

Biga Groep: business case voor een andere verzuimaanpak

Beslist geen eendagsvlieg

Hun onderscheidende verzuimaanpak maakte Biga Groep tot één van de inspirerende businesscases van de DI-campagne van SZW. Wat houdt die andere verzuimaanpak in? Waarom koos Biga Groep er voor? En vooral: wat maakt dat die werkt?

tekst Ruth Koops van 't Jagt



		SW-personeel	Biga-personeel	Totaal
oude arbodienst	2009	13,6%	8,1%	13,1%
nieuwe arbodienst	2010	8,9%	5,7%	8,74%
nieuwe arbodienst	2011	8,1%	2,6%	7,77%
nieuwe arbodienst	2012	7,5%	2,3%	6,86%

Tabel 1: Verzuimcijfers Biga Groep 2009-2012

De onderscheidende verzuimpak die Biga Groep in 2010 heeft ingezet, werkt. Terwijl het landelijk gemiddelde verzuimpercentage in de sector sociale werkvoorziening zo rond de 14 procent ligt, blijkt de nieuwe aanpak voor Biga Groep geen eendagsvlieg. Al drie jaar achter elkaar is het verzuimcijfer aan het dalen (zie tabel 1). De sleutel tot deze consequente daling is de samenwerking met een andere, regionale arbodienst: Remaz. De verfrissend andere ideeën over werkwijze en verzuimaanpak van deze arbodienst blijken hun vruchten af te werpen.

Anders en beter

Tot 2010 zat Biga Groep bij één van de grote landelijke arbodiensten en betaalde daar een stevige prijs voor. Toch zag de organisatie het verzuim niet afnemen. P&O-adviseur Rutger De Jong:

In de nieuwe aanpak staan niet de beperkingen, maar de mogelijkheden centraal

“Wij vonden dat dit anders en beter kon. Landelijke, grote arbodiensten hebben allemaal hun vaste werkwijze, het zijn logge apparaten die zich moeilijker aanpassen aan de vraag van de klant.” In die werkwijze staan vaak een bedrijfsarts en verzuimadviseur op locatie centraal. De Jong legt uit wat het effect daarvan is: “De drempel voor medewerkers om bij een bedrijfsarts binnen te stappen is laag. De deur staat open, ze gaan even naar binnen en komen bij wijze van spreken als patiënt weer naar buiten.”

Daarmee creëert zo’n arbodienst volgens De Jong niet alleen z’n eigen vraag, zo’n werkwijze zorgt bovendien voor medicalisering van verzuim. Biga nam daarop het initiatief om een aantal arbodienstverleners een plan te laten schrijven vanuit twee doelstellingen: een lager verzuim en een demedicaliserend verzuimbeleid.

Benutbare mogelijkheden

De nieuwe arbodienst slaagde er als beste in die doelstellingen handen en voeten te geven. Remaz heeft volgens De Jong een verfrissende kijk op verzuimbeleid die past bij de doelstellingen van Biga Groep.

Kenmerkend voor de aanpak is de telefonische verzuimdienstverlening en een werkwijze waarin niet beperkingen, maar mogelijkheden centraal staan. Een zieke medewerker belt op de eerste dag niet alleen met zijn leidinggevende, maar ook met de arbodienst. De ver-



Biga Groep

Biga Groep bestaat sinds 1 januari 2009 en nam per die datum Sociale Werkvoorziening Zeist over. De organisatie voert onder meer voor vijf gemeenten de Wet Sociale Werkvoorziening uit. Zie ook www.bigagroep.nl.

Andere verzuim- aanpak in het kort

- » Streef naar een verzuimbeleid vanuit demedicalisering. Probeer daar afspraken over te maken met de arbodienst of ga met een andere arbodienst in zee.
- » Kijk naar mogelijkheden in plaats van naar beperkingen. Denk in inzetbaarheid. Of iets lukt, blijkt pas door het te proberen.
- » Ga actief met verzuim aan de slag. Zorg dat het constant aandacht krijgt.
- » De weg naar herstel begint op dag één van het verzuim. Richt daar je dienstverlening op in.
- » Kies een arbodienst met een totaalpakket en ga uit van een samenwerkingsrelatie.
- » Spreek je werknemers aan op hun verantwoordelijkheden. Benader verzuim zakelijk, maar verlies het menselijke aspect niet uit het oog.

zuimconsulenten stellen daarop vast wat er aan de hand is, objectiveren de verzuimmelding en kijken meteen of iemand toch aan het werk kan. Oftewel: zijn er voor deze persoon 'benutbare mogelijkheden'?

Vanaf dag één is terugkeer naar werk de inzet, waarbij echt ziek overigens wel echt ziek is. De verzuimconsulente onderzoekt bij een verzuimmelding direct die benutbare mogelijkheden. De arbodienst blijft dat, in samenspraak met de leidinggevende, ook gedurende het verzuim doen. Zijn er benutbare mogelijkheden, dan onderzoekt de arbodienst met de werknemer en de leidinggevende of dat misschien op een andere of aangepaste plek is, of in minder uren. Het uitgangspunt, zegt De Jong, is wat mensen nog wel kunnen. Meldt bijvoorbeeld een medewerker van de afdeling Groen zich ziek met pijn aan zijn been, dan kan zo iemand uiteraard niet de hele dag een plantsoen schoffelen. Maar wellicht kan hij wel intern op een inpakafdeling zittend werk doen.

'Grote arbodiensten zijn logge apparaten die zich moeilijk aanpassen aan de klantvraag'

Hogere drempel

Die andere aanpak zorgt volgens De Jong op een aantal manieren voor de behaalde verzuimdaling. "Doordat je mensen op de eerste dag de arbodienst laat bellen, wordt de drempel hoger en filter je grijs verzuim eruit." Verder spreekt de huidige aanpak mensen op hun verantwoordelijkheden aan. En ook belangrijk is dat arbodienst en Biga Groep nu uitgaan van mogelijkheden. De Jong: "Vroeger was het soms al snel 'blijf maar thuis'. Nu is het uitgangspunt: mogelijkheden zoeken en proberen. En dat principe werkt."

De Jong benadrukt dat de samenwerking met de arbodienst in belangrijke mate het succes bepaalt: "In plaats van een klant-leverancierrelatie is er sprake van een samenwerking. Remaz en Biga Groep houden elkaar scherp, spreken elkaar aan op verantwoordelijkheden en spreken wederzijdse verwachtingen uit. Het is een samenwerking met heel korte lijntjes, dat maakt dat je tot dit soort resultaten kunt komen."

Monitoring

Een ander belangrijk ingrediënt van het succes is de constante monitoring van de arbodienst en de regelmatige communicatie tussen arbodienst, werknemers en leidinggevenden. Hoewel de arbodienst minstens één keer per week contact heeft met verzuimende werknemers, ontslaat dat de leidinggevende niet van zijn eigen verantwoordelijkheid om met hen in contact te blijven. Die constante aandacht maakt dat medewerkers zich serieus genomen voelen en mensen sneller terugkeren naar de werkplek. Leidinggevenden kunnen telefonisch, via e-mail of via de online-verzuimapplicatie direct contact hebben met de verzuimconsulenten. Zij kunnen dossiers openen, het actuele verzuim inzien en communiceren met de arbodienst. Dagelijks krijgen leidinggevenden via deze tool een mail met open-

staande terugkoppelingen. Deze werkwijze maakt dat leidinggevenden structureel proactief met verzuim bezig zijn.

Succesfactoren

Om zo'n andere verzuimaanpak te laten slagen is het volgens De Jong van belang dat de hele organisatie achter de verandering staat. "Dat kun je bereiken door de or en de hele organisatie te betrekken bij de omschakeling." Het nieuwe verzuimbeleid betekent voor Biga Groep dat zo veel mogelijk mensen gewoon aan het werk zijn. Dit komt de voor een SW-bedrijf zo belangrijke productieopbrengsten ten goede. Verder durft De Jong te stellen dat de kwaliteit van de dienstverlening is verbeterd en dat er gezondere werknemers in dienst zijn. Het is dus geen wonder dat veel andere SW-bedrijven inmiddels ook overwegen een andere invulling te geven aan hun verzuimbeleid. «

Ruth Koops van 't Jagt is tekstschrijver bij tekstbureau De woordjutter en promoven- dus begrijpelijke gezondheidsinformatie aan de Rijksuniversiteit Groningen.