

eerste ervaringen met arbodienst • eerste ervaringen



CCC Zorg is een van de vier klanten die wij volgen voor onze rubriek 'Door de ogen van de klant'. Wij vroegen oprichtster en directeur Maria C. Edelman naar haar ervaringen na het jaar van samenwerking met VerzuimVitaal, de nieuwe arbodienst van CCC Zorg.

Hoe verliepen die eerste weken van jullie samenwerking?



“De onderlinge verstandhouding was direct al heel prettig. VerzuimVitaal is een goed bedrijf met fijne mensen om mee samen te werken, coaches én IT-medewerkers. Op een paar punten moesten we bijsturen. Toen we de adviezen van twee bedrijfsartsen onder de maat vonden, kregen we meteen twee andere artsen toegewezen”.

Wat merken jullie aan de verzuimcijfers?

“In het eerste half jaar was er geen significante daling maar dat was te wijten aan een paar langdurig zieken. Ook nu halen we onze gezamenlijke doelstelling nog niet helemaal, maar komen aardig in de richting. Onze vestiging Haarlem had bijvoorbeeld te maken met een hoog constant ziekteverzuim. Medewerkers werden onvoldoende gecontroleerd en waren daarnaast ook nog eens heel assertief. Nu betekent ziekmelden dat je diezelfde dag nog op kantoor moet komen. Je bent tenslotte ook in staat naar de dokter te gaan. Privé-problemen zijn in principe geen reden om thuis te blijven. Onze leidinggevenden kunnen veel gericht handelen want we hebben ze goed getraind. Ze weten nu wat ze wel en niet kunnen vragen, ze herkennen verzuimgedrag en durven mensen daarop aan te spreken. Het ziekteverzuim daalt in zowel frequentie als duur”.

Hoe waren de reacties van jullie medewerkers op de nieuwe aanpak?

“Je moet weten dat we best wel veel medewerkers hebben, die laaggeschoold zijn, enkelen zelfs helemaal niet. Sommigen zijn door het leven getekend, kennen veel financiële en privé-problemen en voelen zich gauw slachtoffer. Deze kunnen soms agressief reageren als

VerzuimVitaal hen op de dag van ziekmelding belt om te vragen hoe het gaat en wanneer ze het werk weer hervatten. Ze zien dat als een motie van wantrouwen. Maar we willen iedereen hetzelfde behandelen dus ook voor hen maken we geen uitzondering”.

Zijn er zaken voor verbetering vatbaar?

“Eén van onze vestigingsmanagers vond dat VerzuimVitaal bij een bepaalde aandoening zelf het wiel nog moest uitvinden. Maar ik realiseer me dat we dit niet zomaar mogen toeschrijven aan VerzuimVitaal. Het kan ook liggen aan het samenspel tussen leidinggevende en VerzuimVitaal waardoor een ziektebeeld in eerste instantie anders geïnterpreteerd kan worden. Vergelijkbare cases bij andere vestigingen leverden namelijk hele positieve ervaringen op”.

Is VerzuimVitaal de partner die bij jullie past?

“Wij zochten een proactieve partner en die hebben we gevonden. Er is open communicatie, continuïteit en veel eigen initiatief. Als onze vaste contactpersoon er niet is dan zijn we verzekerd van een feilloze overdracht. VerzuimVitaal komt met goede behandelplannen en adviezen over het Plan van Aanpak. Wat ik jammer vind is dat we de adviezen over passend werk aanbieden meestal niet kunnen overnemen omdat we binnen ons bedrijf dergelijk werk gewoonweg niet hebben!”.

CCC Zorg is een snel groeiend en flexibel thuiszorgbedrijf met vestigingen in Beverwijk, Den Haag, Haarlem, Tilburg en Zoetermeer. Het levert thuiszorgproducten als huishoudelijke zorg en alle vormen van verzorgende en verpleegkundige zorg. Aantal medewerkers: 662.

met arbodienst • eerste ervaringen met arbodienst



Marshoek B.V. - Houten

Marshoek adviseert foodretailers, versgroothandels, industriële bakkerijen en aanverwante organisaties op financieel en fiscaal vlak. Aantal medewerkers 72.

Rijk van den Berg – Controller:

“Ik ervaar met de aanpak van Claimproof dat zieke werknemers op een duidelijke, reële wijze worden benaderd. Ik durf voorzichtig te stellen dat ons korte verzuim iets terugloopt. Het onderwerp leeft in onze organisatie. Leidinggevenden hebben een duidelijke rol in het ziekteverzuimbeleid door zieke werknemer beter te volgen. Ziekmelden is minder vrijblijvend geworden. Dat kan soms wat zuur overkomen maar het scheidt wel duidelijkheid. Over de responsetijden ben ik beslist te spreken; terugkop-

peling vindt bijna direct plaats. Ik herken ook duidelijk de gedragsgerichte aanpak van Claimproof; werknemer én werkgever aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheden. Als wij bijvoorbeeld te snel een vooroordeel hebben over het verzuimgedrag van een werknemer, wijst Claimproof ons juist op dit gedrag! In de functioneringsgesprekken is nu ook ruimte voor onderwerpen als ziekteverzuim en privé-zaken. Zo kunnen we ons veel meer op preventie richten”.



Dalkia - Nieuwegein

Dalkia verzorgt het technisch beheer en de installatie van gebouwtechnische installaties in alle sectoren. Aantal medewerkers: 400.

Dion Eekhuis – P&O Adviseur

“Na de start in juli hebben we in november 2006 met VerzuimReductie geëvalueerd. Over het algemeen zijn wij heel tevreden. Met name over de bemiddeling bij psychische klachten. De strengere aanpak van VerzuimReductie leverde naar ons idee iets teveel weerstand op. Hier hebben we nieuwe afspraken over gemaakt. Werknemers leven het verzuimreglement goed na. Volgens mij is de

drempel tot ziekmelden niet verhoogd want er is geen daling van de verzuimfrequentie. Wel de lengte van het verzuim; het lijkt erop dat ons grijze verzuim teruggaat. Onze totale verzuim is gedaald van 8% naar 4,8%. En nu is het de kunst om deze lijn vast te houden. Leidinggevenden zitten goed op het verzuim al kan de bewustwording nog iets beter. Een echte vooruitgang is dat ze met het verzuimsysteem veel meer persoonlijk kunnen interveniëren”.



Brocef Holding - Maarssen

Brocef Holding is actief binnen de gezondheidszorg. Haar belangrijkste activiteiten zijn groothandel en retail. Brocef telt zo'n 1.300 medewerkers.

Amasja Tromp – Hoofd HRM

“Sinds de start met Remaz in januari 2006 lijkt het erop dat ons ziekteverzuim is gedaald van 5,5% naar ongeveer 3,5%. Onze medewerkers lijken zich bewuster geworden van hun eigen verantwoordelijkheid en ook die van leidinggevenden is gegroeid door de intensieve samenwerking met de arbodienst. Ziekteverzuimbegeleiding staat binnen Brocef op de kaart. En dat alles is winst! De no-

nonsense aanpak van Remaz lijkt zijn vruchten af te werpen. Er zijn wel wat minder prettige ervaringen geweest, vooral toegespitst op de directe communicatie van Remaz, maar de meeste reacties zijn positief. Aansturen op snelle werkhervatting bijvoorbeeld, dat was men in de oude situatie niet gewend. De nieuwe aanpak is daadkrachtig en consequent. Het enige wat nu rest is de data op elkaar afstemmen opdat we ‘betalen voor wat genezen is”.