

## **Dromers kosten werkgever fortuin**

door Annemie Eeckhout

In menig bedrijf daalt het ziekteverzuim, maar het „mentale verzuim" stijgt. „Mensen die wel aanwezig zijn op het werk, maar niet met de zaak bezig zijn, kosten de bedrijven jaarlijks miljoenen euro's", zegt de Nederlander Hans Visser.

Door de slechte economie durven steeds minder mensen zich ziek te melden. Ze plegen dan maar mentaal verzuim. Ze zijn wel lijfelijk aanwezig op de werkvloer, maar niet of weinig met hun werk bezig. Ze nemen extra lange pauzes, stellen dingen almaar uit of surfen uren op het internet.

Het Nederlandse bureau *United Sense*, dat het mentaal verzuim in bedrijven meet en aanpakt, heeft berekend dat een bedrijf met 100 werknemers jaarlijks 100.000 tot 180.000 euro verliest voor elke procent mentaal verzuim. Klanten die niet worden teruggebeld, lopen weg. Het werk raakt niet op tijd klaar of moet opnieuw gedaan worden omdat het niet goed gebeurde

Mentaal verzuim komt in een derde van de bedrijven veelvuldig voor en in de helft van de bedrijven in beperkte mate. Dat zijn universele cijfers, zegt Hans Visser van *United Sense*.

### **Ontstaat mentaal verzuim door een gebrek aan motivatie?**

Hans Visser: „Motivatie speelt een belangrijke rol. Mentaal verzuim wordt veroorzaakt door spanningen, onvrede, onmacht. Verwachtingen die niet ingelost worden, omstandigheden waar je geen greep op hebt. Afspraken worden niet nagekomen, er is niet genoeg openheid of een gebrek aan vertrouwen. Het is uiterst zelden notoire luiheid."

### **Het is dus niet de schuld van diegene die verzuim pleegt?**

„Precies. Dat zeggen wij ook altijd aan de bedrijven. Van iemand die overduidelijk mentaal verzuim pleegt, wordt gezegd: die wil niet werken. Maar vraagt men zich ook eens af waarom iemand zo handelt. Mentaal verzuim kan een vorm van zelfbescherming zijn tegen te veel druk of te hoge eisen. Een stil verzet tegen het gebrek aan openheid. Een schreeuw om aandacht: *ik wil actief zijn, maar dat wordt me onmogelijk gemaakt en via de normale kanalen kan ik het ook niet meer kwijt.*"

### **Een signaal dat het goed fout loopt in het bedrijf?**

„Ja, maar bedrijven ontkennen dat signaal vaak. Ik ken geen enkele manager die naar zijn directeur toe stapt met de mededeling: ik heb 25 procent mentaal verzuim op mijn werkvloer. Want dan zet die manager zijn eigen positie op de helling. Er is een begrijpelijke schroom bij bedrijven om mentaal verzuim aan te pakken. Maar als je hen met de verliezen confronteert, moeten ze wel optreden. Het ministerie van Economische Zaken geeft zelfs subsidies om mentaal verzuim aan te pakken."

### **Hoe mentaal verzuim meten en verhelpen?**

„Met diepte-interviews en vragenlijsten die naar de mate van vertrouwen, openheid en communicatie binnen een bedrijf peilen, kan je dat vrij goed in kaart brengen. Je bestrijdt mentaal verzuim door al wat met de jaren fout is gelopen, weer langzaam recht te trekken. Dat vraagt veel moed van een bedrijf, want er komen heel wat niet zo fraaie dingen bovendrijven. Maar het rendeert.”

**Indien genegeerd, leidt mentaal verzuim tot ziekteverzuim?** „Mentaal verzuim bepaalt voor tachtig procent de instroom naar ziekteverzuim. Je verzaakt steeds meer aan betrokkenheid en op den duur hoef je nog maar een beetje verkouden te zijn om thuis te blijven. Mentaal verzuim is overigens een virus. „*Waarom zou ik altijd zo vroeg zijn als hij zo laat mag komen?*”