

## Miljoenenverlies door onzekerheid

**UTRECHT - 05/03/05 - Jaarlijks verliezen organisaties miljoenen euro's door onzekerheid van de werknemers. Dat staat zaterdag in een onderzoeksrapport van revitalisatiebureau United Sense. Van de 225 werkdagen per werknemer worden 78 niet productief besteed en worden 21 gebruikt om fouten te corrigeren die door zogenaamd mentaal verzuim zijn veroorzaakt.**

Mentaal verzuim is het niet uitvoeren van taken door een werknemer binnen een organisatie, niet nemen van verantwoordelijkheden, afspraken niet nakomen en afnemende betrokkenheid bij de organisatie. "Een gemeente met vierhonderd werknemers en een mentaal verzuim van veertig procent, verliest hierdoor jaarlijks ongeveer achttien miljoen euro", zegt United Sense-directeur Hans Visser tegen Novum Nieuws.

United Sense heeft onderzoek gedaan bij ongeveer honderd organisaties. Bij de helft van de organisaties ligt het mentaal verzuim boven 25 procent. Bij een derde boven de 30 procent. De organisaties reageren volgens United Sense vol ongeloof en weten niet wat te doen.

Mentaal verzuim begint bij een werknemer, vaak onbewust. Tijdens zijn loopbaan gaan dingen fout binnen een organisatie. Die fouten worden niet herkend door het management. De werknemer wordt daardoor onzeker en gaat zaken voor zichzelf houden en sluit zich af voor zijn collega's, stelt het rapport.

Hierdoor ontstaan communicatiestoornissen. Dit brengt een sneeuwbaaleffect op gang. Door de slechte communicatie weten andere medewerkers niet meer wat ze moeten doen.

Uiteindelijk werkt het door op het management.

Het management gaat in veel gevallen reorganiseren, wat weer meer onzekerheid bij werknemers veroorzaakt. Dit is niet de goede oplossing, volgens Visser. "Het is de boel 'boven de tafel oplossen', terwijl de echte problemen worden niet besproken. Organisaties zijn bang voor emoties. "Men gaat conflicten uit de weg. Dat zorgt ervoor dat er onderling geen eerlijke en open communicatie meer is." Hierdoor is 'goed en lekker' werken niet mogelijk, wat werknemers juist wel willen", zegt Visser.

Mentaal verzuim zorgt ervoor dat organisaties meer kosten maken en inkomsten verliezen. De organisaties verhalen dit weer op de consument. Het rapport wordt aangeboden aan de ministeries van Economische Zaken, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Volksgezondheid en Binnenlandse Zaken en aan werknemers- en werkgeversorganisaties.