



Onbekende oorzaak: achtergronden en aanpak werkgerelateerd verzuim in de kinderopvang

**Onderzoek in opdracht van Platform
Arbeidsmarkt Kinderopvang**

Datum 14 april 2023
Auteurs Boukje Cuelenaere
Maartje Elshout
Evi de Cock
Suzan Elshout
Mara Verheijen
Versie 1.0

Uitgave

Centerdata
info@centerdata.nl
www.centerdata.nl

Contact

Boukje Cuelenaere
boukje.cuelenaere@centerdata.nl

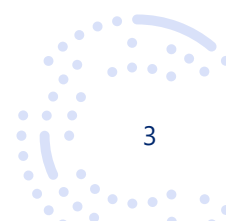
© Centerdata, Tilburg, 2023

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1 Onderzoeksvraag	6
1.2 Onderzoeksaanpak	6
1.3 Leeswijzer	7
2 Werkgerelateerd ziekteverzuim	8
2.1 Relatief hoog ziekteverzuim	8
2.2 Werk in de kinderopvang	8
3 Ervaring werk in kinderopvang	9
3.1 Mooi werk...	9
3.2 Maar zwaar werk	9
3.3 Stress op het werk	10
3.4 Samenvattend beeld ervaring werk	11
4 Ziekteverzuim	12
4.1 Ziekteverzuim niet altijd bekend of een probleem	12
4.2 Werkgerelateerd verzuim	13
4.3 Samenvattend beeld ziekteverzuim in de kinderopvang	16
5 Maatregelen ziekteverzuim	17
5.1 Waardering en aandacht als maatregelen tegen ziekteverzuim	17
5.2 Maatregelen overtuigen werkgevers niet echt	18
5.3 Samenvattend beeld maatregelen ziekteverzuim in de kinderopvang	20
6 Conclusies en aanbevelingen	21





Samenvatting

De kinderopvang kent een relatief hoog ziekteverzuim, waarvan ongeveer 30% werkgerelateerd is, zo laten de cijfers zien. Juist dit deel van het ziekteverzuim biedt mogelijkheden voor werkgevers om het ziekteverzuim te verlagen. In dit onderzoek onder 848 werkgevers en 871 werknemers staat de vraag centraal *wat de oorzaken en mogelijke aanpakken van (beïnvloedbaar) werkgerelateerd verzuim zijn*. Centerdata voerde dit onderzoek in de periode januari – maart 2023 uit voor het Platform Arbeidsmarkt Kinderopvang.

Ervaring werk in kinderopvang

Medewerkers in de kinderopvang zijn gemiddeld tevreden met hun werk en vinden dat zij mooi werk hebben. Wel vinden zij het werk vaak lichamelijk zwaar. Medewerkers die minder tevreden zijn ervaren meer stress.

Bekendheid met ziekteverzuim

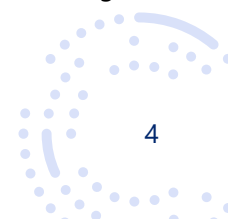
Niet veel werkgevers denken dat verzuim een probleem is en al helemaal niet dat verzuim werkgerelateerd is. Opvallend weinig werkgevers zien dit als een probleem. In dit onderzoek zijn de werkgevers op locatieniveau gevraagd, daar waar het directe contact tussen werkgever en werknemer is. Het gaat om relatief kleine eenheden. Dan valt op dat de helft van de werkgevers niet weet hoe hoog hun verzuim is en dat de meesten denken dat minder dan 10% van het verzuim met het werk te maken heeft. Werkgevers van zelfstandige vestigingen kennen het verzuimpercentage van hun vestiging vaker dan werkgevers van vestigingen die onderdeel zijn van een grote organisatie. Als werkgevers maatregelen inzetten, noemen zij vaak waardering geven en het bieden van regelmogelijkheden. Zij denken overigens niet dat die maatregelen veel bijdragen aan verzuimbeheersing.

Verschillende oorzaken volgens werknemers en werkgevers

Het antwoord op de vraag naar de oorzaken van werkgerelateerd verzuim hangt af van wie je het vraagt. Werknemers vertellen hoe mooi zij hun werk vinden, maar dat het wel zwaar werk is. Ze bedoelen dan emotioneel, maar zeker ook lichamelijk zwaar. Ook ervaart zo'n 30% stress op het werk en bijna 60% ervaart soms stress. De werknemers die in het afgelopen jaar ziek waren en zeggen dat dit (deels) door het werk kwam, noemen dan ook de lichamelijke belasting van het werk en het gebrek aan rust en ontspanning tussen de werkzaamheden door als belangrijke oorzaken. Voor zover werkgevers werkgerelateerd verzuim zien, denken zij vooral dat het te maken heeft met personeelstekorten. In veel mindere mate wijzen zij lichamelijk zwaar werk en beperkte mogelijkheden voor rust aan als oorzaak. Werkgevers en werknemers zijn wel eensgezind als het gaat om andere oorzaken in het werk die tot ziekteverzuim kunnen leiden, namelijk de besmetting met virussen, waaronder corona, die werknemers op het werk oplopen.

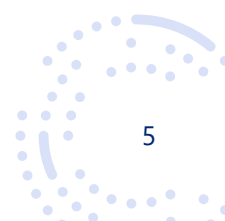
Maatregelen

Ongeveer drie kwart van de werkgevers gebruikt maatregelen om ziekteverzuim te beperken. De maatregelen die nu worden ingezet, zijn waardering geven, het bieden van regelruimte en aandacht voor tips om fysieke belasting te verminderen en gezond te tillen. Vestigingen die onderdeel zijn van een grotere kinderopvangorganisatie hebben iets meer aandacht voor maatregelen dan zelfstandige





vestigingen. De maatregelen verschillen deels tussen zelfstandige vestigingen en vestigingen die onderdeel zijn van een grotere organisatie. Zelfstandige vestigingen hebben minder vaak aandacht voor verzuim in evaluatiegesprekken en geven juist meer ruimte om hun eigen werk te plannen en in te richten.





1 Inleiding

1.1 Onderzoeksvraag

Het Platform Arbeidsmarkt Kinderopvang signaleert op dit moment een groot personeelstekort in de kinderopvang. Dat betekent dat alle mogelijke aspecten van instroom, behoud en het voorkomen van uitstroom aandacht vragen. Het is van groot belang dat werken in de kinderopvang gezond en aantrekkelijk blijft en dat voldoende mensen in deze sector willen werken. Want waar de kinderopvang in 2022 ruim 110.000 medewerkers heeft, zijn er wellicht, door het toenemende geboortecijfer en het beleid uit het coalitieakkoord, in 2031 meer dan 160.000 nodig.

Het Platform richt in dit onderzoek het vizier op het relatief hoge werkgerelateerde ziekteverzuim. In onderzoek dat parallel werd uitgevoerd stond de vraag naar het behoud van oudere medewerkers centraal. Door meer zicht te krijgen op de achtergrond van het werkgerelateerde ziekteverzuim verwacht het Platform een mogelijke aanpak te kunnen ontwikkelen om deze trend te keren. Het Platform heeft Centerdata gevraagd onderzoek te doen naar de volgende centrale onderzoeksvraag.

Wat zijn oorzaken en mogelijke aanpakken van (beïnvloedbaar) werkgerelateerd verzuim?

1.2 Onderzoeksaanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een combinatie van methoden ingezet:

- Bronnenanalyse
- Online vragenlijst onder werkgevers en werknemers
- Verdiepende interviews

Vragenlijst werknemers

De vragenlijst voor de werknemers is via de "Cao-app Kinderopvang" afgenomen. Gebruikers ontvingen op woensdag 1 februari 2023 het eerste pushbericht over de vragenlijst met als deadline woensdag 15 februari. Op maandag 13 februari werd een herinnering (pushbericht) in de cao-app verstuurd. De pushberichten zijn verstuurd aan 32.004 apparaten. In totaal vulden 871 werknemers de vragenlijst volledig in. Het rapport is gebaseerd op deze 871 werknemers.

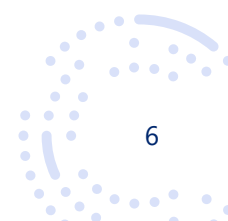
Respons 871 werknemers

96% vrouw

64% jonger dan 45 jaar

Type opvang (werknemers kunnen werkzaam zijn in meerdere typen opvang):

- 64% pedagogisch medewerker dagopvang
- 27% pedagogisch medewerker buitenschoolse opvang
- 21% pedagogisch medewerker peuteropvang
- 11% leidinggevende





Respons 871 werknemers

Omvang aanstelling:

- Minder dan 16 uur: 3%
- 16-23 uur: 16%
- 24-31 uur: 47%
- 32-36 uur: 27%
- meer dan 36 uur: 7%

Vragenlijst werkgevers

De vragenlijst voor de werkgevers is door Centerdata via e-mail verstuurd aan een selectie uit het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Dit is een register waarin alle kinderopvangvoorzieningen in Nederland (op vestigingsniveau) vertegenwoordigd zijn met een bijbehorend e-mailadres. Van alle werkgevers is willekeurig één vestiging geselecteerd met type "Kinderdagverblijf (KDV)" of "Buitenschoolse opvang (BSO)". Op vrijdag 3 februari 2023 werd de uitnodigingse-mail verstuurd met als deadline vrijdag 17 februari. Tussentijds zijn twee herinneringen verstuurd. In de e-mailberichten werd benadrukt dat de vragenlijst alleen over de geselecteerde vestiging ging. Ter verduidelijking werd daarbij de naam, het adres en het specifieke type opvang (KDV of BSO) van de vestiging getoond.

In totaal zijn 2.809 werkgevers / vestigingen geselecteerd en daarvan hebben 848 de vragenlijst volledig ingevuld (responspercentage 30,2%). Het rapport is gebaseerd op deze 848 werkgevers / vestigingen.

Respons 848 werkgevers

63% kinderdagverblijf en 37% BSO

Van de kinderdagverblijven:

 biedt 24% zowel dagopvang als peuteropvang aan

 biedt in totaal 83% dagopvang en 41% peuteropvang.

36% is onderdeel van een grotere kinderopvangorganisatie.

Gemiddeld 35 kindplaatsen op een vestiging.

Gemiddeld 10 medewerkers op een vestiging

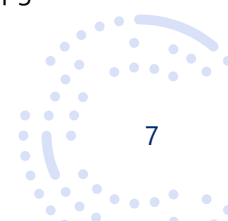
63% is bestuurder/eigenaar

Interviews

Werkgevers konden in de vragenlijst aangeven of zij geïnterviewd wilden worden. In totaal zijn acht interviews afgenomen, vier interviews over verzuim en vier interviews over oudere medewerkers. Voor de interviews zijn vestigingen geselecteerd met 10 of meer medewerkers en een verzuim van 10% of hoger of 5% of lager of een percentage oudere medewerkers lager dan 10% of hoger dan 40%.

1.3 Leeswijzer

Het tweede hoofdstuk bevat een korte beschrijving van werken in de kinderopvang en het probleem van (werkgerelateerd) ziekteverzuim. Om het werkgerelateerde verzuim te kunnen duiden, is het van belang eerst zicht te hebben op hoe medewerkers het werk in de kinderopvang ervaren. Dat komt in hoofdstuk 3 aan bod. Daarna bespreken we in hoofdstuk 4 hoe het staat met het ziekteverzuim en wat ervaringen van werkgevers en werknemers zijn. De maatregelen tegen het ziekteverzuim zijn het onderwerp van hoofdstuk 5. Tot slot zijn in hoofdstuk 6 de conclusies en aanbevelingen opgenomen.





2 Werkgerelateerd ziekteverzuim

2.1 Relatief hoog ziekteverzuim

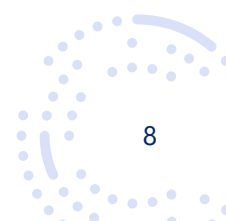
De sector Zorg en Welzijn kent al jaren een hoger ziekteverzuim dan gemiddeld in Nederland. Tussen 2014 en 2018 was het ziekteverzuim in Nederland gemiddeld rond de 4% terwijl het in de sector Zorg en Welzijn rond de 5% lag. In de Covid periode is dit opgelopen tot rond de 7%. De sector kinderopvang heeft weer een iets hoger ziekteverzuim dan de sector Z&W breed, in het eerste kwartaal van 2022 10% in de kinderopvang vergeleken met 8,9% Z&W breed. Zo'n 30% van het ziekteverzuim in de kinderopvang is (deels) werkgerelateerd, dat is ook hoger dan de 26% in de sector Z&W breed.¹ Het is lang niet voor iedereen duidelijk waar dat werkgerelateerde verzuim mee te maken heeft: naast werkstress en werkdruk (25%) en lichamelijk te zwaar werk (19%) zegt 43% van de medewerkers dat 'iets anders' de oorzaak is.²

2.2 Werk in de kinderopvang

Er werken bijna alleen maar vrouwen in de kinderopvang (95%), zij werken bijna allemaal in deeltijd met een gemiddelde baanomvang van 25 uur en ze zijn relatief jong. Zo'n 40% van de medewerkers ervaart hoge werkdruk en dat heeft dan vooral te maken dat ze heel veel werk te doen hebben en dat het hectisch werk is. Zo'n 13% vindt het werk emotioneel zwaar. De sectoranalyse kinderopvang 2021 laat niet zien welk deel van de medewerkers het werk lichamelijk zwaar vindt. Vanuit de werkgevers worden de personeelstekorten door 43% als een knelpunt genoemd en de werkdruk door 25%.

¹ Rooij, J. de, A. Raateland (2021) Verzuim in zorg en welzijn. Inzichten op basis van kerncijfers AZW Statline en NEA.

² Sectoranalyse Kinderopvang 2021.





3 Ervaring werk in kinderopvang

3.1 Mooi werk...

Over het algemeen zijn werknemers in de kinderopvang tevreden met hun werk (Figuur 3.1). Op een schaal van 1 (zeer ontevreden) tot en met 5 (zeer tevreden) is 63% (zeer) tevreden. Daartegenover is 14% (zeer) ontevreden. Verschillende onderdelen worden als (zeer) goed ervaren op het werk. Zo ervaart 90% de relatie met de ouders van de kinderen als (zeer) goed. Aan de andere kant ervaart 20% de mogelijkheden voor rust en ontspanning tussen de werkzaamheden door als (zeer) goed. Naast de relatie met de ouders van de kinderen (gemiddeld 4,14) wordt de onderlinge sfeer tussen de collega's (3,91) als goed ervaren.

Figuur 3.1 Gemiddelden ervaring van werknemers van verschillende onderdelen van het werk op een schaal van 1 'zeer slecht' tot 5 'zeer goed' (N = 871)

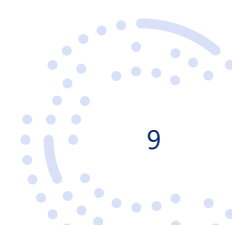


3.2 Maar zwaar werk

gevraagd naar de lichamelijke en emotionele zwaarte van het werk, zegt 55% het werk lichamenlijk (heel) zwaar te vinden en 38% vindt het werk emotioneel (heel) zwaar (Figuur 3.2). Hierbij lijken werknemers jonger dan 25 jaar het werk lichamenlijk en emotioneel als wat zwaarder te ervaren dan oudere werknemers. De gemiddelde scores op lichamenlijke zwaarte (2,48) en emotionele zwaarte (2,80) zitten onder het middelpunt van de schaal,³ wat wil zeggen dat het werk zowel lichamenlijk als emotioneel gemiddeld als zwaar wordt ervaren. Lichamenlijk wordt het werk nog zwaarder bevonden dan emotioneel.⁴

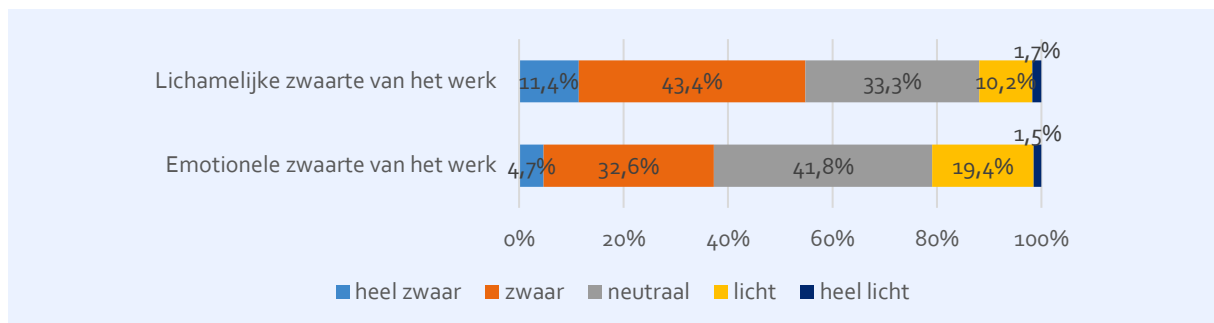
³ De verschillen ten opzichte van het middelpunt van de schaal zijn significant, $p < .001$.

⁴ Ook dit verschil is significant, $p < .001$.





Figuur 3.2 Lichamelijke en emotionele zwaarte van het werk (van zwaar naar licht; N = 871)



In open vragen vertellen werknemers wat zij het mooiste en lastigste vinden van hun werk.

Kader 3.1 Voorbeelden van wat werknemers het mooiste vinden van hun werk

- bijdrage aan ontwikkeling van kinderen, groei van kinderen
- contact met kinderen, band opbouwen met kinderen, liefde van kinderen, blije kinderen
- contact met ouders, blije ouders, vertrouwen van ouders
- samenwerken met collega's, fijn contact met collega's
- afwisseling, diversiteit taken

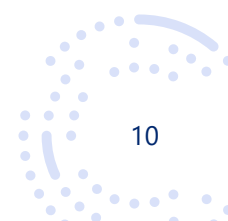
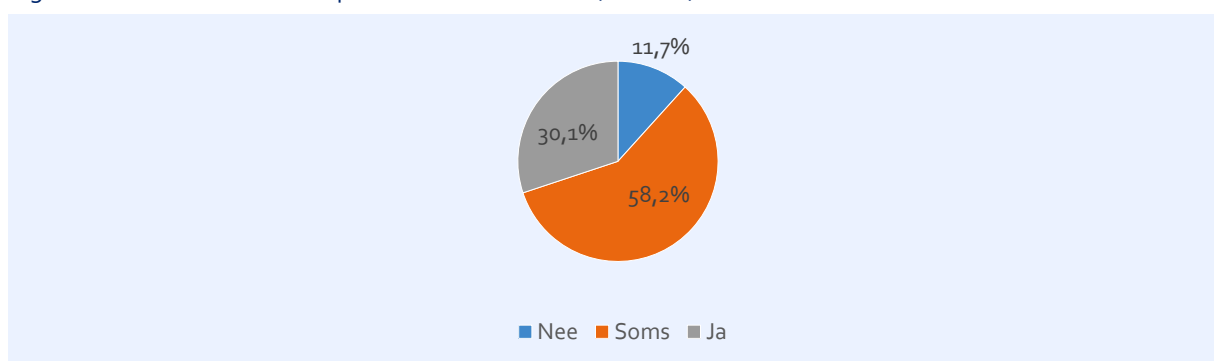
Kader 3.2 Voorbeelden van wat werknemers het lastigste vinden van hun werk

- werkdruk, lange dagen, weinig tijd, ziekteverzuim, personeelstekort, alle extra taken
- administratie, randzaken, papierwerk
- drukte, onrust, volle groepen, veel huilende kinderen
- kinderen met een rugzak leren begrijpen, kinderen die niet binnen de reguliere opvang passen
- houding van ouders, omgaan met ouders, kritische ouders
- lichamenlijk zwaar
- roddelende collega's, communicatie met collega's
- contact met hogerop, contact met kantoor, communicatie met leidinggevende

3.3 Stress op het werk

Van de werknemers heeft 30% last van stress op het werk en nog eens 58% soms last van stress op het werk. Een veel kleiner percentage, 12%, heeft geen last van stress op het werk (Figuur 3.3). Daarnaast denkt 27% van de werknemers dat bijna alle collega's last hebben van stress op het werk en denkt 37% dat meer dan de helft van de collega's hier last van heeft.

Figuur 3.3 Zelf last van stress op het werk, werknemers (N = 871)





Kader 3.3 toont voorbeelden van wat volgens werknemers die (soms) last hebben van stress op het werk bij hen stress oplevert.

Kader 3.3 Voorbeelden van wat op het werk stress oplevert bij werknemers

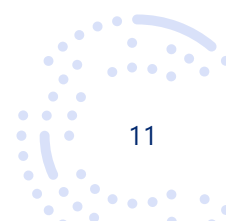
- hoge werkdruk, personeelstekort, ziek personeel, te veel taken, collega's die werk laten liggen
- administratie, bureaucratie, extra taken
- drukte, onrustige kinderen, kinderen met gedragsproblematiek
- veel kinderen, grote groepen
- contact met ouders, eisen van ouders

Stress hangt duidelijk samen met de werktevredenheid. Wanneer we de werknemers die de verschillende onderdelen uit Figuur 3.1 als (zeer) slecht ervaren vergelijken met de werknemers die deze als (zeer) goed ervaren, dan zien we dat de eerste groep meer last heeft van stress⁵. De ervaringen op alle onderdelen, behalve de relatie met ouders, laten hierbij hetzelfde beeld zien. Per onderdeel (behalve relatie met ouders) zien we dat van de werknemers die het als (zeer) slecht ervaren 95-98% (soms) stress. Bij de werknemers die de onderdelen als (zeer) goed ervaren zien we dat 72-87% (soms) stress ervaart.

3.4 Samenvattend beeld ervaring werk

- Gemiddeld zijn medewerkers tevreden over werk in de kinderopvang. Daarbij zijn ze het meest tevreden met de onderlinge sfeer en de relatie met ouders het meeste gewaardeerd en het minst tevreden over de waardering en de mogelijkheden voor rust en ontspanning.
- Meer dan de helft van de medewerkers vindt het werk lichamelijk (zeer) zwaar.
- Ongeveer een derde van de medewerkers heeft last van stress op het werk. Dit heeft te maken met personeelstekort, grote groepen en administratieve taken.
- Werknemers die tevreden zijn met hun werk hebben minder last van stress.

⁵ Chi-kwadraat toetsen zijn voor alle onderdelen significant ($ps < .001$), behalve de relatie met ouders (bij stress en ziekteverzuim) en de onderlinge sfeer tussen collega's (bij ziekteverzuim).





4 Ziekteverzuim

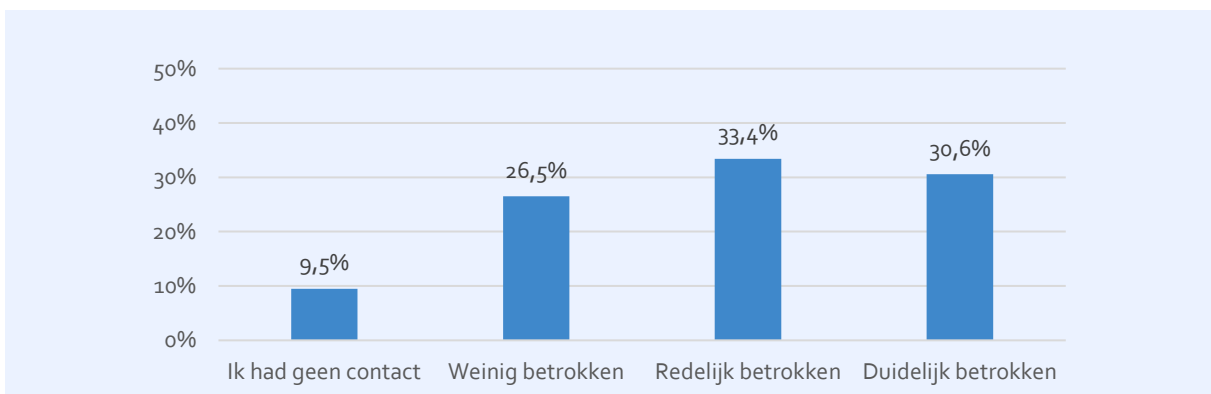
4.1 Ziekteverzuim niet altijd bekend of een probleem

Ongeveer de helft van de werkgevers weet niet wat het ziekteverzuimpercentage van 2022 van hun vestiging was. Dit is vaker het geval bij organisaties die onderdeel zijn van een grotere vestiging (58%) dan bij zelfstandige vestigingen (47%).⁶ Bij de werkgevers die het verzuimpercentage niet weten, zeggen ongeveer evenveel werkgevers dat verzuim bij hun weinig voorkomt als dat verzuim veel voorkomt. De werkgevers die dit wel weten ($n = 414$) geven een gemiddeld percentage van 7,9%. De percentages verschillen tussen de typen opvang en ligt voor kinderdagopvang hoger (8,8%) dan voor bso (6,2%).⁷ Lang niet alle werkgevers zien dat ziekteverzuim op hun vestiging speelt. Ongeveer de helft zegt dat dit niet of nauwelijks speelt, terwijl ruim een derde wel ziet dat dit sterk speelt. Degenen die zeggen dat verzuim bij hun wel veel voorkomt rapporteren gemiddeld een duidelijk hoger verzuimpercentage dan de werkgevers bij wie verzuim weinig voorkomt.

De meeste werknemers (77%) hebben zich in het afgelopen jaar minimaal 1 keer ziekgemeld. Daarbij ging het in de meeste gevallen om een ziekmelding van minder dan een week (61% van de ziekmelders) of 1 tot 3 weken (25%). Toch is er ook een groep van 12% die meer dan 6 weken ziek is geweest.

Werknemers die zich in het afgelopen jaar hebben ziekgemeld, is gevraagd naar de betrokkenheid van de leidinggevende of HRM-medewerker tijdens de ziekteperiode. Hierover zijn de meningen verdeeld, tegenover 27% weinig betrokken leidinggevendenden staat 31% duidelijk betrokken. Dit verschilt sterk in de ervaring van de werknemers (Figuur 4.1).

Figuur 4.1 Betrokkenheid leidinggevende tijdens ziekteperiode (let op: verticale as loopt tot 50%; $N = 671$)

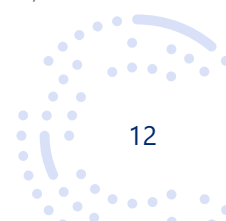


Werknemers zonder verzuim of met kort verzuim zijn positiever over hun werk

We zien een relatie tussen ziekteverzuim en werktevredenheid. Werknemers die het afgelopen jaar niet ziek geweest, verschillen op bijna alle onderdelen van werknemers die 2 keer of vaker ziek geweest zijn. Het gaat dan om de mogelijkheden voor rust en ontspanning, om ervaren waardering, om ontwikkelingsmogelijkheden, mogelijkheden tot bepalen hoe het werk gedaan wordt en om de relatie

⁶ Chi kwadraat toets is significant, $p=0.04$.

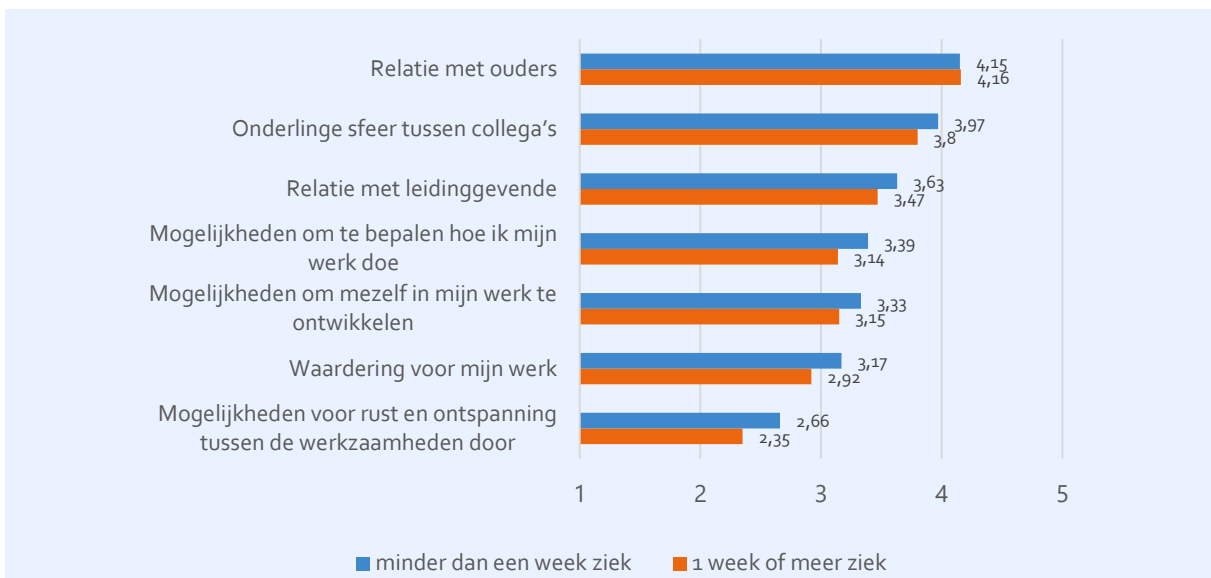
⁷ De door de werkgevers gerapporteerde verzuimcijfers kunnen niet als het exacte verzuimcijfer beschouwd worden, al is het maar omdat we hier alleen de percentages noemen van de werkgevers die dit wel weten.





met de leidinggevende. Hierbij zijn de werknemers die regelmatig verzuimen iets minder tevreden dan de werknemers zonder verzuim. Ook wanneer er wordt gekeken naar de duur van het verzuim (Figuur 4.2) zien we dat werknemers die zich langdurig (1 week of langer) ziekgemeld hebben (n=260) iets minder tevreden zijn dan de werknemers die zich kort (minder dan een week) ziek gemeld hebben (n=408)⁸.

Figuur 4.2 Verschil in tevredenheid met onderdelen van werk tussen werknemers met kort en met langer verzuim



Medewerkers met grote contracten vaker of niet ziek of juist vaak ziek

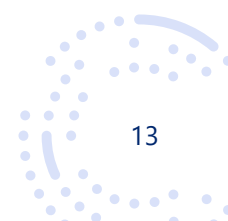
In verschillende interviews met werkgevers kwam naar voren dat zij het werk te zwaar vinden om meer dan 32 uur per week te doen. We hebben daarom gekeken of er een relatie is tussen de contractomvang en het ziekteverzuim. We zien dan geen verschil in de duur van het ziekteverzuim. Wel heeft het aantal keer dat iemand zich in het afgelopen jaar heeft ziekgemeld, enige samenhang met het aantal uur dat iemand per week werkt. Minder medewerkers die minder dan 24 uur werken, hebben zich het afgelopen jaar 3 keer of vaker ziekgemeld vergeleken met medewerkers die meer uren werken. Medewerkers die 32 uur of meer werken, hebben zowel vaker helemaal geen verzuim (nulverzuim) als vaker frequent verzuim van 3 keer of meer.

4.2 Werkgerelateerd verzuim

Werkgevers zien weinig werkgerelateerd verzuim

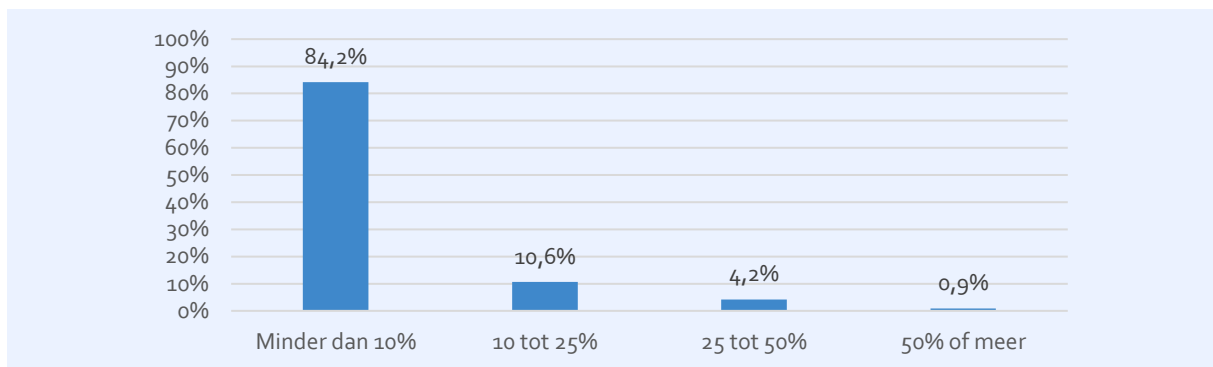
Verreweg de meeste werkgevers (84%) denken dat minder dan 10% van het ziekteverzuim op hun vestiging een werkgerelateerde oorzaak heeft (Figuur 4.3).

⁸ Op alle onderdelen, behalve relatie met ouders, worden significante verschillen gevonden (p-waardes liggen tussen <.001 en 0.030)



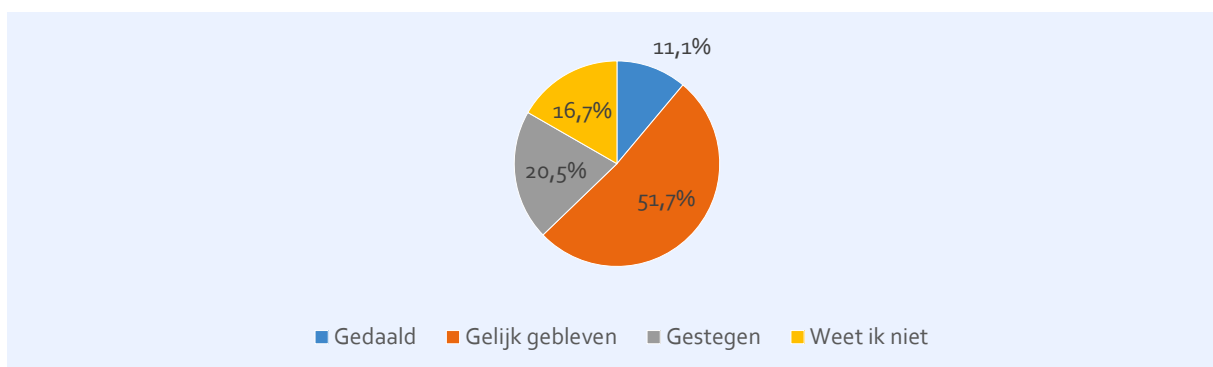


Figuur 4.3 Deel van het verzuim met een werkgerelateerde oorzaak volgens werkgevers (N = 848)



De meeste werkgevers denken ook niet dat het aandeel werkgerelateerd verzuim gestegen is in de afgelopen jaren (Figuur 4.4).

Figuur 4.4 Verandering werkgerelateerd deel van het verzuim ten opzichte van eerdere jaren volgens werkgevers (N = 848)

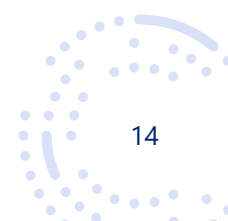


Een werkgever met hoog verzuim vertelt in het interview dat het ziekteverzuim te maken heeft met het arbeidsethos van de medewerksters. Hij zegt: "opvoeding is echt het probleem van de jongere generatie". Hij heeft de indruk dat medewerksters ziek melden als een recht ervaren. Ook merkt hij op dat medewerksters veel klagen, ook over het gebrek aan complimenten.

Een werkgever met laag verzuim vertelt dat ze goed naar haar mensen luistert, veel autonomie geeft en veel vertrouwen geeft. Ze probeert het werk zo in te richten, ook door het type contracten dat ze biedt, dat de werkdruk beperkt is en ze heeft dan ook niet te maken met ziekteverzuim door werkdruk. In de 16 jaar dat ze haar kinderdagverblijf heeft, zijn er twee langdurig zieken geweest en heeft ze nauwelijks verzuim en nauwelijks verloop. Haar tip is om als leidinggevende zichtbaar en toegankelijk te zijn en om mensen autonomie te geven.

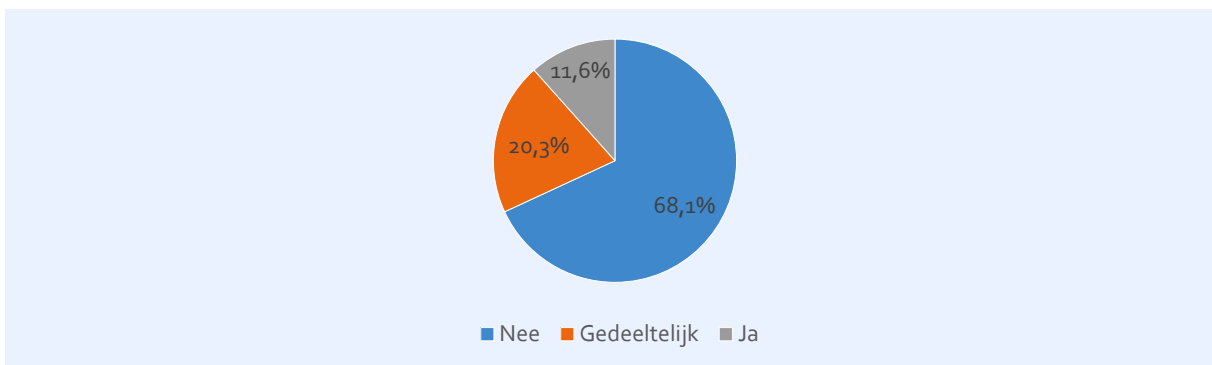
Werknemers zien iets meer werkgerelateerd verzuim

Ook de meeste werknemers die zich in het afgelopen jaar hebben ziekgemeld denken niet dat hun verzuim met het werk te maken had (68%). Toch geeft bijna een derde aan dat het verzuim gedeeltelijk (20,3%) of helemaal (11,6%) met het werk te maken had (Figuur 4.5). Bovendien kennen de meeste werknemers wel een collega die ziek werd door iets wat met het werk te maken had (63% weet dit zeker en 21% denkt dit te hebben meegemaakt).





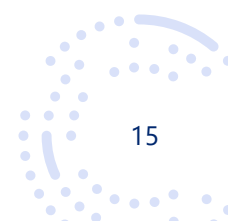
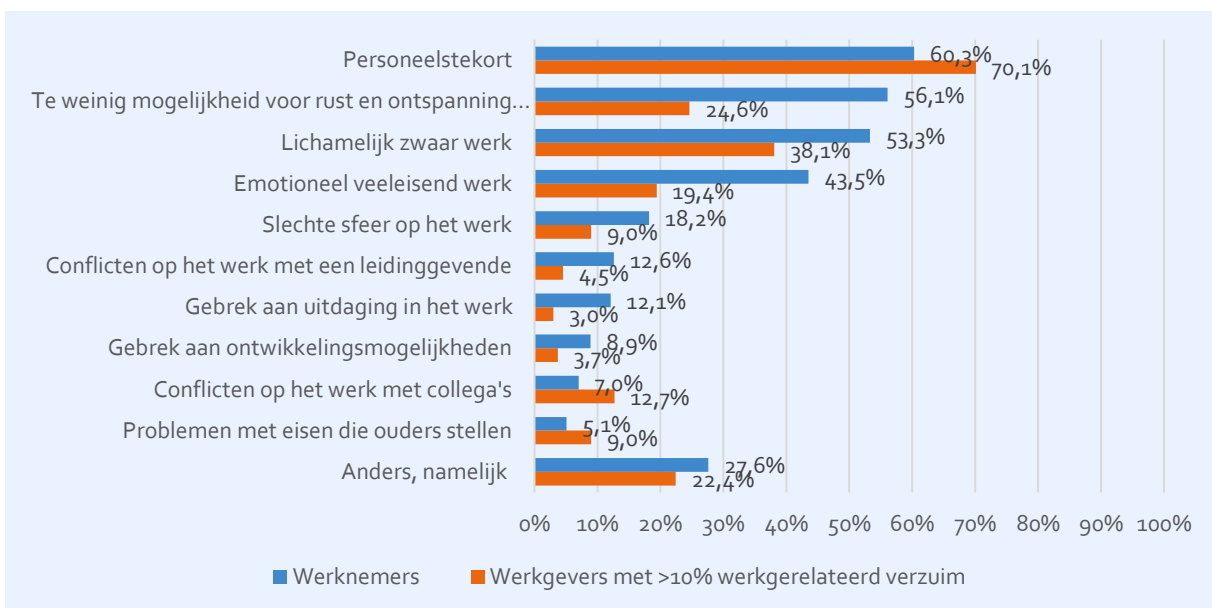
Figuur 4.5 Werkgerelateerd ziekteverzuim onder werknemers die zich in het afgelopen jaar hebben ziekgemeld (N = 671)



Werknemers denken vaker dat verzuim komt door weinig rust en lichamenlijk zwaar werk

Figuur 4.6 toont met welke onderdelen van het werk ziekteverzuim volgens werkgevers en werknemers te maken had. In de figuur zijn de antwoorden opgenomen van werknemers die eerder aangaven zich in het afgelopen jaar te hebben ziekgemeld door het werk (geheel of gedeeltelijk; $n = 214$) en werkgevers die aangaven dat het werkgerelateerde deel van het ziekteverzuim minimaal 10% is ($n = 134$). Bij zowel werknemers (60%) als werkgevers (70%) zien we dat het ziekteverzuim vaak met een personeelstekort te maken heeft. Er zijn echter ook enkele opvallende verschillen tussen werknemers en werkgevers. Zo geeft 56% van de werknemers die zich in het afgelopen jaar hebben ziekgemeld door het werk aan dat dit (onder andere) kwam door te weinig mogelijkheid voor rust en ontspanning tussen de werkzaamheden door, terwijl slechts 25% van de werkgevers met minimaal 10% werkgerelateerd verzuim denkt dat dit meespeelt. Ook geeft 53% van deze werknemers aan dat het verzuim te maken had met lichamenlijk zwaar werk en 43% dat het te maken had met emotioneel veeleisend werk, terwijl respectievelijk 38% en 19% van de werkgevers met minimaal 10% werkgerelateerd verzuim denkt dat dit meespeelt.

Figuur 4.6 Onderdelen van het werk waarmee ziekteverzuim te maken had volgens werknemers en werkgevers





Andere werkgerelateerde oorzaken en risico's

Ruim een kwart van deze werknemers denkt dat iets anders de oorzaak van hun werkgerelateerde verzuim was. Bijna allemaal noemen zij besmetting op het werk door virussen die de kinderen meebrengen, daarbij noemen zij ook corona besmettingen die zij op het werk opliepen. Ook noemen enkelen het gebrek aan waardering. Ook de werkgevers wijzen bij de andere oorzaken naar de virussen die medewerkers oppikken. Een aantal noemt ook expliciet besmettingen door corona op het werk en de indruk dat medewerkers na corona ook bevattelijker zijn voor andere virussen en dus sneller ziek worden.

Werkgerelateerd verzuim hangt samen met tevredenheid over werk

Net als stress gaat ook werkgerelateerd verzuim samen met de werktevredenheid zoals die in Figuur 3.1 is weergegeven. Wanneer we de werknemers die de verschillende onderdelen van hun werk als (zeer) slecht ervaren vergelijken met de werknemers die het als (zeer) goed ervaren, dan zien we dat de eerste groep meer werkgerelateerd verzuim rapporteert⁹. De ervaringen op alle onderdelen, behalve de relatie met ouders, laten hierbij hetzelfde beeld zien. Per onderdeel (behalve relatie met ouders) zien we dat van de werknemers die het als (zeer) slecht ervaren bij 45 tot 55% het ziekteverzuim afgelopen jaar (gedeeltelijk) met werk te maken had. Bij de werknemers die de onderdelen als (zeer) goed ervaren zien we dat bij een lager percentage, namelijk bij 13 tot 23% het ziekteverzuim afgelopen jaar (gedeeltelijk) met werk te maken had.

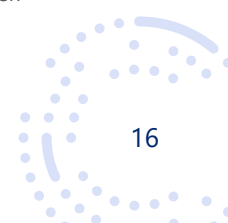
Werkgevers zien ook werkdruk en besmettingen als risico

Aan alle werkgevers, dus ook aan degenen die denken dat minder dan 10% van het verzuim met het werk te maken heeft, is aanvullend gevraagd wat op dit moment op hun locatie het grootste risico voor werkgerelateerd verzuim is. Dan worden onder andere zaken rond personeelstekort en werkdruk genoemd, maar zeker ook het besmettingsrisico.

4.3 Samenvattend beeld ziekteverzuim in de kinderopvang

- Ongeveer de helft van de werkgevers kent het verzuimpercentage van de eigen vestiging niet.
- De meeste werkgevers denken dat minder dan 10% van het ziekteverzuim met het werk te maken heeft.
- Drie kwart van de werknemers heeft zich in het afgelopen jaar minimaal een keer ziekgemeld. Hun ervaringen met de betrokkenheid van de leidinggevende tijdens hun verzuim verschillen sterk.
- Werknemers die helemaal niet verzuimd hebben of die kort verzuimd hebben zijn tevredener met hun werk.
- Werkgevers en werknemers denken dat ziekteverzuim te maken heeft met personeelstekort.
- Verder denken werkgevers en werknemers verschillend over de onderdelen van het werk waar ziekteverzuim mee te maken kan hebben. Werknemers noemen (veel) vaker dan werkgevers te weinig mogelijkheden voor rust en ontspanning tussen de werkzaamheden door, lichamelijk zwaar werk en emotioneel zwaar werk. Het enige onderdeel dat werkgevers vaker noemen is conflicten op het werk tussen collega's.

⁹ Chi-kwadraat toetsen zijn voor alle onderdelen significant ($ps < .001$), behalve de relatie met ouders (bij stress en ziekteverzuim) en de onderlinge sfeer tussen collega's (bij ziekteverzuim).



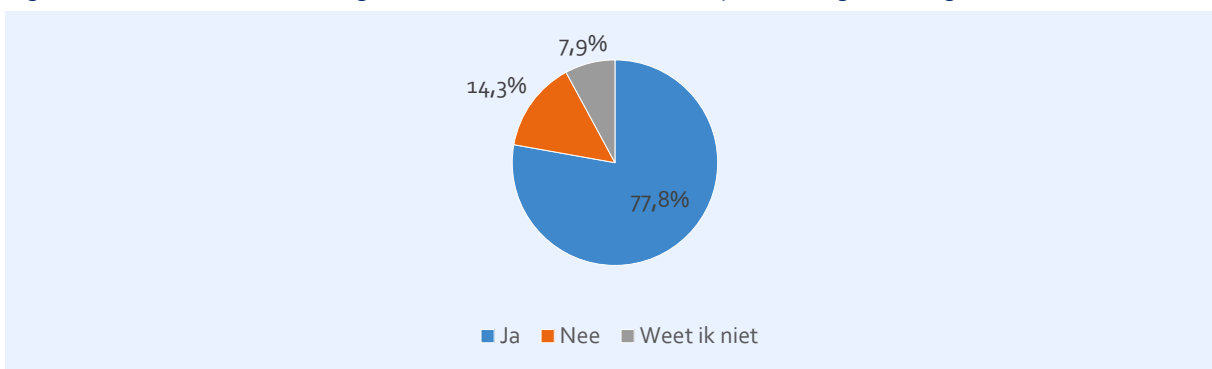


5 Maatregelen ziekteverzuim

5.1 Waardering en aandacht als maatregelen tegen ziekteverzuim

Meer dan driekwart van de werkgevers heeft op hun vestiging aandacht voor maatregelen om te zorgen dat medewerkers niet of minder snel ziek worden door hun werk(omstandigheden) (Figuur 5.1). Vestigingen die onderdeel zijn van een grotere kinderopvangorganisatie hebben meer aandacht voor maatregelen (85%) dan zelfstandige vestigingen (74%)¹⁰. We zien geen verschil tussen vestigingen die alleen bso aanbieden, vestigingen die alleen dagopvang aanbieden, vestigingen die alleen peuteropvang aanbieden en vestigingen die zowel dagopvang als peuteropvang aanbieden.

Figuur 5.1 Aandacht voor maatregelen om verzuim door werk te beperken, volgens werkgevers (N = 848)



Daarbij gaat het vaak om maatregelen als zorg voor voldoende waardering (87%), medewerkers zoveel mogelijk ruimte geven hun eigen werk te plannen en in te richten (63%), aandacht voor (dreigend) ziekteverzuim in de evaluatiegesprekken (56%) en actieve aandacht voor tips om fysieke belasting te verminderen en gezond te tillen (50%) zoals Figuur 5.2 laat zien. De methode *Plezier in uitvoering*, die bedoeld is om werkplezier te laten groeien en werkdruk aan te pakken, wordt door 6% gebruikt. Ongeveer een kwart van de werkgevers zegt een andere maatregel in te zetten.

Kader 5.1 Voorbeelden van andere maatregelen om verzuim te beperken

- Aandacht voor individuele medewerker, voor werk-privé balans, coaching, veel in gesprek, goed luisteren
- Aandacht voor goede sfeer: teamuitjes, teambuilding
- Aandacht voor leefstijl: bewegen, bedrijfsfitness, gezond eten, massage
- Hygiëne protocol, ter voorkoming van overdracht ziekte
- Ruimte in het werk creëren door bijvoorbeeld inzet boventallige groepshulp
- Gebruik van een vitaliteitsprogramma dat extern wordt aangeboden, waar griepvrij onderdeel van kan zijn

Bij twee maatregelen zien we een verschil tussen zelfstandige vestigingen en vestigingen die onderdeel zijn van een grotere kinderopvangorganisatie. De vestigingen die onderdeel zijn van een grotere organisatie geven vaker aan aandacht te hebben voor (dreigend) ziekteverzuim in de evaluatiegesprekken (67,4%) dan zelfstandige vestigingen (48,9%)¹¹. Bij de maatregel 'Medewerkers zoveel mogelijk ruimte geven hun eigen werk te plannen en in te richten' is dit andersom, zelfstandige

¹⁰ De verdeling van percentages (Chi-kwadraat toets) verschilt significant ($p = .001$).

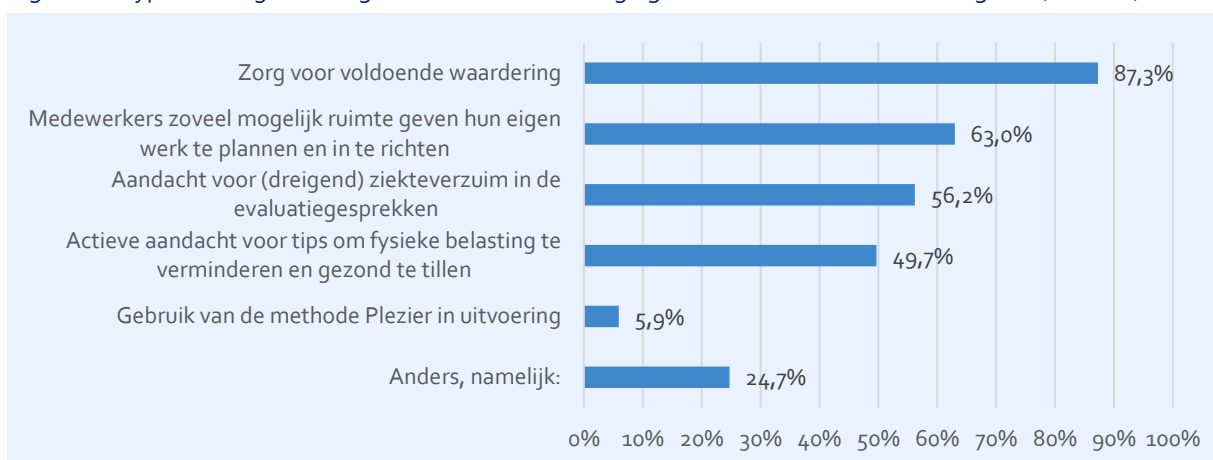
¹¹ De verdeling van percentages (Chi-kwadraat toets) verschilt significant ($p < .001$).





vestigingen geven aan dit meer te doen (66,4%) dan vestigingen die onderdeel zijn van een grotere organisatie (57,9%).¹²

Figuur 5.2 Type maatregelen die gebruikt worden in vestigingen met aandacht voor maatregelen (N = 660)



Professionele vrijheid, regelruimte en goede contracten

In enkele interviews met organisaties met laag verzuim, hoorden we dat deze werkgevers inzetten op het geven van vertrouwen aan hun personeel. Werknemers krijgen zo professionele vrijheid en regelruimte. Daarnaast werd de noodzaak benoemd om te zorgen voor goede contracten. In de bso zorgen deze werkgevers er voor dat werknemers contracten met aansluitende tijden hebben, zodat ze in hun contract ook tijd hebben voor (betaald) overleg, plannen van het werk, maar ook bijvoorbeeld het versieren van een lokaal. Deze organisaties zeggen dat de investering in wat ruimere contracten zich terugverdient doordat zij nauwelijks verloop kennen, weinig verzuim en dat er rust heerst binnen de organisatie. In enkele interviews met vestigingen met hoog verzuim werd juist verteld dat zij mensen geen contracten van meer dan 32 uur aanbieden omdat mensen dat niet volhouden.

5.2 Maatregelen overtuigen werkgevers niet echt

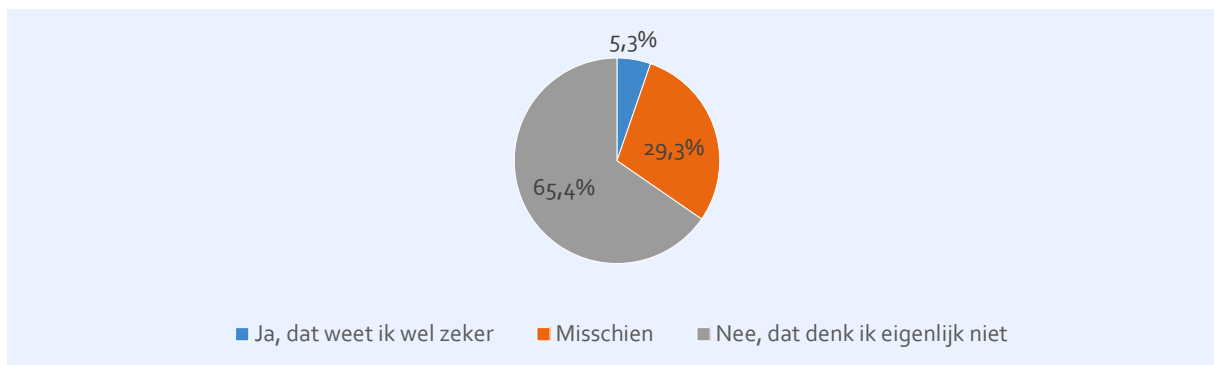
Werkgevers van vestigingen met maatregelen om te zorgen dat medewerkers niet of minder snel ziek worden door hun werk, weten niet zeker of het verzuim hoger zou zijn als de maatregelen niet gebruikt zouden worden. Ruim de helft denkt dat dit misschien zo is (52%) en 36% zegt dit wel zeker te weten. Twee derde van de werkgevers van vestigingen waarin geen aandacht is voor dit soort maatregelen of die dit niet weten, denkt niet dat het verzuim lager zou zijn als ze wel bepaalde maatregelen zouden inzetten (Figuur 5.3). Werkgevers van een zelfstandige vestiging denken vaker (73,8%) dan werkgevers van een vestiging die onderdeel is van een grotere organisatie (40,4%) dat het verzuim niet lager zou zijn als ze wel maatregelen zouden inzetten. We zien geen verschil tussen vestigingen die alleen bso aanbieden, vestigingen die alleen dagopvang aanbieden, vestigingen die alleen peuteropvang aanbieden en vestigingen die zowel dagopvang als peuteropvang aanbieden.

¹² De verdeling van percentages (Chi-kwadraat toets) verschilt significant ($p = .026$)





Figuur 5.3 Denken werkgevers zonder maatregelen dat het verzuim lager zou zijn met maatregelen (N = 188)



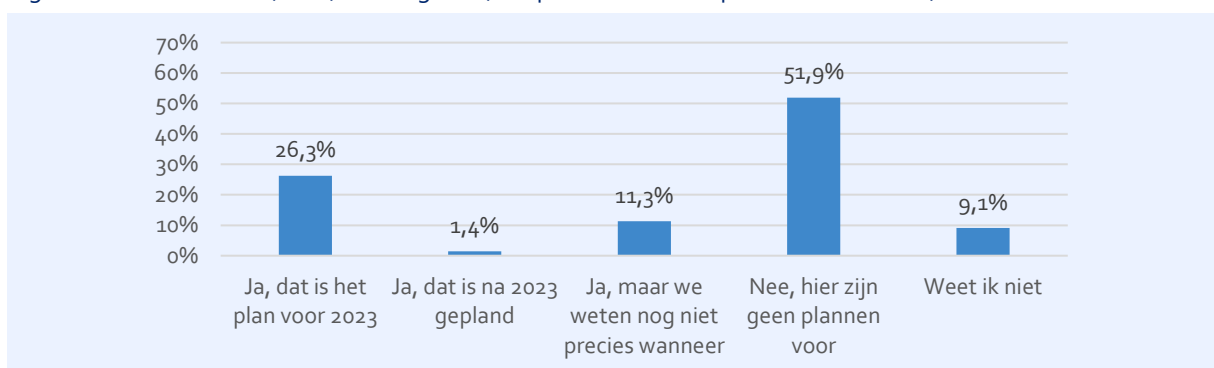
Werkgevers die denken dat het verzuim (misschien) wel lager zou zijn als ze wel maatregelen zouden inzetten, geven een paar redenen waarom ze dat nu niet doen. Onbekendheid met de maatregelen zegt 40% van deze werkgevers, tijdgebrek door te hoge werkdruk zegt 26% en 31% noemt een andere reden (bijvoorbeeld een laag ziekteverzuim op de vestiging, het moeilijk oplossen van personeelstekort en dat op de to-do-lijst staat).

Vestigingen die wel maatregelen nemen en denken dat dit zeker zin heeft (n = 127) blijken meer verzuim (7,94%) te rapporteren dan de werkgevers die niet zo overtuigd zijn van het effect van maatregelen (N=42, gemiddeld verzuimpercentage 4,24%)¹³. Werkgevers die niet zo overtuigd zijn van de zin van maatregelen lijken zodoende ook minder redenen te hebben om maatregelen te nemen.

Weinig plannen voor nieuwe maatregelen

De meeste werkgevers (52%) hebben geen plannen om (meer) maatregelen te nemen om te zorgen dat medewerkers minder (snel) ziek worden van hun werk; 39% heeft wel plannen, waarvan het merendeel voor 2023 is.

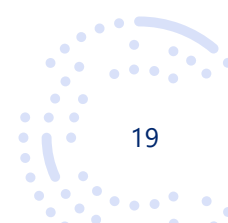
Figuur 5.4 Plannen voor (meer) maatregelen (let op: verticale as loopt tot 70%; N = 848)



Bij werkgerelateerd verzuim niet altijd afspraken over werk

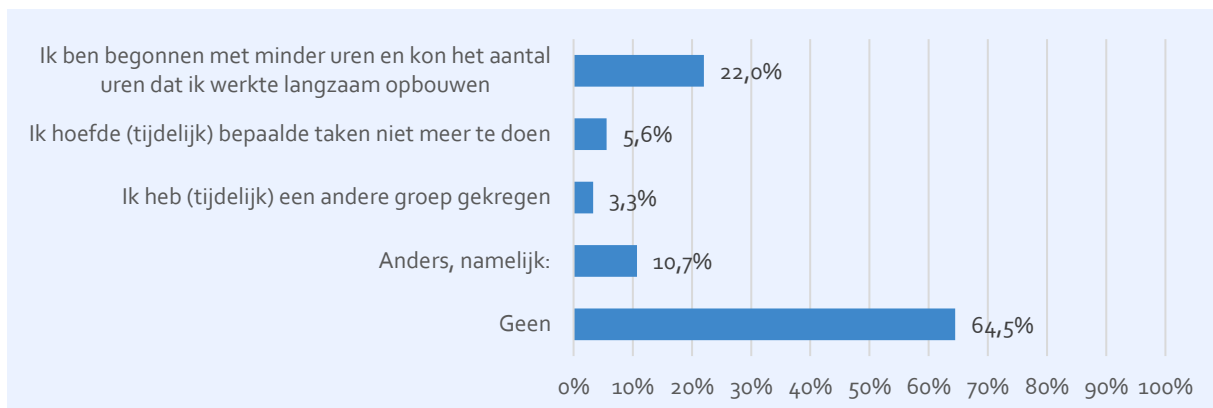
Van de werknemers die zich hadden ziek gemeld door het werk, zegt 65% in de begeleiding of bij de werkhervatting geen afspraken te hebben gemaakt met de leidinggevende (Figuur 5.5). De afspraak die het vaakst voorkomt is beginnen met minder uren en het aantal uren dan langzaam opbouwen (22%).

¹³ Dit verschil in verzuim is significant ($p = .017$)





Figuur 5.5 Afspraken met leidinggevende over veranderingen in het werk (N = 214)



Werknemers hebben wel een idee wat zij het liefst hadden gewild van de begeleiding van de leidinggevende tijdens de ziekteperiode.

Kader 5.2 Voorbeelden van wat werknemers met werkgerelateerd ziekteverzuim het liefste hadden gewild van de begeleiding van hun leidinggevende tijdens de ziekteperiode

- begrip, bijvoorbeeld voor de werkdruk of het ziek zijn
- (beter) luisteren, gehoord worden
- tijd geven om te herstellen, geen druk om terug te keren, met rust laten
- erkenning en waardering
- interesse tonen, vragen hoe het gaat, betrokkenheid
- oplossing zoeken, meedenken, mogelijkheden tot ander werk

5.3 Samenvattend beeld maatregelen ziekteverzuim in de kinderopvang

- Meer dan driekwart van de werkgevers gebruikt maatregelen om ziekteverzuim te beperken.
- Maatregelen die door meer dan de helft van de werkgevers genoemd worden, zijn: zorg voor voldoende waardering, medewerkers zoveel mogelijk ruimte geven hun eigen werk te plannen en in te richten en aandacht voor (dreigend) ziekteverzuim in de evaluatiegesprekken.
- Werkgevers zijn niet zo overtuigd van het nut van de maatregelen: werkgevers met maatregelen denken lang niet allemaal dat het verzuim hoger zou zijn zonder maatregelen en werkgevers zonder maatregelen denken niet allemaal dat het verzuim lager zou zijn met maatregelen.
- Het door de werkgevers gerapporteerde verzuim ligt hoger bij werkgevers die maatregelen nemen en die denken dat dit zin heeft.
- Werknemers zien tijdens hun verzuimperiode graag interesse en begrip van hun leidinggevende.





6 Conclusies en aanbevelingen

Meer herkenning van problematiek ziekteverzuim nodig

Het ziekteverzuim in de kinderopvang is hoog. Centerdata heeft begin 2023 voor het Platform Arbeidsmarkt Kinderopvang onderzoek gedaan naar oorzaken en mogelijke aanpakken van (beïnvloedbaar) werkgerelateerd verzuim. Het eerste dat in dit onderzoek opvalt is dat veel werkgevers op vestigingsniveau niet bekend zijn met het verzuimpercentage van hun vestiging. Bij vestigingen die onderdeel zijn van een grotere organisatie zijn meer werkgevers hier niet van op de hoogte dan bij zelfstandige vestigingen. Ook denken werkgevers dat maar een klein deel van het verzuim met het werk te maken heeft. Hiermee lijken werkgevers weinig urgentie te voelen om zelf verder te proberen het ziekteverzuim in hun vestiging te beperken. Er lijkt een verschil te zijn tussen de urgentie om ziekteverzuim terug te dringen die op brancheniveau ervaren wordt en hoe dat op de, vaak relatief kleine, locaties ervaren wordt. Het verdient aanbeveling om na denken over manieren om werkgevers op vestigingsniveau goed inzicht te geven in het verzuim van hun vestiging en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Wellicht kunnen de betrokken arbodiensten en de koepelorganisaties hier een rol bij spelen.

Verlichting lichamelijk zwaar werk is een van de sleutels om verzuim te verlagen

Meer dan de helft van de werknemers noemen te weinig mogelijkheden voor rust en ontspanning tussen de werkzaamheden door en lichamelijk zwaar werk als onderdelen van het werk die te maken hebben met ziekteverzuim. Werkgevers zien dit in veel mindere mate. De maatregelen die nu worden ingezet om ziekteverzuim te beperken, zijn waardering geven, het bieden van regelruimte en aandacht voor tips om fysieke belasting te verminderen en gezond te tillen. Deze maatregelen sluiten niet (allemaal) direct aan bij de oorzaken die de werknemers signaleren, namelijk de lichamelijke zwaarte van het werk en het gebrek aan ontspanningsmogelijkheden. Werknemers ervaren dat zij continu aan moeten staan. Het lijkt er op dat de lichamelijke zwaarte van het werk in de kinderopvang meer aandacht moet krijgen en dat meer aanpakken gericht op verlichting van die zwaarte ontwikkeld en in de praktijk gebruikt moeten worden.

Besmettingsrisico serieus nemen

Op de vraag naar mogelijke werkgerelateerde aspecten die te maken kunnen hebben met ziekteverzuim, wezen opvallend veel werkgevers en werknemers in de open antwoorden op het risico op besmetting met verschillende virussen. Daarmee werd zeker niet alleen gewezen naar het coronavirus. Ook verschillende griepvirussen gaan makkelijk rond in de kinderopvang en leiden vaak tot ziekteverzuim onder medewerkers. Het zou goed zijn om dit risico serieus te nemen en na te denken over manieren om werknemers meer te beschermen tegen besmetting door kinderen.

Inzetten op tevredenheid met het werk heeft ook een positieve invloed op ziekteverzuim

Dit onderzoek laat zien dat er een samenhang is tussen tevredenheid met het werk en zowel het ervaren van stress als ziekteverzuim. Alleen al deze samenhang kan aanleiding zijn om in te zetten op het verbeteren van werktevredenheid van medewerkers. Werkgevers met een laag verzuim geven in de open antwoorden en in enkele interviews aan dat zij ervan overtuigd zijn dat aandacht en waardering voor hun medewerkers helpen om het ziekteverzuim laag te houden. Ook inzet op autonomie in het werk en een goede sfeer op de werkvloer kunnen bijdragen aan het beperken van het ziekteverzuim.





Al met al lijkt er werk te doen waar het gaat om werkgevers bewust te maken van ziekteverzuim als beïnvloedbaar fenomeen. Het beïnvloeden van ziekteverzuim gebeurt immers op de werkvloer. Dat is ook het uitgangspunt van de Wet Verbetering poortwachter: de werkgever is verantwoordelijk voor preventie en begeleiding van de zieke werknemer.

