

PSYCHISCHE EN FYSIEKE KLACHTEN GELIJKTJDIG AANPAKKEN

Veel werkgevers zullen de volgende situatie herkennen: Een werknemer meldt zich ziek met fysieke klachten terwijl er een vermoeden is dat dat niet alleen de oorzaak is. Maar hoe pak je dat aan? Hoe maak je het bespreekbaar en welke interventie zet je dan in? Hierover praten we met Robert Schepers en Jannie Weeda van Asito en Peter Westdijk van De Gezonde Zaak die onlangs een dergelijke situatie in gezamenlijkheid hebben opgelost.

Jannie Weeda is medewerkster AanWegheidsManagement (AWM) bij Asito in de regio Haaglanden/Leiden. Als AWM'er is zij ondermeer verantwoordelijk voor het adviseren van de vestigingsmanagers over preventief verzuimbeleid en begeleidt ze het verzuimproces wanneer een medewerker langdurig ziek is. Vanuit haar functie onderhoudt ze ook contacten met interventiebedrijven bij haar in de regio. Robert Schepers is als adjunct-directeur HRM mede verantwoordelijk voor het beleid rondom aanpak van verzuim en stuurt tevens de AWM'ers aan.

Peter Westdijk houdt zich binnen De Gezonde Zaak o.a. bezig met productontwikkeling en – implementatie.

Jannie: "Kort geleden werden we geconfronteerd met een medewerker die herhaaldelijk te laat kwam omdat hij moeite had om op tijd op te staan. Daarbij gaf hij aan dat hij rugklachten had. De vestigingsmanager heeft dit signaleerd en gaf dit bij mij aan. Tevens wist de vestigingsmanager te melden dat de problemen waren ontstaan nadat hij van object gewisseld was.



Robert Schepers



Jannie Weeda

'De curatieve sector gaat nog steeds uit van beperkingen en te weinig van de mogelijkheden'

Vervolgens hebben we de medewerker direct uitgenodigd voor een preventief gesprek met mij en de vestigingsmanager. De medewerker was immers nog niet uitgevalen, maar hadden we toen niet ingegrepen, dat was het probleem alleen maar erger geworden."

DIE GEZAMENLIJKHEID WERKT!

"In zo'n gesprek wordt heel duidelijk gecommuniceerd waarom we een preventief gesprek voeren. Eén van de zaken is dat we samen met de medewerker naar een oplossing zoeken. We vragen nadrukkelijk hoe ze zelf de situatie ervaren en of ze zelf ideeën hebben hoe we tot een oplossing kunnen komen. En die gezamenlijkheid, dat werkt. In de praktijk blijkt dat door deze opstelling, mensen mij vaak zelf opzoeken als ze een probleem hebben. Ze weten dat we er serieus naar kijken en dat we oplossingen zoeken. Maar we blijven wel kordaat

optreden als het niet goed loopt." Jannie vervolgt: "Naar aanleiding van dat gesprek hebben we een intake gepland bij De Gezonde Zaak. Ze hebben de intake afgenomen en aan mij teruggekoppeld dat ze geconstateerd hebben dat er spanningsklachten zijn. Toch hebben ze het voorstel gedaan om hem ook door een bedrijfsarts te laten bekijken." Peter vult aan: "Het was duidelijk dat zijn spanningsklachten werden veroorzaakt door een gedragsprobleem. Toch bleef hij klagen over rugklachten. Om te voorkomen dat we eventuele fysieke beperkingen over het hoofd zouden zien, hebben we dus geadviseerd om dat te laten beoordelen door een bedrijfsarts. Het ging alleen om een check en niet om nogmaals vast te stellen dat er spanningsklachten waren, want daar waren we al achter." Naar aanleiding van de intake en het bezoek aan de bedrijfsarts werd er, in nauw overleg met Asito, een traject bij

De Gezonde Zaak opgestart waarbij een psycholoog en een fysiotherapeut werden ingezet. De hoofdoorzaak was immers zijn spanningen dat zich uitte in afwijkend gedrag, maar die spanningen hadden ook impact op zijn rug. De rugtraining is dus ondersteunend ingezet om de belastbaarheid van zijn rugspieren te versterken. Peter: "Psychische klachten komen vaak tot uiting in fysieke klachten, de ene persoon krijgt maagklachten van spanningen, de ander rugklachten en een derde krijgt weer iets anders. Die bepaalde plek blijft dan vaak "de zwakke plek". Zouden alleen de psychische klachten worden bestreden en niet de inmiddels ontstane fysieke klachten, dan is de kans erg groot dat bij een andere stress-situatie de "zwakke plek" weer op gaat spelen."

De vraag of de fysieke training bij De Gezonde Zaak vergeleken moet worden met het trainen in een reguliere fitnesszaal, weerlegt Peter met klem. "In eerste instantie spreken we niet over een fitnesszaal, maar over een oefenzaal. De apparaten die daar staan zijn alleen maar apparaten waarmee bepaalde arbeidssituaties nagebootst kunnen worden. Zo kan heel concreet gewerkt worden aan het verhogen van belastbaarheid bij activiteiten zoals tillen, bukken, duwen, etc. op dezelfde wijze zoals dat op het werk zouden gebeuren. Alle begeleiders hebben ook kennis van arbeidsbelastingen op gebied van tillen, bukken, etc. Zodoende kunnen ze de medewerker goed bijstaan".

De specialisten van De Gezonde Zaak gaan dit jaar ook deelnemen aan de branchespecifieke opleiding voor bedrijfsfysiotherapeuten die OSB Arbeid heeft opgezet. Op die manier zijn ze nog beter op de hoogte van de specifieke bewegingen die mensen uit de schoonmaak- en glazenwassersbranche maken en van de materialen waar ze mee werken. Peter: "Als je als behandelaar een beter beeld hebt van de fysieke inspanning die een medewerker moet leveren om bijvoorbeeld een schrobmachine of telescopisch wassysteem te hanteren, kun je je behandeling daar beter op afstemmen."



Peter Westdijk

Ook de tussentijdse terugkoppelingen naar de werkgever, die we altijd doen tijdens de looptijd van een traject eventueel in combinatie met een werkplekbezoek, helpen om beter te kunnen begrijpen waar de werkgever en werknemer in de praktijk mee te maken krijgen. En de medewerker? Door de interventie is hij niet uitgevallen, komt hij niet meer te laat op zijn werk en zijn de lichamelijke klachten verholpen."

STUREN OP AANWEZIGHEID, NIET OP VERZUIM "En dat is nu precies de reden waarom we jaren geleden zijn gaan werken met AWM'ers," zegt Robers Schepers. "Het zijn mensen met verstand van zaken die dicht op de werkvloer zitten en zodoende snel kunnen ingrijpen. De focus is heel sterk gericht op preventie en dat vraagt om gedragsverandering. Voorts willen wij eigen regie en dat betekent dat de AWM medewerker de procesgang bewaakt. Dat geldt ook voor de zorgvuldig geselecteerde landelijke en plaatselijke preferred suppliers."

"We waken ervoor dat de AWM in zijn stafrol niet op de stoel van de leidinggevende gaat zitten want dan zou het risico zijn dat we dit belangrijke HR issue gaan

"verstaffen". Dus professionele ondersteuning in een lastig speelveld met veel regels en vooral veel procedures. Asito is met haar landelijke vestigingennetwerk te groot en te omvangrijk om aanwezigheidsmanagement centraal te bewaken. De beleidskaders worden weliswaar centraal in Almelo ontwikkeld maar er is voortdurend feedback met de AWM medewerkers. Dit traject bewaakt Schepers. "Het verhogen van de leefbaarheidsfactor binnen Asito staat hoog op de agenda," aldus Robert Schepers. "Daarom sturen we ook op aanwezigheid en niet zozeer op verzuim. Sturen op aanwezigheid houdt dus ook in dat je leidinggevenden en werknemers stuurt op gedrag. Wat kan je in de onderlinge communicatie verbeteren zodat mensen niet ziek worden of "vluchten in een ziekmelding". Wil je dat structureel oplossen, dan moet je oog hebben voor de oorzaak van het verzuim om het zodoende in de toekomst te voorkomen. En daarin speelt de AWM'er een cruciale rol in het ondersteunen van de leidinggevende en werknemer.

Zie het als een professionele stafondersteunende rol waarbij voortdurend voorbeeldgedrag wordt getoond dat uiteindelijk dient te bekliven bij de lijnverantwoordelijke managers. Het vertonen van voorbeeldgedrag leidt tot het gewenste gedrag op dit best lastige HR onderwerp. Training en opleidingen ondersteunen ons in dit proces. De AWM'er heeft, in het geval er toch medewerkers uitvallen tengevolge van arbeidsongeschiktheid, binnen bepaalde kaders een gedeelde verantwoordelijkheid om actief creatieve oplossingen te zoeken. In dit geval was dat door het inschakelen van De Gezonde Zaak."

OVERAL STAAT WEL WAT VOOR

Robert vervolgt: "Een ander voordeel van deze benadering is dat je de mogelijkheid kunt benutten om af te wijken van de "standaard procedures" die gelden voor bepaalde ziektebeelden. In Nederland is o.a. in de curatieve sector veel geprotocolleerd en gestandaardiseerd. Overal staat wel wat voor en dat mag best eens kritisch onder de loep worden genomen. Vermoedt de arts dat er bijvoorbeeld sprake is van reuma, dan wordt gelijk aangegeven dat je een aantal weken niets kunt doen totdat de vervolgonderzoeken afgerond zijn. Dit is een praktijkvoorbeeld. Uiteindelijk bleek het niet om reuma te gaan, maar om een andere aandoening waarmee best gewerkt had kunnen worden al was het maar beperkt." Peter beaamt dit. "De curatieve sector gaat nog steeds uit van beperkingen en te weinig van de mogelijkheden." Robert: "Soms is het uiteraard goed om even pas op de plaats te maken, maar dat hoeft niet altijd zo te zijn. In het aangehaalde voorbeeld gaat zoveel tijd verloren, dat is echt niet meer van deze tijd. Door een goede afstemming met werknemer, leidinggevende en AWM'er en indien nodig door een specialist zoals (bedrijfs)arts of bedrijfsfysiotherapeut, kun je een werkhervattingsdoelstelling maken zonder het herstel van de werknemer te forceren."

Wilt u meer informatie over de overeenkomst met De Gezonde Zaak, kijk dan op www.osb.nl onder OSB Diensten, mantelovereenkomsten. Wilt u rechtstreeks contact met De Gezonde Zaak, kijk dan op www.degezondezaak.nl