

Gezondheidsmanagement: sociaal en zakelijk gaan prima samen

Tips uit Tirol

Terwijl in Nederland het beeld leeft van een noodlijdend Italië, bloeit het bedrijfsleven in de meest noordelijke provincie van het land. Met financiële prikkels die gezondheidsbeleid in (MKB-)ondernemingen stimuleren. Een aantal praktische tips en ervaringen op basis van de praktijk.

tekst Tamara Raaijmakers

Ondernemen in Zuid-Tirol heeft zo zijn voordelen. Bedrijven met een gecertificeerd gezondheidsbeleid kunnen hun investeringstoelage met 5 procent verhogen, ontvangen 10 tot 30 procent korting op de bedrijfsongevallenverzekering en 50 procent reductie op de inhuur van externe adviseurs. Deze regelingen maken onderdeel uit van het gunstige vestigingsklimaat in deze autonome Italiaanse regio met overwegend MKB-bedrijven. Hoe verkrijgt een bedrijf zo'n certificaat?

Het certificeringproces is in handen van Stiftung Vital, opgericht door het lokale ministerie van Volksgezondheid. Het doel is de gezondheid van burgers te bevorderen, ook via de werkplek. De stichting start de begeleiding alleen als de directie zich met een overeenkomst heeft gecommitteerd aan het programma. Dat begint met het trainen van management en leidinggevenden: alleen als zij de juiste houding en vaardigheden hebben, kan het gezondheidsbeleid slagen.

De begeleiding bestaat uit 8 fasen:

1. Voorbereiding. Vereist 'ja' van het management.
2. Strategische fase. Kern: workshop voor management/leidinggevenden.
3. Kwantitatieve fase. Vragenlijstonderzoek als dialooginstrument.
4. Kwalitatieve fase. Groeps gesprekken.
5. Actieplan opstellen. Maatregelen voor de komende twee jaar.
6. Certificering als start voor het beleid. Certificaat is twee jaar geldig.

7. Maatregelen nemen. Opzetten van actieplan, jaarlijkse rapportage.
8. Her-certificering. Erkenning voor het beleid. Certificaat is twee jaar geldig.

De kosten voor het certificeringstraject bedragen gemiddeld 13.000 euro, plus de kosten van externe adviseurs.

Achterin de bus

Is dit nou de moeite waard voor het MKB? Jazeker, volgens busondernemer Christof Haidacher van het familiebedrijf Oberhollenzer. Investeren in medewerkers zit in de genen van

Eigen initiatief wordt gestimuleerd en beloond

deze organisatie, want de mensen maken het bedrijf. Dit blijkt ook letterlijk uit het organogram: het is opgesteld in busvorm, met de namen van alle medewerkers erin en op de belangrijkste plek achter het stuur de chauffeurs. Haidacher geeft aan waar de plek van de directeur is: achterin de bus. Hij is, zoals



Vlnr: Hans Arends (NISB), Maarten van der Molen (Provincie Noord-Holland) en Christof Haidacher (directeur Oberhollenzer).

hij het zelf verwoordt, “verantwoordelijk voor een goed werkklimaat.” Met de toevoeging: “Om een goed werkgever te zijn hoef je niet te leren, je moet gevoel voor mensen hebben.” Elke Oberhollenzer-medewerker krijgt jaarlijks een budget van duizend euro, vrij te besteden aan de persoonlijke ontwikkeling. De bestemming van het geld hoeft niet direct werkgerelateerd te zijn. Haidacher: “Dit maakt dat medewerkers naast hun werk een andere identiteit krijgen en daarover vertellen aan anderen. Het gaat om trots en verhalen.”

Het budget is wel gekoppeld aan een kwaliteit- en prestatiesysteem. Als een chauffeur bijvoorbeeld schade maakt die hij had kunnen voorkomen of als hij een klant onheus bejegent, vindt budgetverlaging plaats. Ook budgetverhoging is mogelijk. Zo levert de bekwaamheid om met een dubbele bus te rijden meer punten op, net als het volgen van een BHV-cursus. Medewerkers kennen de voorwaarden en hebben hiervoor getekend. Daarmee is het systeem vrijwillig maar niet vrijblijvend. Cruciaal is dat de ondernemingsraad de toekenning van het budget bepaalt zonder inmenging van de directie. Verder kunnen medewerkers een ‘fitnessprotocol’ bijhouden: een A4’tje met daarop de fysieke inspanningen van de voorbije

week. Dat hoeft niet direct sport te zijn: in deze streek geven mensen ook ‘acht uur vissen’ of houthakken op. Ook het aantal uren is niet van belang, want het gaat erom dat medewerkers er zich van bewust zijn dat lichamelijke activiteit bijdraagt aan hun gezondheid en aan het kunnen volhouden van hun (veelal zittend) werk. Tweemaal per jaar wordt onder de invullers een waardebon van honderd euro verloot. En bij elf maanden trouw invullen is er kans om een reis via het Oberhollenzer reisbureau te winnen. Vrijwel alle medewerkers houden het protocol bij, inclusief de directeur – hoewel die van de loting is uitgesloten.

Eigen baas

In de praktijk pakt de combinatie van warme aandacht voor medewerkers en een kwaliteit- en prestatiesysteem goed uit. Als je door de organisatie loopt, zie je medewerkers met hart voor de zaak. Zo laat de chef van de werkplaats bij een onaangekondigd bezoek trots zijn werkplaats en magazijn zien, met een trits diploma’s aan de muur. Verder is de werkplaats opvallend schoon, zelfs in de put onder de bus.

Ook veiligheid staat hoog in het vaandel bij Oberhollenzer. De aanduidborden voor brandblusmiddelen zijn op de werkplaats »



Sand in Taufers, 08.04.2011

Unterschrift:



Het organogram van Oberhollenzer, met de directie achterin de bus.

dik in orde, net als puntafzuiging voor de uitlaat van de bus en laskappen met afzuiging. Binnen de organisatie blijken de medewerkers zich tot op zekere hoogte ‘eigen baas’ te voelen en daar ook naar te handelen. Eigen initiatief wordt ook gestimuleerd en beloond, zoals het zelf ontwikkelen van ‘handigheden’ die het werk efficiënter en veiliger maken. Eigenaar Haidacher is zich bewust van de grote verantwoordelijkheid van zijn mensen, vooral de chauffeurs die alleen op een bus rijden. Om die reden investeert hij in hun weerbaarheid via het personeelsbudget, het ‘fitnessprotocol’ maar ook

De baten vallen gunstiger uit dan de kosten

door hulp bij serieuze problemen te bieden zoals het raadplegen van een psycholoog of opname in een ontwenningsskliniek op kosten van de zaak. Het certificeringstraject draagt eraan bij dat deze aandacht meer systematisch van aard is geworden en beter beklijft in het bedrijfsbeleid. Ook is er een directere relatie tussen gezondheid, kwaliteit en prestatie ontstaan. Oberhollenzer is onder meer ISO- en OHSAS-gecertificeerd. De vraag hoe het bedrijf dit gezondheidsbeleid als MKB'er kan

financieren, beantwoordt de directeur door uit te leggen dat hij met deze aanpak in het eerste jaar al quitte speelde: de investering van circa 55.000 euro werd gecompenseerd door minder schade, minder bussen met panne en minder klachten van ontevreden klanten die afgehandeld moesten worden. Op dit moment vallen de baten van het gecombineerde gezondheids- en kwaliteitbeleid gunstiger uit dan de kosten. Het beleid heeft geen effect op het ziekteverzuim, maar dit was met 1,3 procent al buitengewoon laag. De indruk is dat door het sociale beleid en de mate van autonomie mensen graag bij Oberhollenzer werken. Dit blijkt ook uit de wachtlijst om bij het bedrijf te mogen werken, waar andere busondernemingen in de regio moeite hebben om personeel te vinden. Sociaal en zakelijk gaan prima samen, ook in het MKB.

Dit artikel is een bewerking van de ‘Bolzano Papers 2011. Gezondheidsmanagement in Noord Italië’ van Baart Raaijmakers, nu Centrum Werk Gezondheid. De papers zijn te downloaden van www.mc.centrumwerkgezondheid.nl. De masterclass gezondheidsmanagement biedt inspiratie, verdieping en vernieuwing met praktische voorbeelden dicht tegen de bedrijfsvoering aan. Een combinatie van praktijk en theorie in vijf dagen op locatie van gastbedrijven, met ieder jaar een buitenlands bedrijvenbezoek. Voor meer informatie: www.mc.centrumwerkgezondheid.nl. Heeft u interesse in een certificeringstraject voor uw eigen organisatie of een klant? Kijk op www.ihmq.org voor de mogelijkheden. ‹‹

Tamara Raaijmaker is senior projectmanager bij Centrum Werk Gezondheid.
www.centrumwerkgezondheid.nl