

Maatwerktrainingen ondersteunen implementatie

Eind 2009 was hij klaar, de arbocatalogus van de verzekeringsbranche: 'Gezond Verbond' (zie ArboMagazine 12-2009). In november van dat jaar was de lancering van www.gezondverbond.nl. De ambitie: 'Een arbocatalogus op te leveren die in de praktijk echt werkt'. Wat is daar ruim een jaar later van terecht gekomen? Is het een speeltje van de sector gebleven, of zijn verzekeraars er echt mee aan de slag gegaan?

Huub Pennock en Alex van der Wal

Een digitale arbocatalogus maken, een internetadres aanvragen, het linkje verspreiden en daar is de arbocatalogus dan. Uitsluitend op deze manier de arbocatalogus introduceren vonden het Verbond van Verzekeraars en vakorganisaties – FNV BG, CNV Dibo en De Unie – te riskant. Het risico bestaat dan dat het resultaat van alle inspanningen tegenvalt. 'Wie verleid je

op deze manier om de arbocatalogus te gebruiken?' was hun terechte vraag. Vanuit deze gedachte maakten zij een uitgebreid communicatieplan, waarin voor alle doelgroepen aandacht was. In dit artikel ligt de focus op het onderdeel trainingen.

Vanuit de sector werden voor de belangrijkste doelgroepen trainingen aange-

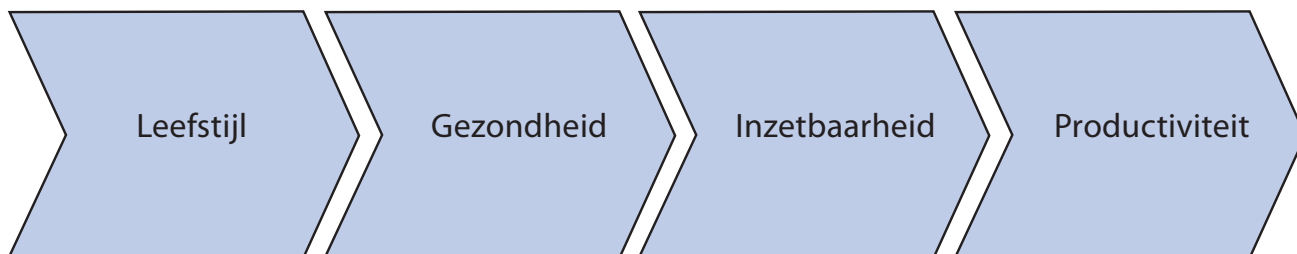
boden. Deze trainingen hadden steeds twee doelen. Het overdragen van kennis over de catalogus en aanzetten tot actie om de arbocatalogus te implementeren. Telkens werd de vraag gesteld: 'Hoe kan ik vanuit mijn rol bijdragen aan actief gebruik van de catalogus?' Zo waren er trainingen voor de staf (HR- en arbo-medewerkers), leidinggevenden, ondernemingsraden en directies.

Verbetercheck

De arbocatalogus besteedt over de thema's beeldschermwerk en werkdruk aandacht aan maar liefst 32 oplossingen. Het lijkt niet efficiënt als iedereen de hele catalogus moet doorworstelen om te zien welke oplossingen relevant zijn. Daarom bedachten de makers een tool: de Verbetercheck. Door het invullen van deze check komt de gebruiker alleen bij die oplossingen die echt van toepassing zijn. Uit de trainingen blijkt dat een gebruiker door het gebruik van de Verbetercheck gemiddeld 75 procent van de catalogusinhoud kan laten liggen. Dat scheelt een heleboel onnodig leeswerk. Hoe ga je binnen een team om met de catalogus? Hoe ziet het eruit als iedere medewerker zijn eigen Verbetercheck doet en op zijn manier aan de slag gaat. Hoe begeleid een leidinggevende dat? Om dat proces effectief en efficiënt te faciliteren is er ook een teamaanpak Verbetercheck gemaakt. Door deze aanpak kan een team in één interactieve bijeenkomst duidelijk krijgen wat de belangrijkste knelpunten en oplossingen zijn over een arbothema uit de arbocatalogus. Daarbij is direct draagvlak voor die oplossingen, ze zijn immers bedacht op de werkvloer en aangevuld met de arbocatalogus. Bovendien is duidelijk welke oplossingen eerst aan de beurt komen. De Verbetercheck en teamaanpak zijn te vinden op www.gezondverbond.nl

Training

Uiteraard werd de opzet en inhoud van de catalogus (werkdruk, beeldschermwerk en software) toegelicht. Daarnaast bestond de training voor de staf uit veel interactieve werkvormen. Daarmee inventariseerde iedereen onder andere hoe ze ervoor stonden qua risicobeheersing op de drie gebieden en uiteraard waar ze naar toe wilden. Tevens kwam aan bod hoe je mensen overhaalt om hiermee aan de slag te gaan. De leerstijlen van Kolb zijn besproken en geïnventariseerd, waarna duidelijk werd dat je bij een implementatie op alle stijlen moet inspelen. Het uitproberen van de Verbetercheck voor teams (zie kader) was erg effectief. De training werd afgesloten met het maken van een aanzet voor een actieplan: voor morgen, drie maanden en één jaar. Voor leidinggevenden was er een



vergelijkbaar programma. Voor ondernemingsraden en directies was er een specifieke training inclusief rollenspelen.

Bedrijven

Daarna waren de bedrijven aan zet. Het is dan altijd spannend wat er gebeurt. Nemen zij hun verantwoordelijkheid en gaan ze ook echt aan de slag met de catalogus? Een aantal verzekeraars vertaalden de trainingen naar hun eigen bedrijf. Ze deden dat ieder op hun eigen manier. Implementatie is uiteindelijk maatwerk. De uitvoering moet passen bij de situatie in het bedrijf. Wat deden drie maatschappijen?

De Onderlinge 's-Gravenhage had al een structurele aanpak van arbozaken en gezondheidsmanagement en wilde daarmee verder. De aanpak richt zich op vier pijlers: gezondheid, inzetbaarheid, leefstijl en productiviteit (zie plaatje). Werkdruk had in deze organisatie alleen als casuïstiek aandacht gekregen. De organisatie wil bovendien dat leidinggevendens intensiever bij de arbocyclus betrokken worden. De preventiemedewerker en HR-adviseurs ondersteunen hierbij.

In 2010 kregen alle leidinggevendens een training die aansloot bij het bestaande beleid. De arbocatalogus sloot nauw aan op de beleidspijler gezond werken. De verzekeraars hebben op het terrein van inzetbaarheid een apart project (inzet verzekerd). Dit sectorproject sluit daarmee naadloos aan op de aanpak van deze verzekeraar. Om de leidinggevendens te stimuleren werd de Verbetercheck (zie kader) gelan-

ceerd. Daarna leerden ze hoe de Verbetercheck als teaminstrument moet worden gebruikt.

De medewerkers kregen een voorlichtingssessie. Hierin werd de arbocatalogus geïntroduceerd en de oplossingen in de arbocatalogus toegelicht. Ook werden de medewerkers gestimuleerd om vooral in hun 'cirkel van invloed' te stappen en in gesprek te gaan met andere teamleden en de leidinggevende als het beter kan. Centrale vraag was 'hoe haal je meer energie uit je werk?'

De Univé Onderlingen zijn zelfstandige brandverzekeraars en bemiddelen daarnaast voor overige (Univé) verzekeringen en financiële diensten. Ze zijn verantwoordelijk voor hun eigen arbobeleid, maar kunnen daarbij wel ondersteuning krijgen vanuit de centrale organisatie. Deze centrale organisatie organiseerde een workshop om de arbocatalogus te implementeren. In deze workshop komen de arboverantwoordelijken van een aantal zelfstandige verzekeraars bij elkaar, waarbij kennis wordt aangereikt over de inhoud en toegevoegde waarde van de arbocatalogus. Ze leren de Verbetercheck kennen als hulpmiddel om efficiënt de catalogus toe te passen en gaan een actieplan maken om de catalogus te gebruiken binnen hun eigen organisatie. Tevens krijgen ze informatie over de manier waarop ze negatieve gevolgen van beeldschermwerk en werkdruk (RSI-klachten en stress) kunnen herkennen en weten wat ze kunnen doen als ze dat herkennen bij medewerkers.

Legal & General leerde uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek dat

een deel van de medewerkers werkdruk als probleem ervaren. Dat is opgepakt door de Commissie Werkdruk. Zij besloten de Verbetercheck werkdruk voor teams in te zetten. Na een pilot werd besloten de Verbetercheck bij alle afdelingen te houden. Tijdens die sessie werd een deel theorie behandeld. Aan de theorie uit de catalogus is onder andere de 'cirkel van invloed' van Cofey en de energiebronnen en energievreters van Bakker toegevoegd. Dat droeg bij aan een actieve en oplossingsgerichte houding bij de deelnemers. Ze hebben zelf geïnventariseerd welke verbeterpunten breed gedragen werden in het team en hebben oplossingen bedacht en acties benoemd. Veel van die acties en doelen zijn inmiddels opgenomen in de jaarplannen van de afdelingen voor 2011. Het management hield een eigen sessie. Enerzijds gericht op het vergroten van de eigen energiebronnen, anderzijds op hoe zij de medewerkers kunnen stimuleren en ondersteunen zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren. Als de aanpak van de bijeenkomst rond de 'Verbetercheck voor teams' goed wordt afgestemd op de thema's en samenstellingen van de verschillende teams is het een positief en krachtig instrument voor bewustwording, teambuilding en het vergroten van het oplossend vermogen van de teamleden. 

Huib Pennock is adviseur en eigenaar van Ergo-balans. Alex van der Wal is adviseur en partner bij Dexis Arbeid. Zij hebben de Verbetercheck ontwikkeld en trainingen voor de verzekeraars gegeven. Beiden maken deel uit van het netwerk van De Goede Praktijk (www.degoedepraktijk.nl).

