



Verzuim in zorg en welzijn

Inzichten op basis van kerncijfers
AZW Statline en NEA

Joris de Rooij
Amy Raateland



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN

Samenvatting

Het ziekteverzuimpercentage in de sector zorg en welzijn neemt niet alleen al jarenlang toe, het is ook al tien jaar lang structureel hoger dan in andere sectoren in Nederland. Dit artikel geeft inzicht in het verzuimpercentage, de lengte en de frequentie van het verzuim. Ook brengt het voor het eerst in beeld wat de samenhang is tussen werkbeleving en verzuim en tussen arbeidsomstandigheden en verzuim. Hiermee reikt het AZW handvatten aan voor de aanpak van verzuim. Dit artikel maakt onderdeel uit van [het AZW kennisdossier verzuim](#). Hierin vind je informatie over verzuimbeleid, interventies, de overgang en de dialoogsessie verzuim.

Verzuim door oude en jonge medewerkers

Hoewel het ziekteverzuimpercentage in 2020 het hoogst is bij oudere medewerkers, is het aandeel medewerkers dat heeft verzuimd in deze groep het laagst. Voor een deel is langdurig verzuim niet te voorkomen omdat dit ziektegevallen betreft met een ernstiger karakter of een langere duur van behandeling en herstel, passend bij een hogere leeftijd. Maar langdurig verzuim kan ook te maken hebben met chronische gezondheidsklachten die (mede) worden veroorzaakt door het werk. Organisaties zouden daarom meer aandacht kunnen besteden aan de oorzaken en het voorkomen van langdurig verzuim bij ouderen.

Hetzelfde advies geldt voor organisaties met jonge medewerkers. Medewerkers in de leeftijd van 25 tot 35 jaar melden zich gemiddeld het vaakst ziek. Voor organisaties is het van belang om aandacht te schenken aan de oorzaak van deze hoge verzuimfrequentie bij jonge mensen.

Verskil in verzuim tussen branches en organisaties

Er bestaan grote verschillen in ziekteverzuimpercentages tussen branches. Bij branches waar het verzuim het hoogst is, ligt de oorzaak van het verzuim vaker in het werk. Deze branches doen er goed aan om extra aandacht te schenken aan de mogelijke oorzaken van verzuim in het werk.

Gemiddeld verzuimen medewerkers die werkzaam zijn bij grote organisaties (of een grote vestiging) meer dan medewerkers die werkzaam zijn bij kleine organisaties. Maar achter zo'n gemiddeld cijfer gaat veel diversiteit schuil. Zo is het gemiddeld verzuimpercentage bij medewerkers van UMC's (bij uitstek grote organisaties) juist laag.

Werkbeleving en verzuim

Tevreden medewerkers verzuimen de helft minder dan ontevreden medewerkers. Het werkklimaat speelt hierbij een belangrijke rol. Ook de bejegening van medewerkers door leidinggevenden draagt hieraan bij. Hoewel pesten en intimidatie op de werkvloer gemiddeld niet vaak voorkomen, hangt de aanwezigheid hiervan wel samen met het verzuim van medewerkers. Verder zien we dat medewerkers die moeite hebben om te voldoen aan de fysieke en psychische eisen van het werk drie keer zoveel verzuimen. Het loont daarom voor organisaties om te investeren in de kwaliteit van het werk en de arbeidsomstandigheden.

Medewerkers zijn zeer betrokken bij hun werk. We zien dat dit voor een deel van hen ook invloed heeft op verzuim. Hoe meer veeleisend het werk is en hoe meer emotioneel betrokken medewerkers zich voelen, hoe vaker zij aangeven dat hun verzuim (ten dele) wordt veroorzaakt door het werk. Een aanknopingspunt voor het verbeteren van het werkklimaat bieden de uitkomsten over eigen regie en autonomie. Deze laten zien dat medewerkers die meer eigen regie hebben in het werk gemiddeld minder verzuimen.

Inleiding en definities

In dit artikel tonen we algemene cijfers over het ziekteverzuimpercentage in de sector zorg en welzijn. De cijfers zijn gebaseerd op data uit AZW Statline van CBS en uitkomsten van analyses door CBS op de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO en CBS. Uit de gebruikte bronnen is steeds het meest recent beschikbare cijfer gekozen. Voor ziekteverzuimcijfers per branche zijn op het moment van publicatie gegevens beschikbaar tot en met het tweede kwartaal van 2021. Binnenkort verschijnen gegevens van UWV over de instroom in de WIA vanuit de verschillende branches binnen de sector zorg en welzijn. Deze gegevens worden op een later moment bijgevoegd in dit artikel. Ook verschijnen binnenkort branche-infographics met informatie over verzuim op [AZWinfo.nl](https://www.azwinfo.nl).

Definities van verzuim

Het ziekteverzuimpercentage is het totale aantal ziektedagen van de medewerkers, uitgedrukt in procenten van het totale aantal beschikbare dagen van de medewerkers in de verslagperiode. Het ziekteverzuimpercentage is inclusief het verzuim van langer dan een jaar en exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof.

Naast het verzuimpercentage komen in dit artikel de volgende begrippen naar voren:

- **Het aandeel werknemers dat heeft verzuimd:** het totale aantal werknemers dat in de afgelopen twaalf maanden heeft verzuimd wegens ziekte, uitgedrukt in procenten van het totale aantal werknemers.
- **Verzuimfrequentie:** het aantal keer dat medewerkers gemiddeld per jaar verzuimen. Hierbij tellen ook medewerkers mee die niet verzuimd hebben.
- **Verzuimduur:** het aantal dagen dat een verzuimgeval gemiddeld duurt in een jaar. Hierbij tellen ook werknemers mee die niet verzuimd hebben.
- **Werkgerelateerd verzuim:** het deel van de verzuimgevallen dat (ten dele) door werk wordt veroorzaakt.

Aan de hand van deze begrippen tonen we enkele opvallende uitkomsten uit de analyses over verzuim. We starten met de ontwikkeling van het verzuimpercentage, gevolgd door de samenhang tussen verzuim en achtergrondkenmerken van organisaties en medewerkers. Als laatste gaan we in op de samenhang tussen arbeidsomstandigheden en werkbeleving en het verzuim van medewerkers.

Ontwikkeling van het ziekteverzuim

Ziekteverzuim in zorg en welzijn tussen 2010 en 2020

In figuur 1 zien we dat het verzuimpercentage in de sector zorg en welzijn is toegenomen van 4,8 procent in 2013 tot 6,4 procent in 2020. In 2020 is het verzuim daarmee het hoogste in de periode van 2010 tot en met 2020. Dat wordt in 2020 waarschijnlijk (mede) veroorzaakt door COVID-19.

Figuur 1 Ziekteverzuimpercentage Nederland en Zorg & Welzijn breed

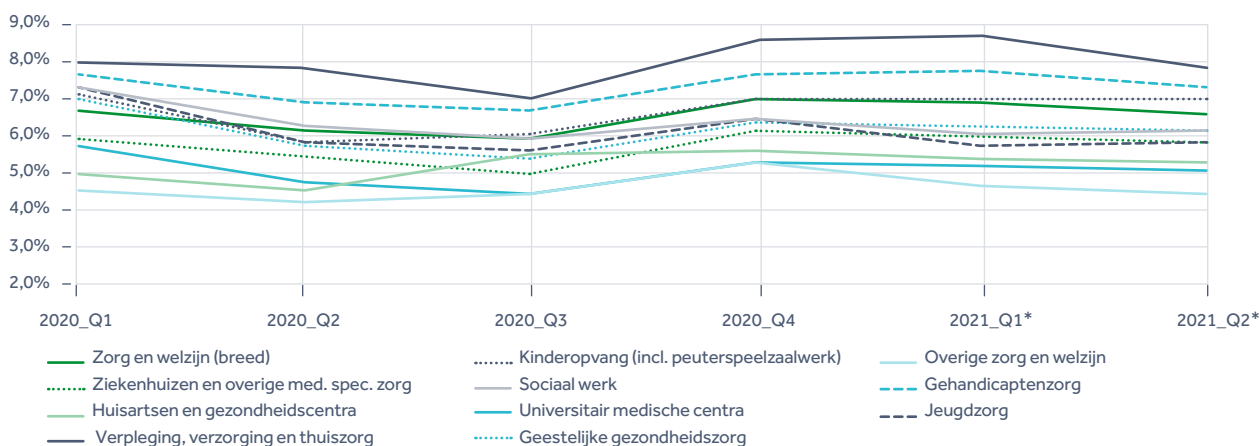


Ziekteverzuim tijdens de COVID-19 pandemie

Figuur 2 toont het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in de branches binnen zorg en welzijn gedurende het eerste kwartaal van 2020 tot en met het tweede kwartaal van 2021. Op het moment van publicatie van dit artikel zijn de cijfers over het derde kwartaal van 2021 nog niet beschikbaar.

Figuur 2 Ziekteverzuimpercentage branches zorg en welzijn in de meest recente 6 kwartalen

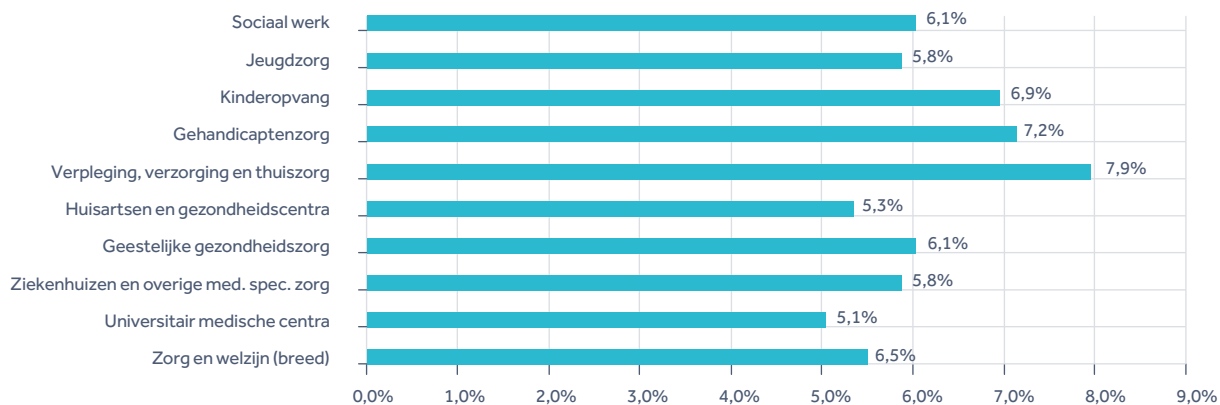
(*betreft een voorlopig cijfer)



Het verzuimpercentage schommelt van kwartaal tot kwartaal. Gedurende de recente COVID-19 pandemie is het ziekteverzuimpercentage gestegen, wat vooral zichtbaar is in het vierde kwartaal van 2020 en het eerste kwartaal van 2021. In het tweede kwartaal van 2021* daalt het ziekteverzuim in de meeste branches en in de sector zorg en welzijn breed licht.

De branche verpleging verzorging en thuiszorg (VVT) heeft gemiddeld over de gehele periode het hoogste ziekteverzuimpercentage. Hoge uitschieters zijn naast de VVT ook de gehandicaptenzorg en de jeugdzorg. In de branche huisartsen en gezondheidscentra is het verzuimpercentage over de gehele periode gemiddeld het laagst. Ook bij de universitair medische centra is sprake van een gemiddeld laag ziekteverzuimpercentage.

Figuur 3 Ziekteverzuimpercentage branches zorg en welzijn 2^e kwartaal 2021

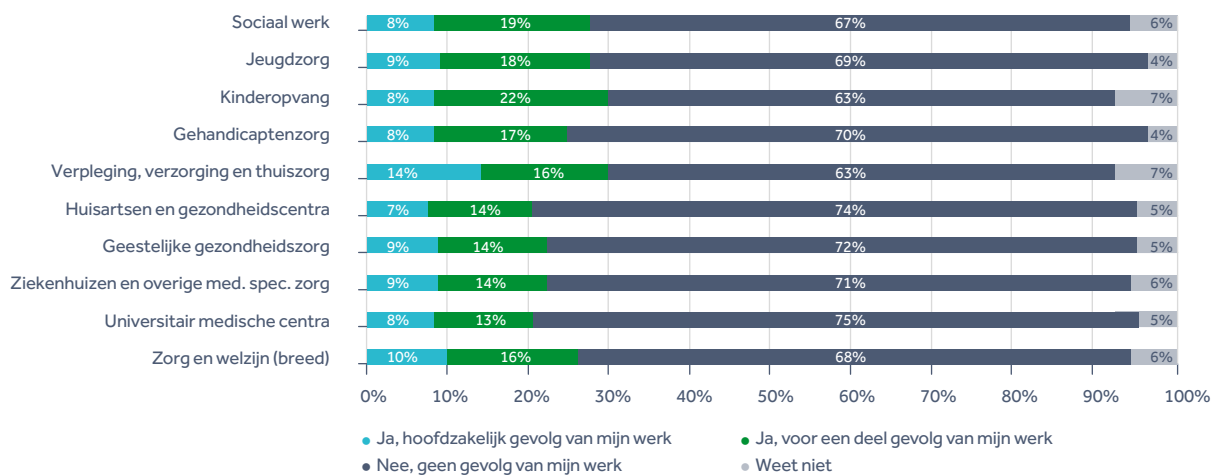


Figuur 3 toont het meest recente ziekteverzuimpercentage over het tweede kwartaal van 2021 voor de branches binnen zorg en welzijn. Het hoogste ziekteverzuimpercentage (7,9 procent) zien we in de VVT en de gehandicaptenzorg (7,2 procent). De branche met het laagste ziekteverzuimpercentage is de branche UMC's (5,1 procent), gevolgd door de huisartsen en gezondheidscentra (5,2 procent).

Werkgerelateerd verzuim

Figuur 4 toont gegevens over de mate waarin verzuim (deels) een oorzaak heeft in het werk binnen de branches en in de sector zorg en welzijn. Voor 26 procent van de medewerkers in zorg en welzijn is het verzuim (deels) werkgerelateerd. Dit percentage is het hoogst in de VVT en kinderopvang (30 procent) en het laagst in de branche UMC's (21 procent).

Figuur 4 Werkgerelateerd ziekteverzuim zorg en welzijn (2020)

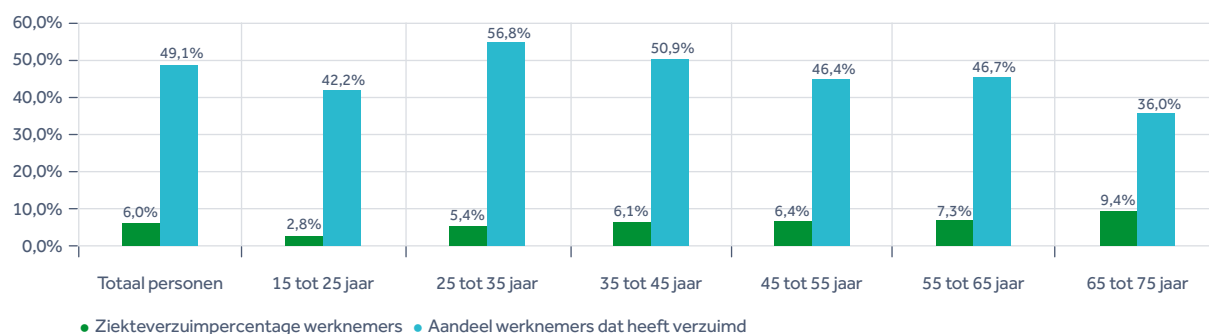


Verzuim naar achtergrondkenmerken

Verzuim naar leeftijd

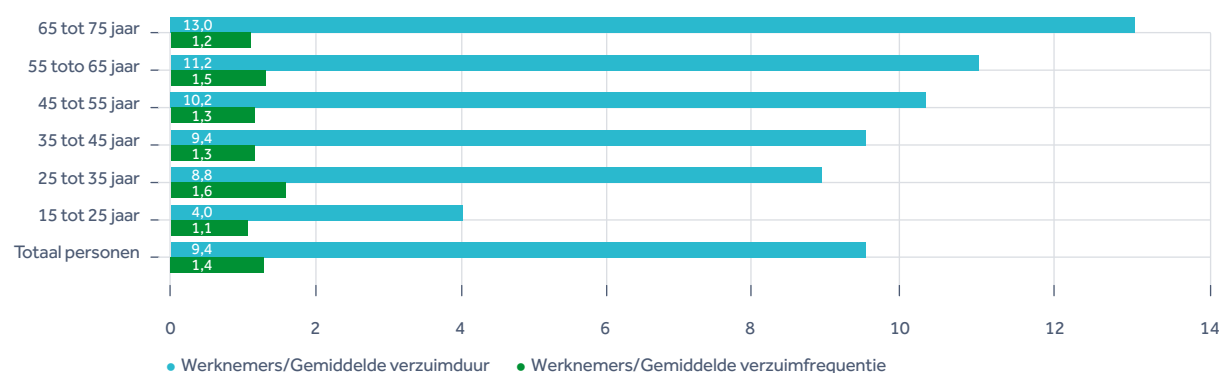
Figuur 5 toont dat het verzuim flink verschilt tussen leeftijdsgroepen. Het verzuimpercentage is het laagst in de leeftijdsgroep van 15 tot 25 jaar (2,8 procent) en hoogst in de leeftijdsgroep van 65 tot 75 jaar (9,4 procent). Het aandeel medewerkers dat in 2020 heeft verzuimd is het hoogst in de leeftijdsgroep van 25 tot 35 jaar (56,8 procent) en het laagst in de groep van 65 tot 75 jaar (36,0 procent).

Figuur 5 Ziekteverzuimpercentage naar leeftijd in de sector zorg en welzijn (2020)



In figuur 6 is te zien dat oudere medewerkers gemiddeld langer verzuimen dan jongere medewerkers.

Figuur 6 Verzuimfrequentie en verzuimduur in dagen naar leeftijd (2020)



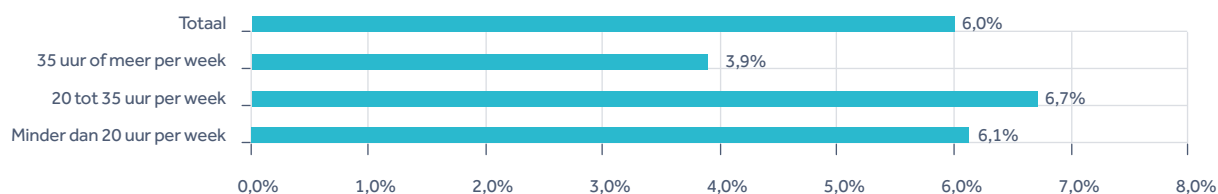
De verzuimduur is met 13,0 dagen het hoogst in de groep van 65 tot 75 jaar¹ en het laagst in de groep van 15-25 jaar (4,0 dagen). Dit verklaart het gemiddeld hogere ziekteverzuimpercentage bij oudere medewerkers, ondanks het lagere aandeel oudere medewerkers dat verzuimt. De gemiddelde verzuimfrequentie is het laagst in de groep van 15 tot 25 jaar (1,1) en het hoogst in de groep van 25-35 jaar (1,6).

1) Deze groep werkenden is naar verhouding kleiner in verband met pensionering, maar toch groot genoeg voor het CBS om uitkomsten te presenteren.

Verzuim naar arbeidsduur

Figuur 7 toont het verzuim naar arbeidsduur. Het ziekteverzuimpercentage is met 6,7 procent het hoogst bij medewerkers met een arbeidsduur tussen de 20 tot 35 uur per week. Voor medewerkers met een arbeidsduur van 35 uur per week is dit het laagst (3,9 procent).

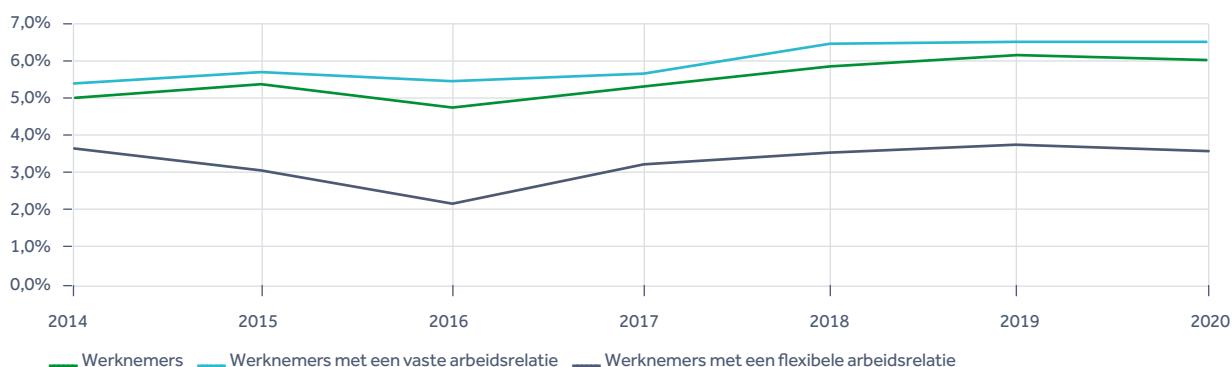
Figuur 7 Ziekteverzuimpercentage naar arbeidsduur (2020)



Verzuim naar contractvorm

Figuur 8 toont het ziekteverzuimpercentage uitgesplitst naar contractvorm. Deze data is gebaseerd op analyses van de NEA. Het gemiddelde verzuimpercentage is in deze figuur anders dan in figuur 1, omdat de data afkomstig zijn van een steekproef. Medewerkers met een vaste arbeidsrelatie verzuimen met 6,5 procent gemiddeld meer dan medewerkers met een flexibele arbeidsrelatie (3,6 procent).

Figuur 8 Ziekteverzuimpercentage naar contractvorm (2020)



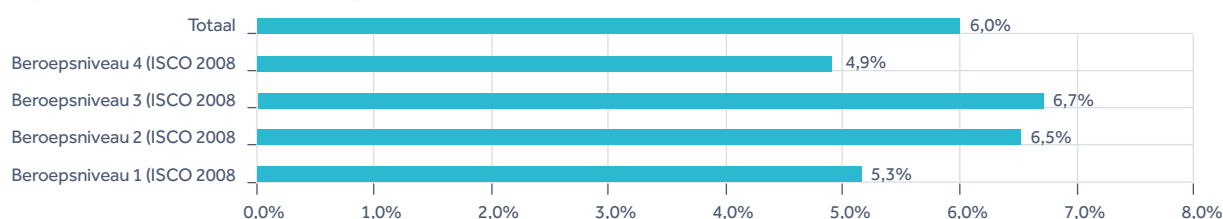
Verzuim naar beroepsniveau

CBS maakt onderscheid tussen vier beroepsniveaus van niveau 1 tot en met niveau 4. Het CBS beschrijft de vier beroepsniveaus (ISCO, 2008) als volgt:

- **Beroepsniveau 1:** Eenvoudige routinematige taken; elementair of lager onderwijsniveau vereist.
- **Beroepsniveau 2:** Weinig tot middelmatig complexe taken; lager of middelbaar onderwijsniveau vereist.
- **Beroepsniveau 3:** Complexe taken; middelbaar of hoger onderwijsniveau vereist.
- **Beroepsniveau 4:** Zeer complexe gespecialiseerde taken; hoger of wetenschappelijk onderwijsniveau vereist.

In figuur 9 zien we dat het gemiddelde verzuimpercentage het hoogst is bij medewerkers met een functie op beroepsniveau 3 (6,7 procent). Het laagst is dit bij medewerkers met een functie op beroepsniveau 4 (4,9 procent).

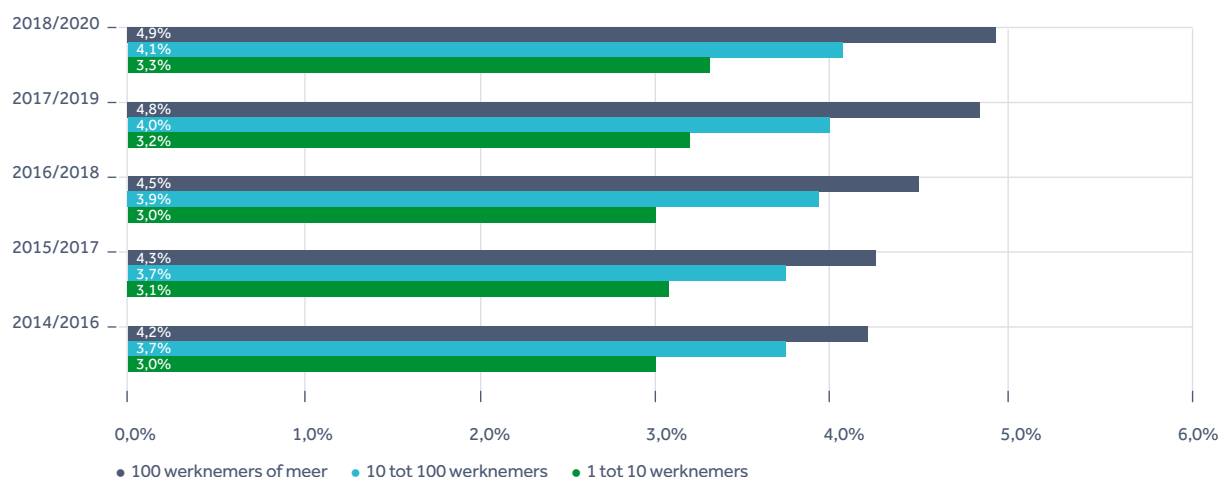
Figuur 9 Ziekteverzuimpercentage naar beroepsniveau (2020)



Verzuim naar vestigingsgrootte

Uit de analyses van CBS blijkt dat het ziekteverzuimpercentage van medewerkers samenhangt met de gemiddelde vestigingsgrootte van de organisatie. Figuur 10 toont het gemiddelde verzuimpercentage naar vestigingsgrootte over drie jaar. Het verzuimpercentage is het hoogst in organisaties met 100 werknemers of meer, gevolgd door organisaties met vestigingen tussen de 10 en 100 medewerkers. Het laagst is het in kleine vestigingen met minder dan 10 werknemers. Deze verschillen zijn redelijk constant in de tijd waarover de cijfers worden getoond.

Figuur 10 Ziekteverzuimpercentage naar vestigingsgrootte (drie jaar voortschrijdend gemiddelde)



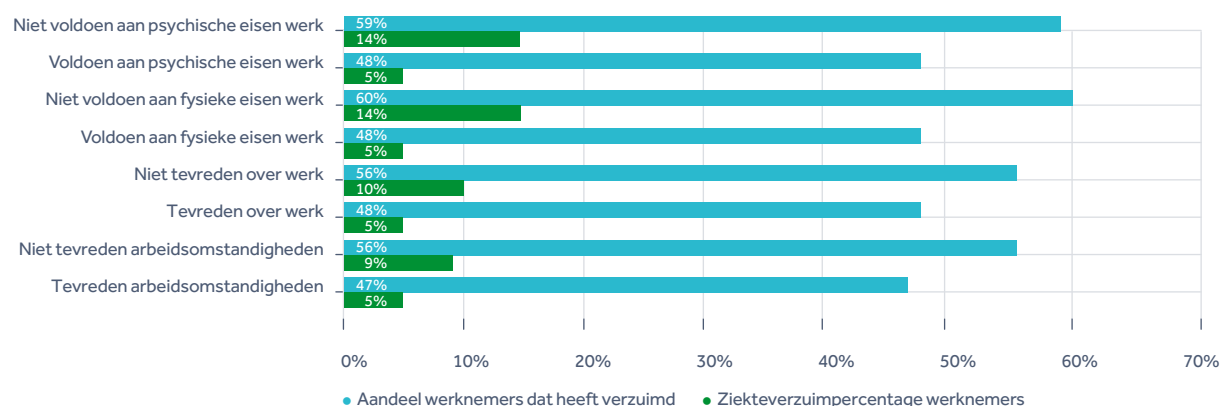
Werkbeleving en verzuim

Het verzuim in zorg en welzijn hangt sterk samen met de werkbeleving. Dit zien we terug in onder andere de tevredenheid over het werk en de mate waarin medewerkers kunnen voldoen aan de fysieke en psychische eisen die het werk aan hen stelt.*

Tevredenheid over het werk en arbeidsomstandigheden

Figuur 11 laat zien dat medewerkers die tevreden zijn over hun werk veel minder verzuimen (5 procent) dan medewerkers die niet tevreden zijn over hun werk (10 procent). Hetzelfde beeld zien we bij tevredenheid over de arbeidsomstandigheden. Medewerkers die hierover tevreden zijn verzuimen veel minder (5 procent) dan medewerkers die niet tevreden zijn (9 procent).

Figuur 11 Ziekteverzuimpercentage naar tevredenheid en voldoen aan eisen van het werk (2020)

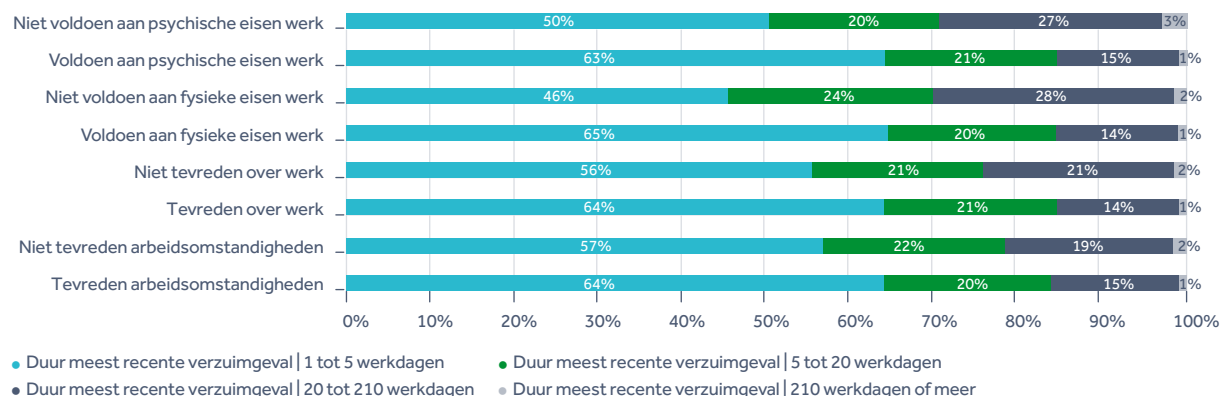


Voldoen aan fysieke en psychische eisen van het werk

Het verschil in verzuim is nog groter tussen medewerkers die van mening zijn dat zij wel of niet kunnen voldoen aan de fysieke en psychische eisen van het werk (figuur 11). Medewerkers die aan de eisen kunnen voldoen, verzuimen met 5 procent veel minder dan medewerkers die hier niet aan kunnen voldoen (14 procent).

Het wel of niet kunnen voldoen aan de eisen van het werk heeft ook zijn weerslag op de verzuimduur (figuur 12). Met gemiddeld ongeveer 8 dagen is de verzuimduur veel lager bij medewerkers die kunnen voldoen aan de eisen dan bij medewerkers die dit niet kunnen (gemiddeld 22 dagen verzuim).

Figuur 12 Verzuimduur naar tevredenheid en voldoen aan eisen van het werk (2020)

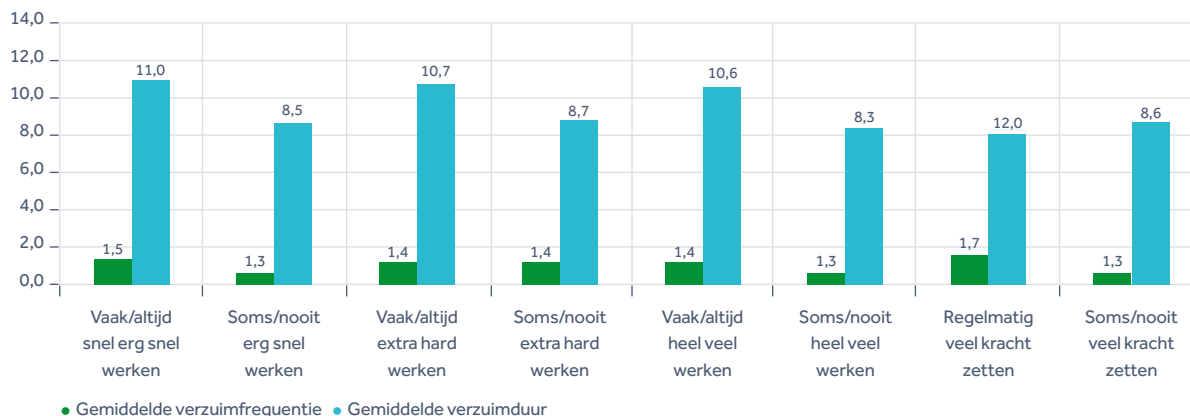


* De cijfers over verzuim en arbeidsomstandigheden hebben betrekking op het jaar 2020. Deze kunnen afwijken van de cijfers in de infographic over verzuim waarin drie-jaars voortschrijdend gemiddelde cijfers zijn opgenomen over de periode 2018 tot en met 2020.

Zwaarte van het werk

Ook de ervaren zwaarte van het werk (figuur 13) heeft invloed op de mate waarin medewerkers in zorg en welzijn verzuimen. Dit is te zien in het verzuimpercentage, de verzuimfrequentie en de duur van het verzuim. Medewerkers die vaak veel kracht zetten, heel veel werken, extra hard werken en erg snel werken, verzuimen gemiddeld vaker en langer dan medewerkers voor wie dit niet geldt. Ook geven zij vaker aan dat oorzaken van het verzuim (deels) in het werk liggen (niet in de figuur getoond).

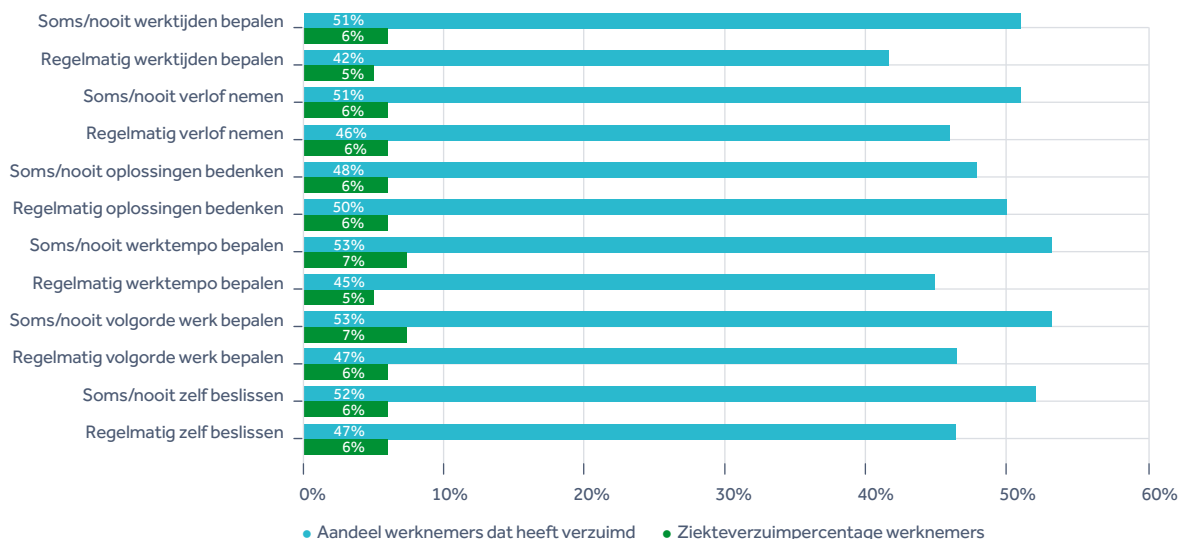
Figuur 13 Ziekteverzuimfrequentie en verzuimduur naar zwaarte van het werk in zorg en welzijn (2020)



Regelruimte en verzuim

Onder regelruimte verstaan we de mate waarin medewerkers zelf beslissingen nemen en oplossingen bedenken en hoe, wanneer, in welke volgorde en in welk tempo zij kunnen werken. De ervaren regelruimte van medewerkers hangt samen met de mate waarin zij verzuimen. We zien dit bijvoorbeeld terug in het verzuimpercentage en het aandeel medewerkers dat heeft verzuimd (figuur 14).

Figuur 14 Ziekteverzuimpercentage naar regelruimte in zorg en welzijn (2020)

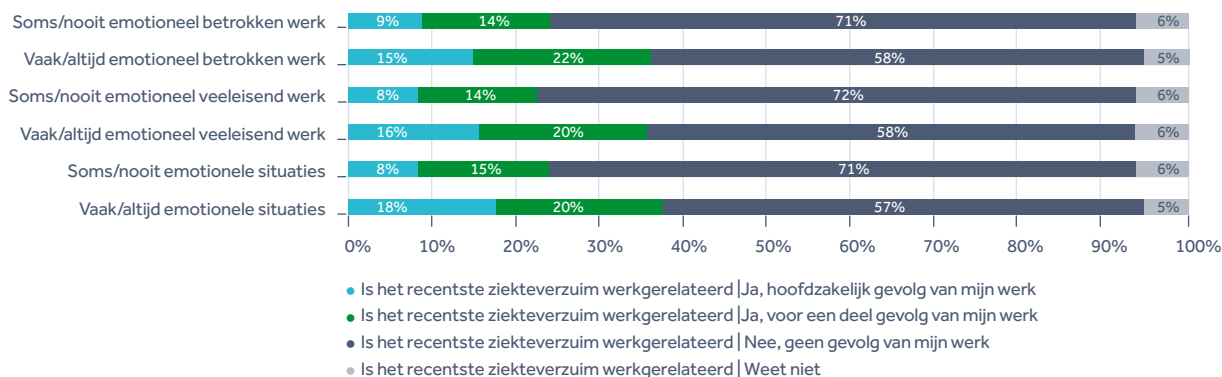


Medewerkers die regelmatig zelf hun werktijden, verlofopname, werkvolgorde en werktempo bepalen en beslissen hoe zij hun werk doen, verzuimen minder dan medewerkers voor wie dit niet geldt.

Gevoelskant van werk in zorg en welzijn

In de analyses is ook gekeken naar de mate waarin het werk in zorg en welzijn wordt gekenmerkt door emotionele situaties, waarin het werk emotioneel veeleisend is en de mate waarin medewerkers zich emotioneel betrokken voelen bij het werk. Deze aspecten zijn in verband gebracht met het ziekteverzuimpercentage in figuur 15. Medewerkers die hier vaak of altijd mee te maken hebben, geven ook vaker aan dat de oorzaken van het verzuim (deels) in het werk liggen.

Figuur 15 Werk-gerelateerd verzuim naar emoties (2020)

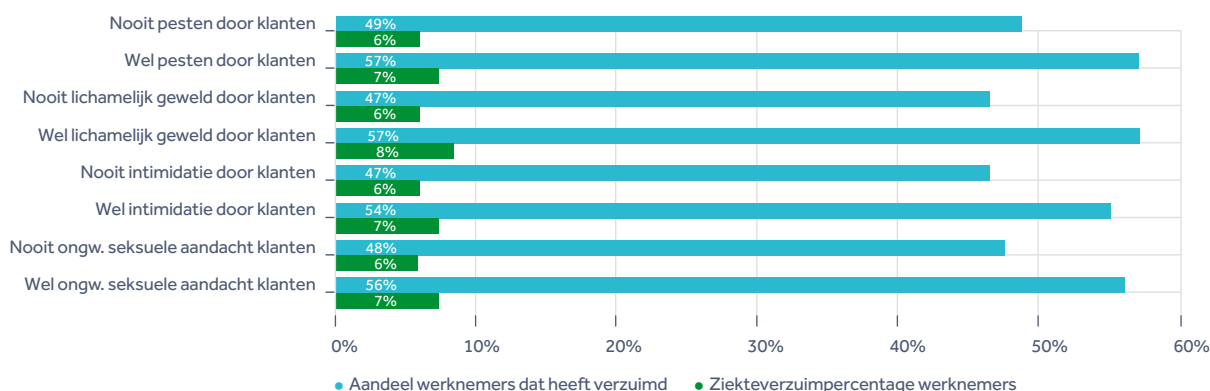


De resultaten laten ook zien dat het ziekteverzuimpercentage hoger is onder medewerkers die dit vaak of altijd ervaren dan onder medewerkers die dit zelden of nooit ervaren. Hetzelfde geldt voor de verzuimfrequentie en de gemiddelde duur van een verzuimgeval.

Agressie en ongewenst gedrag door patiënten en cliënten

Het ziekteverzuim van medewerkers hangt samen met de mate waarin zij te maken hebben met agressie en ongewenst gedrag door patiënten of cliënten. In figuur 16 zien we naast het ziekteverzuimpercentage ook het aandeel medewerkers dat heeft verzuimd. Deze zijn verdeeld in twee groepen: (1) een groep die wel en (2) een groep die niet te maken heeft gehad met een specifieke vorm van agressie of ongewenst gedrag.

Figuur 16 Verzuimpercentage naar ongewenst gedrag patiënten/cliënten in zorg en welzijn (2020)



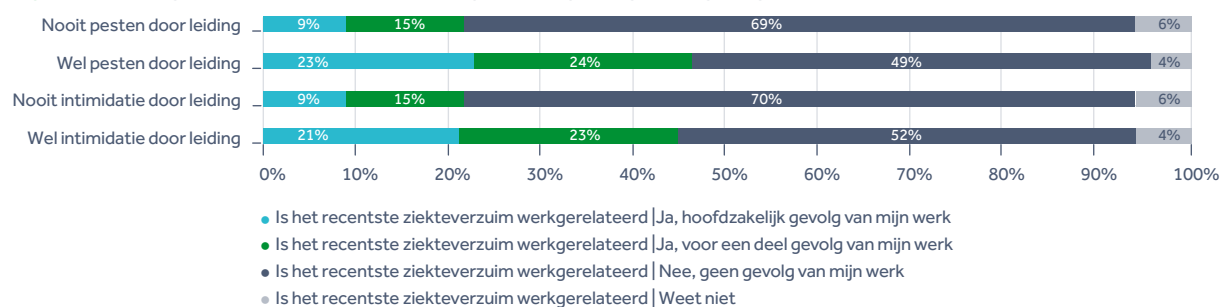
We zien dat zowel het verzuimpercentage als het aandeel medewerkers dat heeft verzuimd hoger is in de groep die te maken heeft gehad met vormen van agressie en ongewenst gedrag. Medewerkers in deze groep geven aan dat het verzuim (deels) gerelateerd was aan het werk (niet in figuur getoond).

Agressie en ongewenst gedrag door leidinggevenden en collega's

Ongewenst gedrag en agressie door leidinggevenden en collega's komt in zorg en welzijn veel minder voor dan agressie en ongewenst gedrag door patiënten of cliënten. Maar medewerkers die hiermee te maken hebben, verzuimen gemiddeld wel vaker dan medewerkers die hier niet mee te maken hebben. Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage² (niet getoond) ligt bij deze groep bijna twee keer zo hoog.

Ook geven medewerkers die te maken hebben met agressie en ongewenst gedrag veel vaker aan dat hun ziekteverzuim (deels) wordt veroorzaakt door het werk (figuur 17). Wanneer medewerkers te maken hebben met pesten of intimidatie door de leiding, geven zij ruim twee keer zo vaak aan dat hun laatste ziekteverzuimgeval hoofdzakelijk het gevolg was van hun werk.

Figuur 17 Werkgerelateerd verzuim naar ongewenst gedrag leiding zorg en welzijn (2020)



2) Bron: CBS-maatwerkanalyses ziekteverzuim volgens werknemers, arbeidskenmerken (CBS AZW Statline).

www.azwinfo.nl



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN