





eindconclusie over de arbodienst • eindconclusie over

Afgelopen jaar volgden wij vier arbodiensten door de ogen van hun klanten. Dit is de laatste publicatie van deze serie.

			
Resultaten	Rijk van den Berg, controller van Marshoek over Claimproof	Carla Pajers waarnemend zorgmanager van CCC Zorg over VerzuimVitaal	
Verzuimpercentage vóór samenwerking	3,6%	6,8%	
Periode samenwerking	9 maanden	13 maanden	
Huidig verzuimpercentage	1,9%	5,2%	
Netto resultaat	1,7%	1,6%	
Bereikbaarheid	Bereikbaarheid is goed. Claimproof belt binnen een halve dag terug. Er wordt tijdig voor vervanging van onze vaste contactpersoon gezorgd.	VerzuimVitaal is tijdens kantooruren altijd bereikbaar. Als onze vaste contactpersoon niet direct bereikbaar is, dan belt bij binnen afzienbare tijd terug. Een nadeel is dat VerzuimVitaal 's avonds en in het weekend niet bereikbaar is. En dat is niet handig voor een thuiszorgorganisatie met werknemers die onregelmatige uren draaien.	
Doorlooptijden	Doorlooptijden zijn kort. Claimproof verwijst incidentele 'moeilijke gevallen' tijdig door naar bedrijfsarts (3-5 weken).	Een werknemer gaat alleen naar een bedrijfsarts als er een medische noodzaak is. In ieder geval binnen 6 weken.	
Preventie	Door ander beleid is de preventieve werking onmiskenbaar een feit. De leiding heeft veel directer contact met werknemers waardoor het werk sneller wordt hervat.	We hebben veel preventief overleg gevoerd bij die vestigingen die een hoger verzuim hadden. Het is niet exact meetbaar, maar dit heeft zeker bijgedragen in de daling van het verzuim.	
Doelen versus resultaten	De doelstelling is over het geheel genomen gehaald. Medio 2007 volgt een evaluatie met het kader. Op sommige afdelingen zijn nog uitschieters met verzuim waar winst op te boeken valt.	Het doel om het verzuim terug te dringen is gehaald. In het verhogen van het welbevinden van medewerkers zijn we, hoewel helaas niet bij iedereen, redelijk geslaagd. Door de verhoogde contactfrequentie voelen de meeste werknemers zich beter gehoord en serieus genomen.	
Samenwerking	In het begin nog wat aftastend voor beide partijen. Nu hebben we een uitstekende samenwerking. We boeken hierdoor tastbare resultaten en ons beleid heeft écht vorm gekregen.	Uitstekend! We communiceren op gelijkwaardig niveau en er is humor, dat relatieveert. Er is een zakelijke afstand zonder dat het kil is. Ook mopperen en stoom afblazen kan.	
Draagvlak aanpak bij werknemers	Goed. Werknemers ervaren meer positieve aandacht door meer betrokkenheid van direct leidinggevend. Ook is er vertrouwen in de arbobegeleider.	Over het algemeen goed. Medewerkers waren blij met de aandacht en de begeleiding. Enkele werknemers vonden het regime te strak en waren van mening dat alleen een arboarts het recht had om hen te benaderen.	
Wat vindt u positief?	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen in deskundigheid arbodienst. • Handelend optreden. • Interactie arbo met werkgever. • Directe en open benadering van zieke medewerkers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Goed juridisch advies. • Altijd direct bereikbaar. • Prettige samenwerking. De verzuimcoördinator luistert en adviseert goed. • Flexibel. • Digitaal werken met een verzuimsysteem. 	
Wat kan beter?	Geldt voor beide partijen: <ul style="list-style-type: none"> • Afspraken omtrent pakket van dienstverlening. • Frequentie terugkoppeling van beleid. • Resultaten naar leidinggevend d.m.v. verzuimrapportage. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eigen vaste arboarts. • Ruimere openingstijden, dus ook 's avonds en in het weekend. • Persoonlijke terugkoppeling van arboarts naar leidinggevende. 	

er de arbodienst • eindconclusie over de arbodienst

	
Dion Eekhuis, P&O Adviseur van Dalkia over VerzuimReductie	Amasja Tromp, hoofd HRM van Brocacef over Remaz
6%	5,1%
11 maanden	18 maanden
4,5%	4,66%
1,5%	0,44%
<p>VerzuimReductie was niet altijd even goed bereikbaar. Nu hebben ze een antwoord-apparaat. Management en HR zijn hier niet blij mee; bij een spoedgeval belt VerzuimReductie vaak pas na een paar uur terug. Medewerkers vinden het juist prettig, want jezelf ziekmelden aan een antwoordapparaat is minder confronterend.</p>	<p>Over het algemeen is Remaz redelijk tot goed bereikbaar. Met de twee vaste contactpersonen die voor al onze medewerkers worden ingezet, zijn de lijnen kort en helder.</p>
<p>Dit is afhankelijk per verzuimgeval. Bij verzuim met een psychische achtergrond laten we iemand sneller een bedrijfsarts bezoeken dan als er sprake is van een fysieke oorzaak. Over het algemeen ligt er ruim binnen de zes weken een plan van aanpak.</p>	<p>De afspraak die wij met Remaz hebben is dat een bedrijfsarts alleen in beeld komt indien objectivering door de arbodienst gewenst is. Daar is geen standaardtermijn aan verbonden.</p>
<p>VerzuimReductie maakt - op aangeven van Dalkia - preventieve dossiers aan. Als een medewerker met een preventief dossier belt naar VerzuimReductie, weten ze dat ze deze medewerker anders moet benaderen. De vestigingsmanager speelt een grote rol in de preventie van het verzuim. Hij kent zijn mensen immers als geen ander en kan direct inspelen op signalen, nog voordat eventueel verzuim ontstaat.</p>	<p>Remaz zelf houdt zich voornamelijk bezig met de werkhervatting van zieke medewerkers. Ze kunnen indirect wel preventiedienstverlening bieden, maar stellen zich hier niet proactief in op. Brocacef maakt veelal gebruik van het eigen preventienetwerk dat in de afgelopen jaren is opgebouwd.</p>
<p>Een van de doelen is om bewustwording over verzuim binnen Dalkia groter te maken. Verzuim wordt daarom vanaf heden ook binnen het MT-overleg bespreekbaar en inzichtelijk gemaakt. Tenslotte is MT ook verantwoordelijk. Het terugdringen van het verzuim is conform afspraak gedaald.</p>	<p>Zoals wij hadden gehoopt, is de tendens van daling van het ziekteverzuim ingezet. Wij schrijven dit aan twee dingen toe. Enerzijds door de samenwerking met Remaz. Anderzijds door de bewustwording van onze eigen organisatie over hoe met arbeidsongeschiktheid om te gaan. Deze beide punten hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de verlaging van het ziekteverzuim.</p>
<p>De samenwerking tussen Dalkia en VerzuimReductie heeft wat opstartproblemen gehad vanwege de "harde" aanpak. Dit komt ook omdat er minder aandacht was voor ziekteverzuim voor de samenwerking.</p>	<p>Het onderlinge contact, de samenwerking en het overleg verlopen op zich goed. Onze visies sluiten op elkaar aan. In de uitvoeringsfase zijn er nog wel eens wat misverstanden geweest, maar dat beschouwen we dan maar als voortschrijdend inzicht!</p>
<p>Over het algemeen vindt men aanpak aan de strenge kant. Dit heeft wel wat onrust veroorzaakt. Over het algemeen begrijpt men wel waarom voor deze benadering is gekozen.</p>	<p>Het draagvlak is redelijk goed. Met de communicatievorm van Remaz - de tone of voice - heeft men soms nog moeite. Men ervaart dat als onprettig maar is wel blij met het resultaat: een snellere werkhervatting.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Verzuimpercentage is gedaald. • Verzuimduur is gedaald door o.a. wachtlijstbemiddeling. • Verzuim is weer onderwerp van gesprek binnen Dalkia. • Het verzuimsoftwaresysteem Humannet. 	<ul style="list-style-type: none"> • De directe no nonsens communicatie leidt tot minder onduidelijkheden. • In re-integratie lijkt 'iets proberen' vaker positiever uit te pakken dan verwacht. • Door eenvoudige werkprocedures van Remaz, kost verzuimbegeleiding uiteindelijk minder tijd en levert je meer op.
<p>De communicatie - zowel tussen werknemers en VerzuimReductie als richting Dalkia - kan beter. Een voorbeeld: bij bijzondere gevallen nam VerzuimReductie zelf de beslissingen en koppelde niet terug naar HR. Nu hebben we afgesproken dat er altijd eerst overleg is met HR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terugkoppeling rapportages aan werkgever. • Eenzijdige standpunten leiden niet altijd tot begrip. • De toon van een gesprek kan de uitkomst bepalen.