiging tot ziekmelden en het ziekmelden zelf. Wanneer werknemers goed geïnformeerd zijn over de beleidsplannen van de organisatie zijn deze minder snel tot ziekmelden geneigd. Dit geldt voor zowel wit, grijs als zwart verzuim. Een lagere werkdruk leidt tot minder grijs verzuim; het verzuim van één of twee dagen (mogelijk dagen om 'even bij te komen') neemt daardoor af. Door een goede werksfeer te creëren kan dit korte verzuim eveneens positief beïnvloed worden.

Tot slot zagen we dat in het ziekenhuis waarin het onderzoek is uitgevoerd, langdurig verzuim onder andere werd veroorzaakt door een intensieve betrokkenheid bij de patiënten. Afgezien van allerlei oplossingen in de organisatie van het zorgproces, biedt bijvoorbeeld begeleiding in het aanmeten van een beroepsattitude hier uitkomst; de uitval is namelijk het grootst bij de jongere werknemers. Om ziekteverzuim te voorkomen is het belangrijk de psychologie achter een ziekmelding te kennen. Deze benadering, zo blijkt uit de bevindingen, levert concrete aangrijpingspunten op om ziekteverzuim in de kiem te smoren.

### De auteur

*Liliane Hopstaken werkt bij de Arbomanagementgroep van het NIA, Amsterdam.*

### Literatuur

- Ajzen, I. (1988). Attitudes, personality, and behavior. - Milton Keynes: Open University Press.
- Nicholson, N. (1993). Absence - There and back again. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 288-290.
- Smulders, P.G.W. (1980). Comments of employee absence/attendance as a dependent variable in organizational research. *Journal of Applied Psychology*, 65, 368-371.
- Vlist, R. van der (1988). Ziekteverzuim en ziekteverzuimbeleid in organisaties. *Gedrag en Organisatie*, 4, 7-21.

Dit artikel is gebaseerd op het proefschrift 'Willens en wetens - ziekmelden als beredeneerd gedrag'. Het proefschrift is te bestellen bij de Afdeling Verkoop van het NIA, tel.: 020-5498404.