

**Note van United Sense ten aanzien van dit artikel en met name de lichtgrijs gearceerde/onderstreepte tekst:**

In onderstaand artikel heeft de verslaggever de definitie niet goed begrepen en als gevolg daarvan een kop gekozen die onjuist is en slechts een heel klein facet van mentaal verzuim belicht. Daarnaast wordt volledig gefocust op individueel mentaal verzuim – ook door de door hem bevraagde bedrijven en gemeente - in plaats van op het collectieve mentaal verzuim waar wij ons op focussen. Wij doen ook géén mentale schoonmaak van individuele personen maar van de organisatie maar van de condities die verantwoordelijk zijn voor mentaal verzuim bij personen! En juist dáár wordt daardoor helemaal bij weggedraaid. Vervolgens wordt een oordeel gegeven over de behandelingskosten als zijnde hoog hetgeen niet in juiste relatie gebracht wordt met de zeer hoge mentaal verzuimkosten die de organisatie jaarlijks heeft. Tevens wordt het door de geïnterviewde P&O-medewerker doorgeschoven naar de arbo-dienst terwijl deze daar – aan het collectieve mentaal verzuim dus - niets mee/aan kan doen bij de huidige werking van arbo-diensten. Ook wordt de relatie met prestatiecontracten niet geheel correct weergegeven.

## Duimendraaien kan driekwart minder



Door Rik Elfrink

Mentaal verzuim, aanwezig zijn zonder te presteren, komt in elke organisatie voor.

Volgens vitalisatiebureau United Sense uit Soest, dat zich volledig toelegt op het signaleren en bestrijden van mentaal verzuim, kan het met ongeveer driekwart verminderd worden.

Directeur Hans Visser blijft redelijk nuchter onder de groeiende neiging tot ledig gedrag bij werknemers. “Helemaal uitroeibaar is het verschijnsel niet, dat moet je ook niet willen. Soms is het heel nuttig om even te ontspannen. Als dat echter de overhand

krijgt is er sprake van een verkeerde situatie.” United Sense probeert op haar internetsite te laten zien wat en onderneming kan besparen door het duimendraaien aan banden te leggen. Visser ”Iedere ondernemer kan globaal laten doorrekenen wat mentaal verzuim voor zijn of haar organisatie aan faalkosten met zich meebrengt. Vaak komt dat uit op een astronomisch bedrag. Wij hebben bijvoorbeeld becijferd dat bij een dienstverlenende organisatie van ongeveer 400 medewerkers de mentaalverzuimkosten jaarlijks oplopen tot 18 miljoen euro. Bakken met geld dus”

Een slag in de lucht? “Natuurlijk hebben we bij de berekening een aantal aannames moeten doen. Uiteindelijk kun je de kosten van mentaal verzuim grosso modo inschatten door een optelsom van allerlei factoren. Daarbij speelt niet alleen een rol dat de werknemer voor een deel van zijn loonsom geen prestatie levert. De effecten zijn veel groter. Bijvoorbeeld dat klanten niet, onfatsoenslijk of niet tijdig worden geholpen.. De door United Sense gedane aannames en vermeende schadebedragen zijn volgens Visser doorgerekend en getoetst door onafhankelijke deskundigen. “Bijvoorbeeld registeraccountants. Ze vonden dat we met veel prognoses nog aan de voorzichtige kant opereerden. Desondanks bleken de kosten van mentaal verzuim bij doorrekening al enorm. We zagen bedragen waar wij van dachten: dit kan niet kloppen.”

## **SCHOONMAAKBEURT**

Om de kosten van mentaal verzuim terug te dringen, kunnen werkgevers bij United Sense een schoonmaakbeurt voor alle personeelsleden afnemen. “Daarmee kunnen we mentaal verzuim op de werkvloer voor een belangrijk deel indammen” aldus Visser. Voor zo’n volledige mentale reiniging moet door een ondernemer overigens wel aardig in de buidel worden getast. Visser: “Een mentale schoonmaak, waarbij wij werknemers en managers interviewen en de verzuimende werkwijze in kaart brengen, kost een bedrijf van 100 medewerkers 28.000,-- euro en duurt twee maanden. Het uitvoerend personeel is daarbij meestal bereid mee te werken. De managers staan over het algemeen niet te springen om een mentale schoonmaak omdat ze bang zijn om kritiek te krijgen.”

Ondanks de door United Sense becijferde besparingsmogelijkheden lijken bedrijven en instellingen niet warm te lopen voor zo’n mentale schoonmaak van alle afdelingen. De gemeente Eindhoven bijvoorbeeld ziet het veel meer als een individueel probleem. Personeelsadviseur L. Verspagnet van de gemeente stelt dat hij zich bij mentaal verzuim best en voorstelling kan maken. “Dat het verschijnsel overal – dus ook bij ons – voorkomt, hoef je niet te ontkennen. Zo zie ik om me heen wel eens collega’s in de herfst van hun loopbaan die er eerder uitwilden, maar dat niet konden realiseren. Dan zullen de laatste jaren bij onze organisatie niet de meest constructieve worden. Het zijn altijd gevallen die op zichzelf staan, structureel is het zeker niet. Ik kan me dan ook niet voorstellen dat onze gemeente het nodig vindt om iedere medewerker mentaal schoon te laten maken. Verspagnet is van mening dat managers een cruciale rol spelen bij het bestrijden van mentaal verzuim. ‘De leidinggevende moet het probleem signaleren en de ARBO-dienst inschakelen. Zo kan er snel een stappenplan worden opgesteld om een personeelslid door een periode heen te helpen waarin onvoldoende gepresteerd wordt.’”

## **CYNISCH**

Bedrijfsleider C. Seegers van een Gamma-vestiging in zijn oordeel: “Mentaal verzuim? Dat komt bij ons niet voor. Samen met mijn collega pak ik de zweep als er niet gewerkt wordt. En als er echt een probleem is, schakelen we de ARBO-dienst in.” United Sense ziet reacties als die van de Gamma-bedrijfsleider wel vaker langskomen. Visser: “De verantwoording om te presteren wordt bij het individu neergelegd zonder dat bekeken wordt of de organisatie mentaal schoon is. In prestatiecontracten zit normaal gesproken een afslag voor mentaal verzuim. Jammer, want vanuit een schone basis kunnen de targets flink opgeschroefd worden.”