

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 137
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 31 januari 2020

aan **BART SOMERS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

Vlaamse overheid - Ziekteverzuim

In het rapport "Ziekteverzuim bij de Vlaamse overheid 2018" staat: "Een stijging van het absenteïsmepercentage binnen de Vlaamse overheid zet zich door sinds 2008 - met uitzondering van 2009 waar er een minimale daling was. Het ziekteafwezigheidspercentage steeg van 6,37% in 2008 naar 7,97% in 2018. "

Het is duidelijk dat hoe ouder men is, hoe hoger het ziekteverzuim wordt.

Nog in het rapport staat: "In vergelijking met 2017 blijft de categorie van 1-dagsziekten gelijk, stijgt de categorie korte ziekteperiode heel licht met 1,58 %, is er een stijging van 4,47 % in de categorie van de langdurige ziekteperiodes en een stijging met 14 % in de categorie deeltijds ziek."

De Vlaamse overheid voorziet in meerdere instrumenten in het kader van het terugdringen van het ziekteverzuim. Verschillende daarvan werden vernoemd door toenmalig minister Homans in haar antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 255 van 19 februari 2019. In het rapport staat nog: "Het terugdringen van het ziekteverzuim kan gebeuren door een combinatie van enerzijds preventieve maatregelen die voorkomen dat personeelsleden uitvallen en re-integratie van arbeidsongeschikte personen anderzijds. Binnen de Vlaamse overheid zijn hier op basis van de cijfergegevens over 2018 verschillende goede praktijken mee te geven."

Qua oorzaken van het ziekteverzuim blijkt dat dit vaak burn-out is, alsook familiale problemen en pesten. Ook de aanmeldingen wegens conflicten zijn gestegen.

In antwoord op bovenvermelde schriftelijke vraag kwam het volgende aan bod: "Voor de Vlaamse overheid: om een ruw beeld te schetsen van de economische kost, kunnen we bovenstaande cijfer toepassen op de Vlaamse overheid. Het totale aantal netto-VTE in 2017 binnen Vlaamse overheid bedroeg 18 165,2 (link). Ruw geschat bedroeg de totale kost voor de Vlaamse overheid 18.000 000 EUR."

1. Het rapport "Ziekteverzuim 2019" is nog niet uit. Doch de cijfers verschillen niet zo veel van jaar tot jaar.

Hoe evalueert de minister deze cijfers?

2. Wat is de impact van het ziekteverzuim op de bedrijfseconomische prestaties per jaar? Graag de visie voor de impact op de Vlaamse overheidsdiensten én voor de bedrijven in het algemeen, met vermelding van de kosten in euro.
3. Via welke tools zal de minister, per leeftijdsgroep, dit ziekteverzuim terugdringen? Graag de visie voor de impact op de Vlaamse overheidsdiensten én voor de bedrijven in het algemeen.
4. De belangrijkste oorzaak van langdurig ziekteverzuim is momenteel burn-out.
Welke stappen onderneemt of zal de minister ondernemen om de oorzaken van burn-out gerelateerd aan arbeid te verlichten? In welke mate worden de bedrijven en sociale partners hier actief bij betrokken?
5. Daarnaast zijn 'pesten' en 'conflicten' een gestegen oorzaak van ziekteverzuim, zaken die op de werkvloer een grote impact hebben.
Welke stappen onderneemt of zal de minister ondernemen om dit in te dijken? Op welke manier wordt dit nu reeds aangepakt binnen de Vlaamse overheid? Via welke tools kunnen werknemers binnen de Vlaamse overheid terecht bij vertrouwenspersonen?
6. Op welke manier zal de minister de sectoren ondersteunen in het ontwikkelen van een plan van aanpak op gebied van 'werkbaar werk'?
7. In welke mate leiden loopbaan- en diversiteitsplannen en verschillende ESF-projecten (ESF: Europees Sociaal Fonds) tot het terugdringen van het ziekteverzuim binnen elke leeftijdsgroep?

BART SOMERS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

ANTWOORD

op vraag nr. 137 van 31 januari 2020

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. Voor de evolutie van de cijfers inzake ziekteverzuim van het personeel binnen de Vlaamse overheidsinstellingen verwijs ik naar de website bedrijfsinformatie van de Vlaamse overheid:

<https://overheid.vlaanderen.be/bedrijfsinformatie/welzijn-op-het-werk>.

De rondvraag voor de cijfers over 2019 is nog lopende. Deze cijfers zijn later in het voorjaar van 2020 beschikbaar.

In het rapport 'Ziekteverzuim binnen de Vlaamse overheid 2018' is een evaluatie van de cijfers en de evolutie ervan opgenomen.

2. Voor bedrijven in het algemeen:

Het rapport van SD-Worx van 2018 ([link](#)) schat voor een organisatie met 100 werknemers de gemiddelde kost per werknemer op 1.000 EUR. Indirecte kosten zoals het uitbetalen van overuren aan collega werknemers of de kost voor tijdelijke vervanging zijn niet in dit bedrag opgenomen.

Voor de Vlaamse overheid:

Om een ruw beeld te schetsen van de economische kost, kunnen we bovenstaande cijfer toepassen op de Vlaamse overheid. Het totale aantal netto-VTE in 2018 binnen Vlaamse overheid bedroeg 18 411,4 ([link](#)). Ruw geschat bedroeg de totale kost voor de Vlaamse overheid in 2018 18.411.000 EUR.

3. Voor bedrijven in het algemeen:

Ziekteverzuim kan diverse oorzaken kennen, ook binnen bepaalde leeftijdsgroepen. Mijn collega, Hilde Crevits, bevoegd voor Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw zet daarom in op een integrale benadering waarbij ze werk werkbaarder willen maken door in te spelen op diverse factoren. Ze geeft dan ook verder uitvoering aan het akkoord tussen sociale partners (zonder ABVV) en de Vlaamse Regering over de principes en actielijnen voor een gezamenlijke aanpak van werkbaar werk (14 december 2018). Met dit actieplan werkbaar werk "Samen een versnelling hoger voor werkbaar werk" zetten de Vlaamse Regering en de Vlaamse sociale partners hun schouders onder meer werkbaar werk.

Het actieplan kent drie doelstellingen: kennis blijvend opbouwen en maximaal ontsluiten, alle actoren enthousiasmeren en iedereen aanzetten tot actie. Enkele voorbeelden van instrumenten zal ik bij de volgende deelvraag toelichten.

Voor de Vlaamse overheid:

Binnen de Vlaamse overheid voorziet mijn administratie verschillende tools om het ziekteverzuim en stress op de werkvloer terug te dringen en te werken aan werkbaar loopbanen.

Vooreerst is er het actieplan stress en burn-out en bijhorende website <https://overheid.vlaanderen.be/stress-en-burn-out>. Hierdoor willen we een gecoördineerd aanbod op organisatieniveau bieden als preventieve buffer tegen

werkgerelateerde stress en burn-out. De Vlaamse overheid wil als werkgever immers zoveel als mogelijk preventief werken en daardoor voorkomen dat mensen uitvallen.

We focussen hierbij op 3 doelgroepen:

- 1) de leidinggevenden
- 2) de HR-professionals: HR Business Partners (BP's) en HR specialisten
- 3) de personeelsleden.

Binnen het actieplan en de website werden 10 bouwstenen uitgewerkt:

- Bouwsteen 1: Inzetten op een algemeen welzijnsbeleid
- Bouwsteen 2: Entiteiten sensibiliseren, informeren en ondersteunen bij de uitbouw van het welzijnsbeleid binnen hun entiteit
- Bouwsteen 3: Actief aanwezigheidsbeleid bevorderen
- Bouwsteen 4: Beklemtonen van belang van leiderschap
- Bouwsteen 5: Aandacht voor gezondheid
- Bouwsteen 6: Meten is weten, rapporteren is sensibiliseren
- Bouwsteen 7: Opleidingsaanbod screenen op welzijn
- Bouwsteen 8: Stimuleren van mobiliteit
- Bouwsteen 9: Stimuleren van organisatie-ontwikkeling die bijdraagt aan meer welzijn op het werk
- Bouwsteen 10: Individuele hulpverlening duidelijker in kaart brengen

Begin 2019 is eveneens een pool van veerkrachtcoaches binnen de Vlaamse overheid opgericht om zo de primaire preventie van stresssignalen op de werkvloer nog beter te kunnen opvangen en medewerkers copingmechanismen aan te leren om beter met deze stresssignalen om te gaan. In 2019 werden 125 trajecten begeleid.

Momenteel lopen proefprojecten binnen het project 'Geïntegreerd welzijnsbeleid'. De bedoeling van dit project is een draaiboek te ontwikkelen dat de HR BP kan ondersteunen om een preventief welzijnsbeleid te implementeren en dat welzijn verbindt met de andere HR thema's binnen de entiteit.

Daarnaast is er ook een meetinstrument welzijn. De uitvoering van welzijnsmetingen op basis van een meetinstrument zal de entiteiten van de Vlaamse overheid meer inzicht geven in hun werkeisen en hulpbronnen op organisatie-, team/afdelings- en individueel niveau:

- op basis van een gefundeerde analyse van het welzijnsklimaat
- met de mogelijkheid tot monitoring van het welzijnsklimaat op het niveau van de Vlaamse overheid (mogelijkheid tot benchmarking, evolutie doorheen de tijd op niveau van de Vlaamse overheid, ...) en advisering bij het opstellen van een welzijnsplan.

Op tweemaandelijks basis organiseert mijn administratie netwerken voor de HR business partners binnen de Vlaamse overheid waarbij goede praktijken tussen de entiteiten worden uitgewisseld en men kan leren van elkaar.

Een ander instrument om te werken aan werkbare loopbanen is de lancering van het pilootproject 'Loopbaan in eigen handen'. Met dit aanbod willen we de personeelsleden van de Vlaamse overheid informeren, inspireren en motiveren om zelfstandig en vrijwillig aan hun loopbaan te werken. Door een aantal praktische tools aan te reiken zoals digitale doegidsen en een loopbaanpaspoort

- ondersteunen we hen in het ontwikkelen van hun loopbaancompetenties
- zorgen we ervoor dat ze beter hun weg vinden in de organisatie

- vergroten we de inzetbaarheid.

Bovenstaande maatregelen tonen aan dat ik streef naar en werk aan werkbaar werk voor alle personeelsleden binnen de Vlaamse overheid, ongeacht de leeftijdsgroep.

De dienst Diversiteitsbeleid organiseerde tussen oktober 2018 en december 2019 8 sessies van het lerend netwerk levensfasebewust personeelsbeleid (LFBPB) rond de 5 levensfasen: start-, ambitie-, combinatie-, deskundigheids- en landingsfase. Een levensfasebewust personeelsbeleid is een beleid dat zich richt op de duurzame en optimale inzetbaarheid van alle medewerkers binnen een organisatie door rekening te houden met hun actuele levensfase en daarbij horende specifieke kenmerken en behoeften. Het doel daarvan is medewerkers optimaal inzetbaar te houden gedurende de volledige loopbaan.

De doelstellingen van het netwerk waren de volgende:

- aanreiken van een theoretisch kader voor levensfasebewust personeelsbeleid
- aanreiken van info mbt uitdagingen en noden over dit thema
- inventariseren van tools, goede praktijken, ... over dit thema in de entiteiten
- kennisdeling tussen de entiteiten bevorderen
- stimuleren van de opstart van een project in het kader van LFBPB in eigen entiteit

Uit dit netwerk zijn een aantal bruikbare goede praktijken naar voren gekomen die via een sharepointsite gedeeld worden over alle HR-medewerkers binnen de Vlaamse overheid.

4. Voor bedrijven in het algemeen:

Er zijn diverse factoren die aan de oorzaak kunnen liggen van een burn-out. Vaak gaat het over een samenspel van verschillende, werk en niet-werkgerelateerde, factoren.

Zoals eerder gesteld tracht mijn collega bevoegd voor Werk met het actieplan werkbaar werk in te spelen op diverse factoren die het werk werkbaarder kunnen maken om zo ook burn-out te kunnen voorkomen.

Dit actieplan is samen met de sociale partners en de Vlaamse Regering tot stand gekomen. Ook de verdere opvolging van dit plan zal in het voorjaar samen met de sociale partners gebeuren.

Met de werkbaarheidscheque, één van de acties uit het actieplan werkbaar werk, kunnen ondernemingen een meting of scan aankopen om werkbaar werk binnen hun organisatie in kaart te brengen en/of begeleiding inkopen bij het uitvoeren van de scan/meting, het opstellen van een werkbaarheidsplan, en de monitoring en opvolging van de veranderingen op het vlak van werkbaar werk.

Vervolgens kunnen ondernemingen voor de uitvoering van acties een beroep doen op de KMO-portefeuille en de nieuwe ESF-oproepen die de administratie van de Vlaamse minister bevoegd voor Werk volop aan het aligneren is binnen het actieplan werkbaar werk. Voor bedrijven die hun plafond binnen de KMO-Portefeuille bereikt hebben, staan we ook tijdelijk een verhoging toe voor acties rond werkbaar werk. Vanaf 1 januari 2020 zal er vanuit ESF Vlaanderen ook een raamovereenkomst 'Drive' voor dienstverleners beschikbaar zijn waar ondernemingen een beroep op kunnen doen om hun HRM-processen te verbeteren en acties uit te voeren. Het doel ervan is het verhogen van de werkbaarheid om zo uiteindelijk het individueel werknemerswelzijn te verbeteren. De dienstverleners schenken bij deze opdrachten grote aandacht aan

autonomie, verbondenheid en competentie. Dit zijn belangrijke factoren om ervoor te zorgen dat werknemers enthousiast en zinvol langer aan de slag kunnen gaan.

Daarnaast zal er in het voorjaar van 2020 ook een ESF-oproep rond 'Anders organiseren' gelanceerd worden, die tot doel heeft acties rond werkbaar werk in ondernemingen te bevorderen. Op 1 december 2019 lanceerde mijn collega bevoegd voor Werk ook een nieuwe ESF-oproep waarbij ondernemingen subsidies kunnen krijgen voor opleidingen rond vaardigheden in de 21ste eeuw (o.m. digitale geletterdheid, kritisch en probleemoplossend denken of samenwerken). Met deze oproep willen we levenslang leren in organisaties aanmoedigen en hen ondersteunen om hun werknemers sterker te maken op de arbeidsmarkt zodat zij gewapend zijn om enthousiast langer aan de slag te blijven. Eén van de beoogde doelgroepen van deze oproep zijn 50-plussers.

Zowel op de website www.talentontwikkelaar.be van het Departement WSE als op de website www.werkbaarwerk.be van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) en de Stichting Innovatie & Arbeid (StIA) kunnen organisaties een beroep doen op allerlei instrumenten rond het terugdringen van ziekteverzuim, het opzetten van werkbaar werk, het creëren van duurzame loopbanen, omgaan met diversiteit, enzovoort.

Maar het actieplan is zeker niet de enige weg waarmee mijn collega bevoegd voor Werk, wil inzetten op werkbaar werk en het voorkomen van burn-out. Het is haar intentie om ondernemingen, sectoren en partnerschappen op de arbeidsmarkt te ondersteunen in de diverse maatschappelijke transitie (zoals digitalisering en vergrijzing) waar we mee te maken hebben. Bij deze oefening, wil ze streven naar veerkrachtige ondernemingen die hun personeelsbeleid vormgeven vanuit een toekomstgericht verhaal en daarbij tegelijkertijd inzetten op loopbaanbeleid, de verwerving van vaardigheden, werkplekleren, diversiteit, arbeidsorganisatie en het versterken van de innovatie en werkbaarheid van jobs.

Technologische innovaties en digitalisering kunnen bijdragen aan werkbaar werk. We willen dan ook inzetten op onderzoek om meer mensen via technologische ondersteuning (zoals cobots) te activeren en duurzaam aan het werk te houden. Met ESF-steun bereiden we ondernemingen en hun werknemers voor op de implementatie van cybersecurity en Artificial Intelligence.

Bovendien nemen we ook de loopbaanversterkende instrumenten (zoals verlofstelsels, loopbaanbegeleiding, opleiding, outplacement, vrijstellingen, transitiepremies, ...) onder de loep en bekijken we hoe deze er toe kunnen bijdragen dat oudere werknemers een overstap kunnen maken naar een minder belastende job.

Tot slot streven we een betere combinatie van arbeid en privé na voor alle werkenden, onder andere via de thematische verloven en dienstencheques. Zo ondersteunen we het flexibeler ouderschapsverlof en nemen we het initiatief om in navolging van de federale overheid met de aanmoedigingspremies het 1/10de ouderschapsverlof te ondersteunen. Verder zullen we met de federale collega's nagaan of het mogelijk is om toe te werken naar meer harmonisatie tussen de diverse gefragmenteerde verlofstelsels.

Voor de Vlaamse overheid

Zie antwoord op vraag 3.

5. De welzijnswet¹ verplicht iedere werkgever de risico's waaraan de werknemers zijn blootgesteld te analyseren en de nodige maatregelen te treffen. Als minister bevoegd voor bestuurszaken word ik in deze materie ondersteund door de GDPB (Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk).

Ik verwacht van de diensten van de Vlaamse overheid dat zij deze wet correct toepassen omdat dit niet enkel in het belang is van de werknemers maar ook in het belang van de Vlaamse overheid als geheel en van een goede dienstverlening aan de burger. De preventieadviseurs van de Gemeenschappelijke Interne Dienst voor Preventie en Bescherming (GDPB) zijn hierbij een belangrijke partner voor de entiteiten.

Inzake 'Pesten' en 'conflicten' op de werkvloer voorziet de welzijnswet dat vertrouwenspersonen en preventieadviseurs psychosociaal welzijn het aanspreekpunt zijn voor psychosociale risico's zoals pesten en conflicten.

De GDPB heeft preventieadviseurs psychosociaal welzijn die de aangesloten entiteiten op volgende manieren ondersteunen m.b.t. deze thematiek:

- *Ondersteunen van vertrouwenspersonen binnen de entiteiten.*
Bijna elke aangesloten entiteit heeft vertrouwenspersonen aangesteld als eerstelijns aanspreekpunt voor medewerkers rond alle psychosociale risico's, dus ook voor conflicten en pesten. Momenteel zijn er een 150-tal actieve vertrouwenspersonen aangesloten bij de GDPB.

De GDPB staat in voor de ondersteuning van de vertrouwenspersonen, met als doel dat elke medewerker, met moeilijkheden rond welzijn op het werk, op een professionele, kwaliteitsvolle manier bij een vertrouwenspersoon van zijn eigen entiteit terecht kan. De GDPB ondersteunt entiteiten op meerdere terreinen: bij de aanstelling van vertrouwenspersonen, voorzien van de basisopleiding tot vertrouwenspersonen, ondersteunt entiteiten bij hun werking van vertrouwenspersonen, voorziet infosessies en begeleidt de verplichte 2 jaarlijkse intervisie in kleine groep voor vertrouwenspersonen, volgt vertrouwenspersonen persoonlijk op, biedt individuele feedback en biedt ondersteuning bij dossiers. Soms kan een dossier rond pesten samen met de vertrouwenspersoon opgenomen worden.

De GDPB schreef hun werking van vertrouwenspersonen uit. Deze tekst is opgemaakt in samenwerking met de vakorganisaties. De tekst is te raadplegen op <https://overheid.vlaanderen.be/werking-vertrouwenspersonen>.

- *Interne procedure*
De welzijnswet voorziet dat elke medewerker die meent schade te ondervinden van psychosociale risico's een beroep kan doen op de interne procedure. De interne procedure bevat twee types interventie: de informele psychosociale interventie (die vertrouwenspersonen kunnen opnemen) en de formele psychosociale interventie.

Vertrouwenspersonen en preventieadviseurs psychosociaal welzijn kunnen dus rechtstreeks ingrijpen bij situaties van pesten en conflicten. Vertrouwenspersonen weten zich hierbij ondersteund door de GDPB.

De vertrouwenspersoon zal in het eerste gesprek luisteren naar het verhaal van de verzoeker en de vraag van de verzoeker helder en duidelijk trachten te krijgen.

¹ Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers op het werk.

Vanuit dit zicht op de situatie en de wens van de verzoeker worden opties bekeken, gericht op een oplossing die zowel voor de verzoeker als voor de entiteit een meerwaarde zijn. De vertrouwenspersoon neemt geen standpunt in het verhaal, maar blijft neutraal. Vanuit deze neutrale houding wordt gezocht naar oplossingen, waar de verzoeker eigenaar van blijft.

Pesten op de werkvloer is een veelvoorkomend probleem, waarbij vele factoren faciliterend of remmend werken. Een oplossing zal dus steeds maatwerk zijn en rekening houden met zowel factoren op organisatieniveau, leiderschap, teamniveau en individueel niveau.

- *Ondersteunen van entiteiten.*

De preventieadviseurs psychosociaal welzijn adviseren de entiteiten van de Vlaamse overheid bij het uitwerken van een welzijnsbeleid op maat en rekening houdend met hun eigenheid.

Daarnaast wordt samen met de welzijnsactoren binnen de entiteiten alsook met HR voortdurend gewerkt aan sensibilisering en bekendmaking van rechten en mogelijkheden bij situaties van pesten of conflicten, en worden leidinggevenden in opleidingssessies gewezen op maar ook ondersteund in hun verantwoordelijkheden hieromtrent. Meer en meer entiteiten bouwen hun eigen pestbeleid uit, geïntegreerd in het HR beleid of als actie in het Globaal Preventieplan.

De preventieadviseurs psychosociale aspecten van de GDPB staan ter beschikking om vanuit hun ervaring en deskundigheid ondersteuning te bieden aan de entiteiten die daarom verzoeken.

6. Het hierboven vermelde actieplan werkbaar werk behelst diverse acties die onder andere ook sectoren ondersteunen bij het werkbaarder maken van werk. Sectoren informeren bijvoorbeeld hun ondernemingen over de werkbaarheidscheque om zo hun ondernemingen te laten scannen en nadenken over acties rond werkbaar werk.

Daarnaast ondersteunen we via het instrument van de sectorconvenants, die we met één jaar verlengd hebben voor 2020, de sectoren bij het aanpakken van de prioriteiten van het arbeidsmarktbeleid. Werkbaar werk is geen decretaal verankerend thema binnen de sectorconvenants maar is wel uitgegroeid tot een thematiek waar inhoudelijk een klemtoon op gelegd wordt. Sectoren engageren zich via dit instrument tot acties om werk werkbaarder te maken. Zo goed als bijna alle sectoren (30 van de 34) met een sectorconvenant zetten in op werkbaar werk. Voor de 4 andere sectoren wil dit daarom niet zeggen dat er geen acties zijn die raken aan werkbaar werk en/of dat er niets beweegt rond werkbaar werk. Naast de meer klassieke thema's (leren en ontwikkeling, HR-beleid), worden ten opzichte van de vorige generatie sectorconvenants ook meer andere subthema's zoals welzijn en stresspreventie, ergonomie, job-inhoud en arbeidsorganisatie aangesneden. Diverse sectoren gaan verder dan sensibilisering en opleiding en bieden ook (financiële) ondersteuning en advies ten aanzien van bedrijven. Ook in de volgende generatie sectorconvenants 2021 – 2022 zal werkbaar werk een belangrijk thema zijn waar rond we sectoren willen appelleren.

7. We beschikken niet over dermate gedetailleerde informatie die ons toelaat aan te geven in welke mate loopbaan- en diversiteitsplannen en ESF-oproepen een mogelijke terugdringing van het ziekteverzuim tot gevolg hadden. We kunnen wel algemeen stellen dat de aandacht voor werkbaar werk en ruimer duurzaam HR-beleid

er voor kan zorgen dat stress en burn-out zoveel mogelijk voorkomen worden of minstens voortijdig opgespoord worden.