

Samen bepalen we de stip op de horizon

Drie jaar geleden zette HumanTotalCare een aangescherpte koers uit. En die heeft ook invloed op de route van Mensely. Want hoe gaan wij #meerbeteken voor werkend Nederland en onze medewerkers? We vroegen het Yvette in een uitgebreid interview. De conclusie? Reis met ons mee en bepaal samen met ons de stip op de horizon.



#MEERBETEKENENBIJMENSELY

 mensely

ONS STARTPUNT

Mensely helpt werkend Nederland zelfredzaam te worden op het gebied van verzuim en inzetbaarheidskwesaties, over de assen van leiderschap en eigenaarschap.

Yvette, hoe zijn we op dit startpunt terecht gekomen?

"Van het gevoel 'dat er nog wat miste', hebben we door gesprekken met professionals, bevindingen van klanten en ontwikkelingen in de markt, stap voor stap steeds scherper gekregen waar we nu écht voor staan. En waar we onze dienstverlening op willen toespitsen. Hoe we dat precies gaan doen en waar we precies willen uitkomen, willen we graag verder ontdekken met jou. Maar we weten wel dat Mensely werkend Nederland helpt om zelfredzaam te worden op het gebied van verzuim en inzetbaarheidskwesaties. En dat wij dat specifiek doen over de assen van leiderschap en eigenaarschap.

We erkennen dat er situaties zijn waarin medewerkers (tijdelijk) niet in staat zijn om te werken. Wij willen echter dat mensen de juiste ondersteuning krijgen, op het juiste moment, zodat zij zich zo snel als mogelijk weer in staat voelen om (deels) te werken en duurzaam re-integreren."

Kun je dat concreter maken?

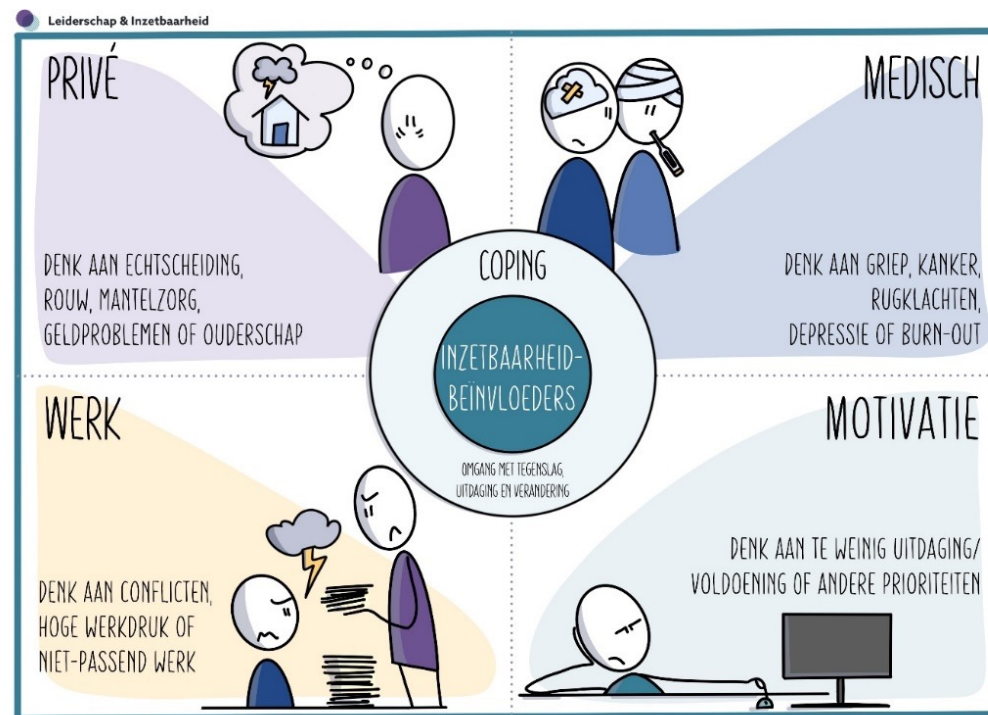
"Zeker. Stel je een medewerker voor die het afgelopen weekend heeft besloten te gaan scheiden en intens verdrietig is. Of een medewerker heeft een hoog-oplopend conflict met haar leidinggevende, zit in een baan die niet meer

past of moet aan de slag met een intensief behandeltraject. De kans is groot dat deze mensen op enig moment het gevoel hebben dat ze niet meer aan het werk kunnen.

Meestal melden ze zich dan af met een ziekmelding, want dat is de bekende weg. Alleen, in de meeste gevallen is dit echter niet de beste route. Iemand komt wel thuis te zitten, maar krijgt niet de juiste ondersteuning. En we weten allemaal dat de kans groot is dat iemand daardoor aanvullende klachten ontwikkelt en mogelijk langer uitvalt dan nodig. Daar komt nog bij dat je als leidinggevende na een ziekmelding bijna niets meer mag bespreken. Weg mogelijkheid voor het goede gesprek, weg zelfredzaamheid."

Dus je wilt eigenlijk de ziekmeldingen uit de wereld hebben?

"Nou, in de ideale wereld wel ja. Dan willen we inderdaad de ziekmelding uit de wereld hebben bij problemen die opgelost kunnen worden door medewerker en leidinggevende samen. Al dan niet met behulp van de Praktijkondersteuner Bedrijfsarts, HR of een andere interventie. En dan willen we complex (medisch) verzuim wél zo snel mogelijk bij de bedrijfsarts in begeleiding hebben. Maar we weten ook dat die ideale wereld er morgen nog niet is."



Wat betekent dat voor ons werk?

"We gaan bij Mensely al jaren uit van het gedragsmodel, maar hebben hier de afgelopen tijd wel een essentiële aanvulling op gemaakt, namelijk dat oorzaken voor verminderde inzetbaarheid terug te leiden zijn naar vier domeinen, werk, privé, motivatie en gezondheid. Ieder domein kent zo zijn eigen, effectieve interventies om verzuim te voorkomen of te begeleiden. Om de juiste oplossing te bieden, is het dan ook van wezenlijk belang te weten waar de verminderde inzetbaarheid en de bijbehorende verzuimbehoefte van de medewerker vandaan komt.

Daarnaast weten we ook dat de keuze voor een afmelding voor werk beïnvloed wordt door copingstijlen en de hulp-

bronnen. Iemand die problemen liever vermijdt, zal zich bij een conflict op het werk eerder ziekmelden dan iemand die een stijl van daadkrachtig aanpakken heeft. En heb je het gevoel dat je leidinggevende geen bal van je situatie snapt, dan blijf je ook eerder thuis, dan wanneer je steun ervaart. Bij de begeleiding en ondersteuning die iemand nodig heeft wegen deze twee zaken ook mee. In onze dienstverlening houden we hier dus ook meer en meer rekening mee."

En hoe verhoudt dit alles zich met leiderschap en eigenaarschap?

"Onze professionals en dienstverlening ondersteunen leidinggevend en medewerkers bij de zoektocht naar het antwoord op bovengenoemde genoemde vragen. Maar we willen natuurlijk ook

weten wat de medewerker zelf nodig denkt te hebben om gezond, gemotiveerd en competent aan het werk te kunnen (blijven).

En we helpen leidinggevenden en medewerkers om heldere afspraken te maken. Want ook al kan een medewerker echt even niet werken, dat betekent niet dat afwezigheid vrijblijvend moet zijn. De basis hiervan is communicatie, het goede gesprek. En daarin faciliteren we leidinggevenden. Zodat leiderschap en eigenaarschap samenkomen en medewerkers en leidinggevenden zelf op een positieve manier kunnen werken aan inzetbaarheid."

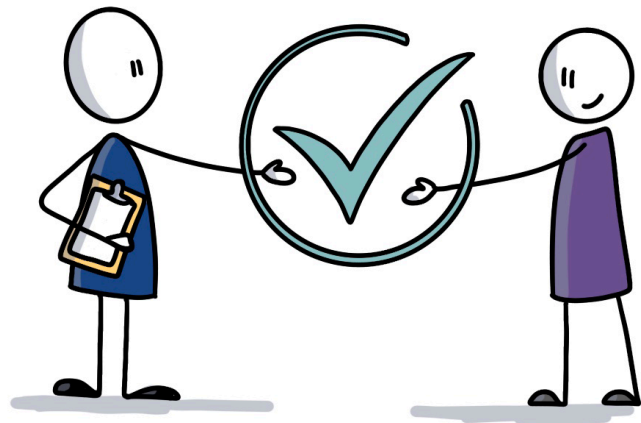
Een mooie, maar ook grote ambitie. Hoe gaan we daar komen?

"Om aan de vraag uit de markt te voldoen en onze organisatie toekomstbestendig te maken moeten we multidisciplinair gaan werken. We willen er steeds meer naartoe dat ieder het stuk van zijn of haar expertise pakt.

Dat wil zeggen dat de bedrijfsarts zich vooral richt op complex verzuim. Bijvoorbeeld wanneer er problemen spelen op meerdere van de 4 domeinen, die nauw met elkaar verweven zijn en moeilijk van elkaar te scheiden. Of wanneer het mentale klachten betreft die psychiatrisch van aard zijn, zoals een depressie of angststoornis.

De POB'er ondersteunt de leidinggevende en medewerker bij het plotten van de problemen in de eerder genoemde 4 domeinen. Vervolgens worden problemen in de niet-gezondheidsdomeinen zo veel mogelijk opgelost zonder interventie van de bedrijfsarts, maar door de inzet van andere interventies passend bij de situatie.

Dus iemand die rouwt na het verlies van een dierbare hoeft niet perse naar de bedrijfsarts. Wel kan een rouwcoach uitkomst bieden. En iemand die een depressie ontwikkelt ten gevolge van rouw om het verlies van een dierbare moet wél naar de bedrijfsarts."



Uit de praktijk

We merken dat een dossier bij de bedrijfsarts ondergebracht moet worden als:

- De POB'er een 'niet-pluis-gevoel' ervaart, het onduidelijk blijft wat er nu precies aan de hand is en het moeilijk is om een medewerker eigenaarschap te laten pakken.
- Er sprake is van een arbeidsconflict, maar het de vraag is of er ook een medische component is.
- Het verzuim-/re-integratiebeloop anders is dan verwacht.
- Er een probleemanalyse opgesteld moet worden, omdat de inschatting is dat er sprake zal zijn van langdurig verzuim.

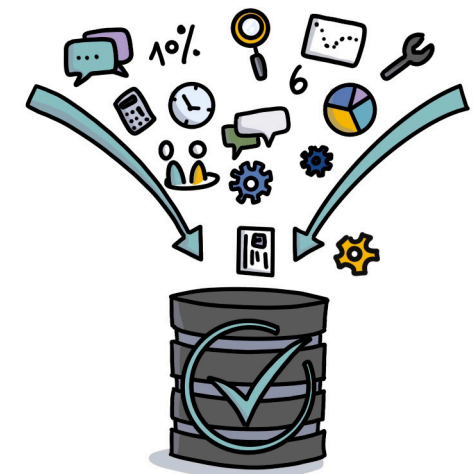
En de Adviseurs Leiderschap & Inzetbaarheid (ALI's). Wat is hun rol?

"Die zitten op organisatieniveau. Zij brengen door middel van een organisatiescan in kaart waar een organisatie staat op het gebied van eigen regie, leiderschap en inzetbaarheid. Vervolgens ondersteunen ze op organisatie- en teamniveau bij het verbeteren van aandachtspunten. Stel dat blijkt dat leidinggevenden nog niet toegerust zijn voor eigen regie, dan verzorgen de ALI's trainingen op het gebied van leiderschap, inzetbaarheid, verzuim en preventie."

Even terug naar de aangescherpte koers van HumanTotalCare. Een van de uitgangspunten van die koers is dat we verschil kunnen maken voor werkend Nederland met datagedreven werken. Hoe gaan we daar bij Mensely mee om?

"Ons standpunt is dat we graag gebruik maken van data om onze professionals te helpen hun werk zo effectief en efficiënt mogelijk te doen, zolang dit mogelijk én nuttig is.

De afgelopen twee jaar hebben we dan ook verschillende tools, dashboards en mijn-omgevingen ontwikkeld waarin data ontsloten worden. Deze instrumenten dragen ofwel bij aan meer inzicht om de klant evidence-based van advies te voorzien, ofwel helpen ons om ons werk sneller en efficiënter te maken, ofwel om de klant zelfredzamer maken.



Zo hebben we nu Organisatieadvies op Maat, de Verzuimoorzaken Scan (VOS), Advies op Maat en het Platform Leiderschap & Inzetbaarheid. We zijn aan het testen met een medewerkersplatform dat gericht is op gedragsverandering (het Portaal 'Kom verder..') en binnenkort lanceren we Platform Professional & Inzetbaarheid. Een gloednieuw portaal met kennis, inspiratie, tips en richtlijnen voor onze eigen professionals.

Met Professional & Inzetbaarheid hopen we belangrijke informatie centraal vindbaar te maken, voor zowel medewerkers als ZZP'ers. En mensen mee te nemen in de reis die we nu gestart zijn.

We willen meer betekenen voor de klant en voor onze medewerkers, op een Mensely-maniem. We hebben de richting, maar het eindpunt bepalen we samen. Ik nodig iedereen heel graag uit om mee te denken hoe #meerbetekenenbijMensely eruit moet komen te zien. En hoe wij onze organisatie samen toekomstbestendig houden. De komende tijd delen we meer informatie over wat we al ontwikkeld hebben en in juni organiseren we een serie lunchbijeenkomsten door heel Nederland. Om zo met elkaar het goede gesprek te voeren over de stappen die we de komende tijd gaan zetten. Samen bepalen we de stip op de horizon."



Organisatieadvies op Maat

Met Organisatieadvies op Maat wordt een nulmeting gedaan om te kijken waar een organisatie staat op het gebied van eigen regie, leiderschap en inzetbaarheid. Met de inzichten uit deze meting werken we samen met de klant gericht aan het verbeteren van deze onderwerpen.

De ALI's organiseren dit onderzoek bij onze klanten en kunnen in hun dashboard de vragenlijsten en verschillende doelgroepen specifiek voor de klant samenstellen. Het startpunt is een vragenlijst die wordt verspreid onder bijvoorbeeld HR-medewerkers, leidinggevend en medewerkers, maar ook directie- en MT-leden. Aanvullend volgen documentenonderzoek en kwalitatieve interviews.

Het resultaat is een rapportage die inzicht biedt in waar de organisatie op dat moment staat op het gebied van eigen regie, leiderschap en inzetbaarheid, inclusief verbeteradvies op maat.

Advies op Maat

Advies op Maat helpt om de juiste interventie op het juiste moment aan te bieden aan een medewerker die aangeeft zich (gedeeltelijk) niet in staat te voelen om te werken.

Zodra een medewerker van een klant die Advies op Maat afneemt een verzuimmelding doet, komt deze automatisch in de tool. Vervolgens wordt naar de leidinggevende én de medewerker een vragenlijst gestuurd om te achterhalen welke van de vier inzetbaarheidsdomeinen een rol spelen bij de oorzaak van de verzuimmelding. Met behulp van een

geautomatiseerde beslisboom adviseert het systeem (op basis van wetenschappelijke uitgangspunten en richtlijnen) of er belang is bij een ziekmelding en wat de optimale vervolgstap is. Dit advies wordt vervolgens bekeken door de POB'er, die of:

- aanvullend onderzoek doet;
- de leidinggevende adviseert om een andere verlovform te gebruiken;
- direct de vervolgstap in gang zet. Is het dossier complex en multifactorieel, dan is dit een spreekuur bij de bedrijfsarts. Zo niet, dan is bijvoorbeeld een spreekuur bij de POB'er zelf, een specifieke interventie, of het advies: thuis uitzieken mogelijk.

Zijn er trends te ontdekken in inzetbaarheidsissues op organisatie of teamniveau? Dan presenteert de desbetreffende accountmanager of ALI deze aan de organisatie.

VOS

Met VOS registeren bedrijfsartsen en POB'ers wat in hun ogen de voornaamste oorzaken zijn van de verzuimmeldingen die zij in behandeling krijgen. Het doel hiervan is om – in combinatie met de resultaten van de vragenlijsten uit Advies op Maat – op organisatieniveau inzicht te bieden in de meest voorkomende verzuimoorzaken, zodat hier zowel aan de preventief actie op ondernomen kan worden, als aan de achterkant (betere aansluiting providerboog).

Leiderschap & Inzetbaarheid

Goed leiderschap is onmisbaar in het vergroten van de inzetbaarheid en het verlagen van verzuim. De leidinggevende staat immers dicht bij de medewerker en kan vroeg in het proces de juiste ondersteuning (laten) bie-

den. Met het platform Leiderschap & Inzetbaarheid bieden we leidinggevende kennis, inspiratie en praktische handvatten om zich te ontwikkelen, zodat signalen tijdig worden opgepikt én besproken.

Een groot deel van de kennis is openbaar beschikbaar, maar klanten kunnen daar bovenop een mijn-omgeving afnemen. Hierin beschikken leidinggevendenden o.a. over een dashboard waarin zij uitdagingen en leermomenten kunnen aanmaken op de onderwerpen waarin zij zich willen ontwikkelen.

Daarnaast kunnen professionals via de mijn-omgeving van Advies op Maat ook informatie delen met leidinggevendenden. Stel bijvoorbeeld dat een leidinggevende voor het eerst te maken krijgt met een zwangere medewerkster, dan kan vanuit HR een artikel worden gedeeld. De leidinggevende ziet dit in zijn of haar dashboard terug.

Trainingen leiderschap & inzetbaarheid

Om de leidinggevende te helpen de juiste vaardigheden te ontwikkelen voor goed leiderschap, bieden we nu blended learning trainingen in drie leerlijnen:

- Inzetbaarheid en verzuim
- (Stress)signalen herkennen en bespreken
- Leidinggeven op afstand

De trainingen starten met een live kick-off en bevatten een online theorie-deel, opdrachten, intervisie en praktijksessies met een trainingsacteur. Deze trainingen worden gegeven door onze ALI's en – zeker als er een Organisatieadvies op Maat geweest is – toegespitst op de situatie van de klant.

Eigenaarschap & Inzetbaarheid

Omdat eigenaarschap eveneens onmisbaar is in het inzetbaar blijven, zowel voor medewerkers als leidinggevendenden, testen we momenteel het 'Kom verder' portaal. Een platform dat gericht is op het activeren van medewerkers om aan de slag te gaan met hun inzetbaarheid. Met de uitkomsten van deze pilot kijken we hoe we dit bij Mensely verder zullen integreren.

Vragen?

Dat was heleboel informatie in één keer, over best veel verschillende (deel)onderwerpen. Heb je vragen? Stel ze aan jouw KAM'er of mail ze naar communicatie@mensely.nl. Dan zorgen we dat je zo snel mogelijk antwoord krijgt van de juiste persoon.

