

Arbo binnen MKB niet top of mind

Tekst: Carmen Pierik, Foto's: Gerard Burgers

“Arbo is typisch een onderwerp waar MKB-ondernemers niet mee bezig willen zijn. Ze zien vaak door de bomen het bos niet en verdiepen zich pas in de materie als er iets mis is.” Aldus Brigitte Wieman, algemeen directeur van de NUVO, de grootste branchevereniging in Nederland van opticiens.

Brigitte Wieman (37) trad in 2004 bij de NUVO in dienst als hoofd beleidszaken. Daarvoor was zij bij MKB Nederland lobbyist en belangenbehartiger. In 2006 verbrak ze haar dienstverband om voor artsen in dienstverband CAO onderhandelingen te gaan doen. NUVO vroeg haar terug voor de functie van algemeen secretaris. Inmiddels is zij verantwoordelijk voor het algemeen verenigingsbestuur en heeft daarnaast verzuimbegeleiding en arbo in haar portefeuille. Over een paar maanden verwacht Brigitte haar eerste kindje.

Jullie wisselden in 2006 van arbodienst. Wat was daarvan de reden?

“NUVO zat bij Commit Arbo, van oudsher de Detam. Zonder hun huidige dienstverlening tekort te willen doen - want die zal ongetwijfeld verbeterd zijn - waren we toen niet tevreden. Ze zaten er niet bovenop en onze leden vonden verzuim eerder een last dan een lust. Arbodienstverlening moet voor werkgevers én werknemers goed verlopen. In 2005 zijn we in gesprek

gegaan met zes heel verschillende aanbieders. We hebben met hen verschillende rondes doorlopen, maar moesten teveel vechten voor onze wensen. Die dienstverleners waren té aanbodgedreven. Via via kwamen we toen terecht bij VerzuimVitaal en binnen twee weken waren we eruit. Hun werkwijze sloot precies aan bij wat wij wilden.”

Wat zochten jullie in een arbodienst?

“Dat er volwassen en niet betuttelend werd omgegaan met ziekte en verzuim. En dat er gekeken werd naar wat iemand nog wél kan. Je moet over verzuim kunnen praten, de werkgever moet zich erbij betrokken voelen en de werknemer moet zich gehoord voelen. Dus niet ‘ziek is ziek en je moet je er niet mee bemoeien’. Die andere partijen gingen er nog wel zo mee om. Vanaf die tijd kwam de markt in beweging en grotere organisaties gingen inzien dat het anders moest. VerzuimVitaal had het gedachtegoed van de WIA - werken naar vermogen en niet medicaliseren - al vertaald naar

haar bedrijfsfilosofie. Niet gelijk een heel bedrijfsartsentraject er op zetten, maar het praktisch proberen op te lossen, eventueel met bedrijfsarts erbij. Het gaat met name om het contact werkgever, werknemer en arbodienst. Die drie moeten elkaar eigenlijk op de eerste verzuimdag al spreken. En in die tijd was contact op de eerste dag vrij bijzonder moet ik je zeggen. Commit Arbo deed dit weinig tot niets.”

Hoe leeft het onderwerp arbo bij jullie leden?

“Arbo is typisch zo’n onderwerp waar ondernemers niet mee bezig willen zijn. Ze begrijpen de helft niet, zien vaak door de bomen het bos niet en kijken daardoor vaak naar ons. Als je

NUVO is een branchevereniging voor detaillisten in de optiekbranche. 660 van de 900 ondernemingen in Nederland zijn lid en dat zijn zo’n 1.450 winkels. Hieronder vallen o.a. Pearl, Specsavers en Eyewish. Het grootste deel is zelfstandig met een eigen winkel. Op het hoofdkantoor van NUVO in Woerden werken acht medewerkers.



Arbo onder de aandacht te brengen is al moeilijk genoeg, preventie is echt nog een stap te ver

geen OR of personeelsvereniging hebt, val je in de vangnetregeling en ben je over het algemeen aangewezen op een arbodienst. Dat is voor de meeste het makkelijkst. Tweehonderd vijftig leden nemen via ons arbodienstverlening af en daar valt nog wel wat winst te halen. Een grote groep is nog nergens bij aangesloten, een andere groep laat van oudsher alles lopen zoals het liep, een groep van zo'n tweehonderd ondernemers heeft geen personeel in dienst

en tot slot is er de groep die alles all-in verzekerd heeft. Met enige regelmaat plaatsen we artikelen in ons vakblad Oculus wat werkgevers zouden moeten doen, of we laten in bijeenkomsten cijfers zien. Maar veel meer dan dat kunnen we niet doen. Een ondernemer verdiept zich meestal pas in de materie als er iets mis is, pas dan heb je een goed gesprek. Voor die tijd kun je ze moeilijk dwingen, het is gewoon niet top of mind."

Hoe ziet het verzuim er uit binnen de optiekbranche?

"Van oudsher is het verzuim vrij laag, rond de 3 procent. Een voordeel is dat het kleine bedrijven zijn, er is direct contact en iedere medewerker voelt zich verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de onderneming. In deze branche werkt een gespecialiseerd opgeleide beroepsgroep die zich per definitie verantwoordelijk voelt voor het bedrijf, dat scheelt wel. Stressgerelateerd verzuim is heel laag, het meeste verzuim valt in de categorie wit verzuim. Het nadeel van een kleine setting is dat werkgevers het lastig vinden om werkelijk het gesprek met werknemers aan te gaan over verzuim, je kent elkaar zó goed. Druk uitoefenen als je over twee weken weer met elkaar in de winkel staat is moeilijk. Daar ligt ook wel een grote taak voor VerzuimVitaal. Die begeleiden zo'n ondernemer dan ook door er toch bovenop te zitten."

Maakt VerzuimVitaal haar verwachtingen waar?

"Een van mijn verwachtingen was dat de ondernemer veel meer het idee zou krijgen dat er op een rechtvaardige manier zou worden omgegaan met verzuimbegeleiding. Anders dan 'iemand is ziek, die moet je met rust laten en jij als werkgever moet betalen'. Ik moet mijn mond houden, maar kan wel het loon doorbetalen! Dat gevoel leefde onder ondernemers. Ik zocht een partij die dat in balans kon brengen, maar die de werkgever ook duidelijk zou kunnen prikkelen om zijn rol goed uit te voeren. Je hoort vaak dat ondernemers verzuim gedoe vinden dat ze het liefst over de schutting gooien. Maar als werkgever heb je daar een rol in te spelen, het is jouw werknemer, jij kent hem, jij moet ook zorgen dat het contact met je bedrijf goed blijft. Die dienstverlener moet ook een coach zijn

Vervolg op pagina 18 >>

voor de ondernemer, om hem bijvoorbeeld er op te wijzen soms wat strenger op te treden door sancties te geven. Voor zover ik kan overzien loopt het nu goed, we halen hoge cijfers in het klanttevredenheidsonderzoek en gaat er iets niet goed, dan bellen wij VerzuimVitaal en wordt het opgelost. Er is voldoende kennis over wet- en regelgeving in huis en dossiers van werkgevers worden goed beheerd, ook qua privacyaspecten. Wat ik ook een groot voordeel vind, is dat ik het contract heel snel kan opzeggen als het me niet bevalt. Dit zou altijd moeten kunnen, een contract voor langere tijd maar met een korte opzegtermijn. Zo houd je beide partijen scherp en kun je op basis van tevredenheid sturen op de dienstverlening.”

Zijn er minder goede ervaringen met VerzuimVitaal?

“We hebben lang geworsteld met het vorige verzuimregistratiesysteem. Té complex volgens ondernemers. Ons nieuwe systeem is veel overzichtelijker en duidelijker. Over de dienstverlening van VerzuimVitaal ben ik erg tevreden. Voor ons is heel erg belangrijk dat het contact met de vaste contactpersoon bij de arbodienst en de ondernemer goed is. Over het algemeen loopt dat goed, maar het moet altijd een punt van aandacht blijven en niet versloffen. Dat belletje móet gewoon op de eerste verzuimdag plaatsvinden. De ondernemer moet het gevoel hebben dat het onder controle is. Een belangrijk verbeterpunt voor ons als branchevereniging is dat wij onze achterban nog bewuster maken van het belang van arbobegeleiding. Een lid dat blij is met die dienstverlening, is ook blij met ons.”

Doen jullie iets aan preventie?

“Arbo onder de aandacht te brengen is al moeilijk genoeg, preventie is echt nog een stap te ver. Veel trends slaan in het MKB bedrijf niet aan. Een



Mijn advies aan de markt is beter luisteren naar wat de klant wil

grote organisatie heeft expertise binnen de diverse afdelingen. Een kleine ondernemer krijgt het er allemaal bij. Er is bij ons een project geweest over leeftijdsfasebewust personeelsbeleid. De adviseur in kwestie ging bekijken hoe goed dat in de optiek zou kunnen werken. De beste man schrok zich wild, hij dacht het ‘even’ te doen maar het ontaalde in volledige persoonlijke begeleiding en is hij er dagen mee bezig geweest. Er kwam toen wel iets uit, maar daar kan je niet zomaar een tool voor ontwikkelen. Het werkt alleen als er een concreet probleem is en alleen door maatwerk te leveren. Bij kleinere bedrijven is het persoonlijk contact het belangrijkste. Als de markt dat meer zou bieden, dan is dat een goede ontwikkeling. Grote aanbieders kunnen dit denk ik niet, ze zijn veel meer gericht op grote massa’s en dat is echt een andere dynamiek. Ik denk dat je een scheiding moet aanbrengen in de dienstverlening aan groot en klein. VerzuimVitaal heeft preventie wel in haar pakket zitten, brengt dat ook onder de aandacht, maar het leeft niet erg.”

Heb je nog tips voor organisaties die in het selectieproces zitten?

“Wij hebben destijds heel bewust gekozen voor de scheiding van arbodienstverlener en verzekeraar. Ik wil op beide terreinen mijn handen vrij kunnen houden, anders verlies je sneller je onderhandelingsvrijheid. Ben je over de arbodienstverlener niet tevreden en arbo en verzuimverzekering zijn ondergebracht bij één partij, dan moet je met dat pakket ook naar een ander. Door het los van elkaar te regelen, kun je partijen scherp houden. Zoek dan wel naar de synergie tussen die partijen en dat kost tijd. VerzuimVitaal en Avero Achmea hebben - en dat duurde even - een samenwerkingsvorm gevonden waarbij ze een combipakket aanbieden aan onze leden.

Als ik nu opnieuw een arbodienst moet kiezen, zou ik me vasthouden aan mijn eigen wensenpakket en niet aan wat de arbodienst aanbiedt. Beter luisteren naar wat de klant wil, is mijn advies aan de markt. Dat is tenslotte ook de kracht van verzuimbegeleiding: luisteren en aandacht. Ik moet er wel bij zeggen dat de markt in dat opzicht wel enorm is veranderd. VerzuimVitaal heeft in ieder geval laten zien dat ze dat kan!”