

Steek je kop niet in het zand

Werkstress. Ook voor een werkgever heeft dit enorme impact. Wat kunnen werkgevers doen om burn-out te voorkomen? En als het dan toch gebeurt, wat zijn dan hun verplichtingen? 'Vroegtijdig ingrijpen loont.'

TEKST Jessica Hendriks | BEELD Roel Ottow

Steek je kop niet in het zand, werkstress speelt echt overal', zegt Wendela Hooftman van de Nederlandse Organisatie voor Toegepast Natuurwetenschappelijk Onderzoek (TNO). Zij doet onderzoek naar arbeid en gezondheid. Werkstress is hier onderdeel van. De cijfers liegen er niet om. 8.200 euro per verzuimende werknemer betekent 2,5 miljard euro in heel Nederland. Gemiddeld verzuimen deze werknemers 30 dagen vanwege werkstress, en dan gaat het om lichte en zware klachten bij elkaar. Volgens Catelijne Joling, directeur Research & Business development van HumanTotalCare, waar ArboNed onderdeel van uitmaakt, gaat het bij een echte burn-out gemiddeld om 242 verzuimdagen per werknemer. Loonkosten en vervanging kosten samen zo'n 250 euro per dag. 'Dan kom je in totaal op 60.000 euro per medewerker. Schokkend toch? Psychische klachten duren nu eenmaal lang. Helemaal als je niet snel genoeg ingrijpt. Werkgevers en werknemers aarzelen te lang voordat ze hulp zoeken.' Hooftman: '16 procent van de werknemers in de zakelijke dienstverlening ervaart burn-out-klachten. Onderwijs is koploper als het gaat om burn-outklachten. 22 procent van de medewerkers daar ervaart ze. Zakelijke dienstverlening zit wat dat betreft mooi op het

'Werkgevers en werknemers aarzelen te lang voordat ze hulp zoeken'

gemiddelde, maar dat betekent niet dat we het moeten negeren. De trend is wel stijgende.'

INTERNE CLIËNTEN

Notaris Caroline Neering-de Nerée tot Babberich van Van Buttingha Wichers Notarissen is heel bewust met haar personeel bezig. Zij geeft leiding aan veertien medewerkers: van telefoniste tot kandidaat-notaris. 'Ik heb als notaris en werkgever twee soorten cliënten, extern en intern. Zonder personeel functioneert mijn kantoor niet, dus ik moet ervoor zorgen dat mijn "interne cliënten" ook tevreden zijn.' Om ervoor te zorgen dat de medewerkers het naar hun zin hebben, hanteert Neering-de Nerée tot Babberich een opendeurcultuur. 'Ze kunnen altijd bij mij binnenlopen. En wat zij vertellen, wuif ik niet weg. Ik wil hen juist vertrouwen geven. Als ik even geen oplossing heb, zeg ik dat gewoon, maar laat ik wel weten er wat aan te willen doen', aldus de notaris. Verder zorgt ze voor een vaste werkplek voor iedere medewerker,

kunnen zij kiezen uit zittend of staand werken en hebben zij een bureaustoel die helemaal op maat kan worden versteld. 'Fysiek en mentaal hangt met elkaar samen. Als je fysiek niet lekker in je vel zit, werkt dat door op het mentale deel', licht ze toe.

CULTUUROMSLAG

Neering-de Nerée tot Babberich biedt haar medewerkers bij klachten zelfs op haar kosten een coachingsgesprek aan. Medewerkers die daar gebruik van maken, hoeven niet terug te koppelen wat daaruit komt. 'Doordat ik zo open en transparant ben, krijg ik dan toch vaak te horen wat er is besproken. Ik vertrouw hen en zij vertrouwen mij.' Toch zijn er ook notarissen die signalen van medewerkers minder serieus nemen. Zij hebben het immers zelf toch ook druk? Zo'n houding komt Hooftma bekend voor. 'Je ziet dat ook in de zorg. Artsen in opleiding gaven aan te veel werkdruk te ervaren. Hun begeleidend artsen zeiden toen dat ze vroeger zelf ook van die belachelijk lange werkdagen hebben gedraaid. Dus dat hoort erbij. Zeur niet zo. Zo'n houding is lastig. Als een werkgever dit als antwoord geeft, wordt het lastig met elkaar in gesprek gaan. Dat betekent dat een sector een cultuuromslag nodig heeft.'

VRIJ IS VRIJ

Uit onderzoek van TNO blijkt dat 21 procent van de medewerkers ervaart dat de leidinggevende geen oog heeft voor zijn of haar welzijn, 19 procent geeft aan niet te worden gehoord door de leidinggevende. Hooftman:



‘Op het moment dat iemand te lang doorloopt met klachten, zijn ze langer afwezig dan als ze eerder een stapje terug hadden gedaan.’ Notaris Neering-de Nerée tot Babberich grijpt in voordat het te laat is. ‘Ik let goed op mijn medewerkers. Ondersteunend personeel heeft vaste werktijden en werken zelden over. Als dit wel te vaak gebeurt, is er iets aan de hand. Kandidaat-notarissen zijn vrij om zelf hun tijd in te delen, maar ik verwacht niet dat zij in de avonduren of in het weekend bereikbaar zijn. Vrij is vrij. Als ik merk dat iemand gestrest overkomt, grijp ik wel in. Dan stuur ik ze gewoon een middagje weg. Ga even lekker de stad in of neem even een paar uur rust. Daar hoeven ze geen vrije uren voor te nemen, dat krijgen ze van mij.’

EERDER IN ACTIE

Maar wat als het toch gebeurt? Wat zijn werkgevers nu eigenlijk verplicht als het gaat om werkstress en burn-out? Volgens Joling moeten werkgevers zorgen voor goede begeleiding onder het motto goed werkgeverschap. ‘In principe moet je het verzuim binnen vijf weken bij de bedrijfsarts melden en moet er binnen dertien weken een plan van aanpak zijn. Maar er is ruimte om eerder in actie te komen en dat adviseren wij ook. Hoe langer iemand weg is, hoe moeilijker terugkeer wordt.’ Het advies, neem je tijd en doe rustig aan, is dus achterhaald en werkt contra-productief. ‘Natuurlijk moet iemand rust en ruimte krijgen, maar uit onze datagedreven aanpak en analyses blijkt dat vroegtijdig

ingrijpen loont. Dat kan bijvoorbeeld door een coachgesprek aan te bieden, waardoor je ervoor zorgt dat iemand sneller weer op de been is. Niemand wil thuiszitten’, aldus Joling. ‘En een coach inhuren voor 2.000 euro is toch een stuk goedkoper dan de medewerker ziek thuis laten zitten’, vult ze aan.

WERKPLEZIER

Voorkomen is dus in alle gevallen beter dan genezen. Coach Tamara Willemse kan niet vaak genoeg zeggen: ‘Ga met elkaar in gesprek. Dat jij tot middernacht werkt, betekent niet dat je dat ook van je medewerkers kunt verwachten. En heb je het als notaris te druk of ligt het omgaan met personeel je niet; schakel iemand anders in die dat voor je doet. Voor vast of interim. Zo iemand kan ook het contact leggen met de arbodienst en een integratieplan maken. Dat hoort er ook allemaal bij.’ Ook vertrouwen hoort erbij. ‘Waarom geen flexibele start- en eindtijden? Als dat lucht en ruimte geeft, waarom niet? Het zijn allemaal hardwerkende professionals’, aldus Willemse. ‘Werkdruk is meer dan hoe druk je het hebt op je werk. Het heeft ook te maken met werkplezier’, vult Hooftman aan. Volgens haar heeft het ook te maken met hoe emotioneel belastend je werk is en hoeveel vrijheid je in je werkt hebt, maar ook hoe goed je in je vel zit en of je kunt steunen op collega’s. ‘Als je aangeeft dat het te veel wordt, is er dan iemand die bij kan springen? Het team van Neering-de Nerée tot Babberich komt elke maandag bijeen. ‘We bespreken dan even wat bij iedereen op het bordje ligt. Is dat bij iemand te veel, dan is er altijd wel iemand die bij wil springen. Zonder zo’n wekelijkse vergadering zou dat minder snel aan het licht komt en dus minder snel gebeuren.’ ‘Houd als werkgever wel in je hoofd: het is zelden zo dat een iemand in de organisatie werkdruk ervaart en de rest van de mensen er heel relaxed bij zit’, besluit Hooftman. ■