

“De vraag van de werkgever als uitgangspunt voor profilering”

Bedrijfsmaatschappelijk werk en de liberalisering van de Arbowet

MWD deeltijd Haagse Hogeschool

Studiejaar 2004-2005

R.Brandt, 20025623

Opdrachtgever Achmea Arbo

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
SAMENVATTING	4
I. INLEIDING	5
II. ACHTERGRONDEN	7
1. Bedrijfsmaatschappelijk werk en Achmea Arbo	7
2. Deelvraag A: de nieuwe wet en de context tot de Arbowetgeving.....	8
3. Deelvraag B: betekenis van de wet voor bedrijfsmaatschappelijk werk	10
III. ONDERZOEKSONTWERP	17
1. Vraagstelling.....	17
2. Doelstelling.....	18
3. Uitgangspunt en visie	18
4. Deelvragen.....	18
5. Constructie van de interview vragenlijst.....	19
6. Interview populatie	19
IV. ONDERZOEKSRESULTATEN	21
Deelvraag 1	21
Deelvraag 2	22
Deelvraag 3	23
V. CONCLUSIES	25
VI. AANBEVELINGEN	27
GERAADPLEEGDE LITERATUUR	29
BIJLAGEN	30
I. Vragenlijst voor het interview.....	30
IIa. Antwoorden op de vragen van de vragenlijst 50-100 werknemers.	32
IIc. Antwoorden op de vragen van de vragenlijst 500-1000 werknemers.	44
IId. Antwoorden op de vragen van de vragenlijst 1000-3000 werknemers.	50

Voorwoord

In 2002 was ik 2 jaar werkzaam als arboverpleegkundige bij Achmea Arbo, een landelijke arbodienst, en mijn interesse ging gedurende mijn dienstverband steeds meer uit naar cliënten die met psychosociale problematiek kampen. Binnen de arbodienst maakte ik kennis met de functie bedrijfsmaatschappelijk werk welke hierop aansloot en dit vormde de basis om met de deeltijdopleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening te starten.

Inmiddels heb ik een jaar stage gelopen als bedrijfsmaatschappelijk werker en werk ik gedeeltelijk in deze functie. Ik heb kennis gemaakt met dit beroep en ben iets meer op de hoogte van de plaats die het bedrijfsmaatschappelijk werk inneemt in de arbowereld.

Vanuit dit perspectief vond ik het interessant om voor mijn afstudeerproject een vraag van Achmea Arbo te combineren met de eindopdracht voor mijn studie, met daarbij tegelijkertijd de mogelijkheid me te verdiepen in de toekomst van het bedrijfsmaatschappelijk werk en mijn rol daarin.

Mijn dank gaat uit naar Johan Peeters en Marc Hensen, respectievelijk mijn studie - en werkbegeleider. Marc voor het geven van de opdracht vanuit de organisatie en beide voor hun adviezen en begeleiding gedurende het onderzoek.

Het eindresultaat ligt voor u.

Samenvatting

Middels een inventariserend onderzoek heb ik geprobeerd een antwoord te geven op de volgende vraagstelling: “Hoe moet het bedrijfsmaatschappelijk werk binnen Achmea Arbo zich profileren na de invoering van de liberalisering van de Arbowet in 2005?”

De aanleiding voor deze vraagstelling is de liberalisering van de Arbowet per 1 juli aanstaande. Deze wetswijziging komt er in het kort op neer dat werkgevers niet meer verplicht zijn om bij een arbodienst aangesloten te zijn. Dit heeft tot gevolg dat daar waar het bedrijfsmaatschappelijk werk voorheen als het ware automatisch in de dienstverlening werd meegenomen, nu buiten de boot dreigt te vallen.

Want de verwachting is dat veel werkgevers, vooral wegens kosten besparende motieven, hun contracten met arbodiensten zullen opzeggen dan wel zullen aanpassen tot de minimale vereisten.

Mijn visie is dat het bedrijfsmaatschappelijk werk zich zal moeten profileren wil men zijn bestaansrecht behouden. Hierbij dient men uit te gaan van de vraag van de werkgever. Zij zijn het immers die betalen voor de Arbo-dienstverlening en het product bedrijfsmaatschappelijk werk.

Literatuuronderzoek toont aan dat de functie van bedrijfsmaatschappelijk werk met het oog op de toekomst voldoende relevant is. De maatschappelijke ontwikkelingen die volgens het Verwey-Jonker instituut hieraan ten grondslag liggen hebben ook veranderingen in welzijnsorganisaties tot gevolg, waaronder een toenemende mate van vraaggericht werken.

Om richting te geven aan de vraagstelling heb ik een drietal deelvragen geformuleerd:

1. Wat zou het bedrijfsmaatschappelijk werk volgens de werkgever op dit moment moeten inhouden?
2. Wat is de realiteit; wanneer doet een werkgever momenteel een beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk ?
3. Wat verwacht de werkgever in de toekomst van het bedrijfsmaatschappelijk werk?

Deze deelvragen zijn weer nader gespecificeerd in subvragen die samen een (open gestructureerde) vragenlijst vormden. Vervolgens heb ik vier groepen van ieder vijf werkgevers geformeerd met verschillende aantallen werknemers, representatief voor het klantenbestand van Achmea Arbo: 50-100, 100-500, 500-1000 en 1000-3000 werknemers. Deze 20 werkgevers heb ik geïnterviewd.

Uit de onderzoeksresultaten blijken geen grote verschillen tussen de vier groepen. De kleinere werkgevers zijn wat kritischer ten aanzien van bedrijfsmaatschappelijk werk dan de grotere groepen (500-1000 en 1000-3000). De meeste werkgevers zijn redelijk positief over bedrijfsmaatschappelijk werk, hoewel dit niet wordt bevestigd door het gemiddelde aantal inschakelingen van bedrijfsmaatschappelijk werk. Dat dit hoger zou kunnen liggen wordt onderbouwd door het feit dat alle werkgevers wel regelmatig een verschil van mening hebben met Achmea Arbo over de inschakeling van bedrijfsmaatschappelijk werk (met als slotsom meestal geen accoord met inschakeling).

De aanstaande liberalisering lijkt vooralsnog weinig te veranderen voor bedrijfsmaatschappelijk werk. Wel komen de meeste werkgevers met suggesties wat er veranderd/verbeterd dient te worden wil men gebruik blijven maken van bedrijfsmaatschappelijk werk.

Op basis van de onderzoeksresultaten kan worden geconcludeerd dat het bedrijfsmaatschappelijk werk zich inderdaad moet profileren, aangezien er anders niets veranderd aan de bestaande situatie. Hierbij dient men zich zo breed mogelijk te profileren, uitgaande van de vraag van de werkgever.

Met behulp van een top tien worden de belangrijkste aanbevelingen weergegeven waarmee het bedrijfsmaatschappelijk werk zich dient te profileren.

I. Inleiding

De directe aanleiding voor het gekozen onderwerp is de huidige situatie van het bedrijfsmaatschappelijk werk binnen Achmea Arbo en de aanstaande wetswijziging op het gebied van de Arbo-dienstverlening en de consequentie hiervan voor de positie van de diverse actoren op de arbomarkt.

De mogelijkheid die Achmea Arbo mij vervolgens bood om een onderzoek te doen naar hoe het bedrijfsmaatschappelijk werk zou kunnen inspelen op deze wetswijziging was tevens geschikt als eindopdracht voor de Haagse Hogeschool.

Sinds 1 januari 1998 moeten alle bedrijven in Nederland volgens de Arbowet aangesloten zijn bij een arbodienst (1). Dit gaat veranderen. De sociaal economische raad (SER) heeft een advies gegeven welke naar alle waarschijnlijkheid halverwege 2005 in werking zal treden. Het houdt in dat werkgevers meer keuzemogelijkheden krijgen voor het organiseren van deskundige ondersteuning (2). Met andere woorden, een werkgever is niet meer verplicht om bij een arbodienst aangesloten te zijn, maar heeft de vrijheid om onderdelen van de arbodienstverlening in te kopen. De verwachting is dat een groot aantal werkgevers, met name in het midden en klein bedrijf (MKB), het contract met hun arbodienst zullen opzeggen dan wel zullen aanpassen. Dit uit kostenbesparend oogpunt. Consequentie hiervan is dat een functie als bedrijfsmaatschappelijk werk, dat tot op heden automatisch in de dienstverlening werd betrokken, dreigt op de achtergrond te geraken. Opvallend in de huidige situatie waarin het bedrijfsmaatschappelijk werk van Achmea Arbo verkeert is dat binnen een aantal segmenten van het klantenbestand het aantal cliënten dat door bedrijfsmaatschappelijk werk wordt begeleid aan het afnemen is, hetgeen niet overeenkomt met de grote hoeveelheid werknemers dat in de praktijk uitvalt met psychische klachten. Enerzijds lijkt de doorverwijzing van bedrijfsartsen en arboverpleegkundigen naar bedrijfsmaatschappelijk werk niet optimaal, anderzijds zijn ook werkgevers niet altijd bereid om akkoord te gaan met inschakeling van een bedrijfsmaatschappelijk werk traject. Natuurlijk is er de wettelijke verplichting (welke na de wetswijziging van toepassing blijft) dat werknemers én werkgevers actief moeten zijn in het reïntegratie traject. Ideaal zou zijn indien werkgevers zonder enige vorm van dwang de meerwaarde van bedrijfsmaatschappelijk werk inzien.

Bedrijfsmaatschappelijk zal in actie moeten komen. Het kan niet stil blijven zitten en afwachten wat de liberalisering te weeg zal brengen. Bedrijfsmaatschappelijk werk zal zich moeten profileren. Maar hoe te profileren en als wat?

- Als begeleider van werknemers met psychosociale klachten?
- Als conflictbemiddelaar?
- Als preventiemedewerker?
- Als coach voor werknemer én werkgever?

Waar het bedrijfsmaatschappelijk werk zich ook op zal gaan richten, voorwaarde is mijn inziens dat men inspringt op de behoefte van werkgevers. Uiteindelijk zijn zij verantwoordelijk en dragen zij de financiële consequenties van het verzuim. Wat verwacht deze groep van bedrijfsmaatschappelijk werk?

Dit heeft geleid tot de volgende vraagstelling:

“Hoe moet het bedrijfsmaatschappelijk werk binnen Achmea Arbo zich profileren na de invoering van de liberalisering van de Arbowet in 2005?”

In hoofdstuk II worden de achtergronden met betrekking tot het onderwerp nader toegelicht, in hoofdstuk III wordt het onderzoeksontwerp uit één gezet, in hoofdstuk IV worden de onderzoeksresultaten uitgewerkt, in hoofdstuk V worden hieruit conclusies getrokken en in hoofdstuk VI worden tot slot aanbevelingen gegeven.

II. Achtergronden

Alvorens een antwoord te kunnen geven op de vraagstelling is het van belang een aantal zaken onder de loep te nemen die als het ware het kader vormen waarin deze onderzoeksvraag ligt ingebed. Hiertoe heb ik twee deelvragen geformuleerd waarop in dit hoofdstuk naar een antwoord wordt gezocht.

Binnen deze deelvragen ligt ook de begripsbepaling van de vraagstelling besloten. Het hoofdstuk wordt beëindigd met een conclusie.

Deelvragen:

- A. “Welke nieuwe wetgeving is op komst en hoe past deze in de geschiedenis van de Arbowetgeving?”
- B. “Wat kan deze wet betekenen voor de positionering en professionalisering van het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

Voordat ik op de deelvragen in ga wil ik eerst een omschrijving geven van het bedrijfsmaatschappelijk werk, de functie waar het in dit onderzoek om draait, en Achmea Arbo, de organisatie waarvoor ik werk.

1. Bedrijfsmaatschappelijk werk en Achmea Arbo

Het Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker zegt het volgende over bedrijfsmaatschappelijk werk ¹:

“Het bedrijfsmaatschappelijk werk houdt zich bezig met hulpverlening aan werknemers bij problemen, die veroorzaakt worden door en zich voordoen in de werksituatie. Deze problemen vloeien voort uit de werksituatie en zijn van invloed op of hebben gevolgen voor de privé-situatie, dan wel vloeien zij voort uit de privé-situatie en zijn van invloed op de werksituatie.

Het bedrijfsmaatschappelijk werk heeft zowel een curatieve als een preventieve taak. De hulpverlening aan personen en/of groepen bestaat onder meer uit de volgende bestanddelen: voorlichting geven; naar aanleiding van gesignaleerde probleemsituaties op eigen initiatief contact opnemen met personeelsleden, eventueel resulterend in een hulpverleningscontract; het houden van gesprekken, het intern en extern verwijzen en onderhouden van overlegsituaties met functionarissen; het onderhouden van probleemoplossende contacten met cliënten. Daarnaast verricht het bedrijfsmaatschappelijk werk activiteiten ten behoeve van categorieën personeelsleden in een kwetsbare positie en geeft het advies en consultatie aan het management. Voorts neemt het deel aan begeleiding van reorganisatie - en veranderingsprocessen en aan de ontwikkeling van het personeelsbeleid en het ziekteverzuimbeleid.”

Het functieprofiel van Achmea Arbo meldt het volgende²:

Een bedrijfsmaatschappelijk werker is iemand met een:

1. afgeronde opleiding tot maatschappelijk werker.
2. specialisatie tot bedrijfsmaatschappelijk werker.
3. inschrijving in het beroepsregister als maatschappelijk werker.

¹ Blz. 49 uit Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker, NVMW, 1999 (3).

² Functiebeschrijving Bedrijfsmaatschappelijk Werk, intranet Achmea Arbo (4).

Verder zegt dit zelfde functieprofiel over het doel van bedrijfsmaatschappelijk werk:

“Het begeleiden van ziek gemelde werknemers volgens de landelijke code maatschappelijk werker, waarbij de oorzaak van arbeidsongeschiktheid gelegen is in een psychische, maatschappelijke of privé oorzaak, gericht op een adequate reïntegratie binnen het arbeidsproces.”

Achmea Arbo is onderdeel van de Achmeagroep. Achmea is een dienstverlener in financiële diensten, zekerheid en zorg.

Achmea Arbo is een arbodienst, met vestigingen door heel Nederland en klanten uit het klein -, midden - en grootbedrijf.

2. Deelvraag A: de nieuwe wet en de context tot de Arbowetgeving

“Welke nieuwe wetgeving is op komst en hoe past deze in de geschiedenis van de Arbowetgeving?”

De aanstaande wetswijziging, de liberalisering van de Arbowet, betekent een verdere ontwikkeling van de Arbowet van 1998.

Wat houdt de nieuwe wet precies in en hoe verhoudt zich deze tot voorgaande ontwikkelingen van de arbowetgeving?

2.1 De nieuwe wetgeving

De liberalisering van de Arbowet heeft betrekking op de dienstverlening van de Arbomarkt. Zoals in de inleiding besproken betreft het hier een voorstel van de SER.

De wetsverandering is op basis van nieuwe Europese wetgeving en geeft bedrijven meer vrijheid bij het regelen van hun arbozaken. Redenen hiervoor zijn (5):

- Interne deskundigheid bevorderen (i.p.v. via een externe Arbodienst).
- Bevorderen van vraagsturing in plaats van aanbodsturing.
- Demedicalisering (zie blz.14).
- Verbeteren van de communicatie tussen werkgevers en zijn medewerkers over de organisatie van het arbo - en verzuimbeleid in het eigen bedrijf.

Op deze manier hoopt men dat bedrijven de Arbo-dienstverlening ook als minder opdringend zullen gaan ervaren.

De belangrijkste punten van de liberalisering, relevant voor dit onderzoek, zijn (5):

1. Bedrijven zijn niet meer verplicht bij een gecertificeerde arbodienst aangesloten te zijn.
2. Bedrijven moeten, indien men daartoe de mogelijkheid heeft, een zogenaamd interne arbodienst instellen. Hierbij moet één van de werknemers een gecertificeerde kerndeskundige zijn (in de Arbo-wet worden de volgende kerndeskundigen genoemd: een bedrijfsarts , een arbeidshygiënist, een veiligheidskundige en een arbeids - en organisatiedeskundige). Dit wordt de maatwerkregeling genoemd. Bedrijven die minder dan 50 wn's in dienst hebben kunnen alleen van deze maatwerkregeling gebruik maken indien de CAO daartoe ruimte biedt of na overeenstemming met de OR of PVT.
3. Het begrip interne arbodienst krijgt een ruimere invulling.
4. Wanneer een werkgever zelf niet de bovenstaande maatwerkregeling kan organiseren, dan moet men (na instemming van het personeel) overgaan tot de zogenaamde standaardregeling: het extern inhuren van onafhankelijke en deskundige ondersteuning. Dit kan een externe arbodienst zijn, maar ook verzekeraars of reïntegratiebedrijven. Deze keuze zal getoetst worden door de Arbeidsinspectie.

5. Voor de verzuimbegeleiding van werknemers moet een bedrijf een contract met een bedrijfsarts hebben; dit kan buiten een arbodienst om. De medische beoordelingen die in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter verplicht zijn, blijven de verantwoordelijkheid van deze bedrijfsarts. Inschakeling van andere deskundigen bij (ziekte)verzuim zal per individu bekeken moeten worden.
6. Ieder bedrijf moet een of meer preventiemedewerkers aanwijzen voor het uitvoeren van preventieve activiteiten. De werkgever mag deze taken zelf verrichten indien hij daartoe zelf de benodigde deskundigheid bezit (grens hiervoor is 15 werknemers).

De wetsverandering staat gepland voor 1 juli 2005. In dat geval moeten alle bedrijven in Nederland deze regeling voor 1 januari 2006 geïmplementeerd hebben.

2.2 De geschiedenis van de Arbowetgeving

De ontwikkeling van het bedrijfsmaatschappelijk kan niet los worden gezien van wet - en regelgeving op het gebied van de arbeidsomstandigheden.

De in de jaren tachtig en negentig in fasen ingevoerde Arbo-wet heeft de werkgever, en uiteindelijk ook de werknemer, meer verantwoordelijk gemaakt voor welzijnsaspecten binnen organisaties. De in 1980 ingevoerde Arbeidsomstandighedenwet vervangt de Veiligheidswet van 1934 en verplicht werkgevers om niet alleen naar veiligheid en gezondheid in het werk te streven, maar ook naar welzijn bij arbeid (6). Hoewel welzijn een breed terrein bestrijkt, betekent dit ook voor bedrijfsmaatschappelijk werk een mogelijkheid om in te steken, aangezien bedrijven zelf vaak onvoldoende kennis op dit gebied hebben.

Dit wordt nog eens versterkt wanneer in oktober 1994 bepalingen aan de Arbo-wet worden toegevoegd betreffende seksuele intimidatie, agressie en geweld. Bedrijven hebben de plicht om hun werknemers zoveel mogelijk te beschermen tegen deze verschijnselen en nadelige gevolgen ervan (7).

De belangrijkste bepaling van de Arbo-wet van 1998 is dat alle bedrijven aangesloten moeten zijn bij een gecertificeerde Arbodienst. Dit is noodzakelijk voor een viertal taken (1):

1. Meewerken aan de risico-inventarisatie- en evaluatie (RI&E) en daarover adviseren.
2. Het verlenen van bijstand bij ziekteverzuimbegeleiding.
3. Het uitvoeren van het zogenaamde periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO).
4. Het houden van een arbeidsgezondheidskundig spreekuur.

In de Arbo-wet wordt verder onder meer gesteld dat ten minste één van de volgende vier kerndisciplines bij een Arbodienst werkzaam moet zijn: een bedrijfsarts, een arbeidshygiënist, een veiligheidskundige en een arbeids - en organisatiedeskundige.

Duidelijk is dat het bedrijfsmaatschappelijk werk hier buiten valt; volgens Schaafsma (8) komt dat enerzijds door het ontbreken van een sterke lobby van de kant van het bedrijfsmaatschappelijk werk, anderzijds doordat menig bedrijfsmaatschappelijk werker zich niet wil binden aan wetgeving maar een onafhankelijke positie wil bewaren.

De Wet Uitbreiding Loondoorbetaling bij Ziekte (WULBZ) verplicht werkgevers om bij ziekte van een werknemer het eerste jaar aan loon door te betalen.

En om werkgevers én werknemers nog meer onder druk te zetten om toeloop naar de WAO te verminderen, wordt in 2002 de Wet Verbetering Poortwachter ingevoerd. Doel van deze wet is dat bij ziekte zo snel mogelijk het juiste reïntegratietraject wordt ingezet. Bijkomstigheid is dat werkgever en de zieke werknemer actief moeten participeren in het reïntegratietraject. Na zes weken moet er door

de bedrijfsarts een reïntegratieplan worden gemaakt op basis waarvan werkgever en werknemer een plan van aanpak maken. Indien men niet actief is, kan het UWV (uitvoeringsorgaan werknemersverzekeringen) sancties opleggen aan één of beide partijen.

De verplichting voor alle partijen om actief deel te nemen aan het reïntegratietraject is een belangrijk element, ook voor bedrijfsmaatschappelijk werk (hoewel de functie niet met naam in de wet wordt genoemd). Het betekent namelijk dat indien de inschakeling van een bedrijfsmaatschappelijk werker in het kader van herstel noodzakelijk wordt geacht, de werkgever en werknemer hiermee akkoord dienen te gaan. Doet men dit namelijk niet, dan kan het herstel belemmerd worden, en kan het UWV op basis van een toetsingsmoment na een jaar de al genoemde sancties opleggen.

In de praktijk is deze beoordeling lastig. Allereerst is het moeilijk te beoordelen of het herstel inderdaad belemmerd wordt indien een bepaald hulpverleningstraject niet wordt ingeschakeld, ten tweede is inschakeling ook geen garantie op succes. Inmiddels zijn de eerste zieke werknemers de grens van een jaar ziekte gepasseerd en worden er nauwelijks sancties door het UWV opgelegd. Ook is de loondoorbetalingsplicht bij ziekte voor de werkgever verlengd tot twee jaar en is het toetsingsmoment door het UWV opgeschoven. Veel werkgevers nemen het risico en gaan niet mee in de voorstellen van een arbodienst om een bepaald reïntegratietraject af te nemen. Dit uit kostenbesparend oogpunt of wegens andere motieven.

Hoewel de Wet Verbetering Poortwachter van kracht blijft, vervalt dit jaar dan ook nog eens in het kader van de al besproken liberalisering de verplichting om aangesloten te zijn bij een arbodienst.

3. Deelvraag B: betekenis van de wet voor bedrijfsmaatschappelijk werk

“Wat kan deze wet betekenen voor de positionering en professionalisering van het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

Bij deelvraag 1 is de aanstaande wetswijziging uitgelegd, deelvraag 2 zal ingaan op de betekenis van deze wet op de positionering en professionalisering van het bedrijfsmaatschappelijk werk.

Hiertoe zal ik de ontwikkeling van het beroepsveld bespreken (inclusief hetgeen er bekend is over de profilering van het bedrijfsmaatschappelijk werk), de invloed van relevante ontwikkelingen op het bedrijfsmaatschappelijk werk middels een tweetal actuele studies (van het Verwey-Jonker instituut en het IFOH) en de huidige situatie binnen Achmea Arbo.

3.1 De ontwikkeling van het beroepsveld en profilering van bedrijfsmaatschappelijk werk

Schaafsma schetst in “Bedrijfsmaatschappelijk werk; Hulpverlening, begeleiding en advies voor medewerker en organisatie” (8) op een heldere wijze de ontwikkeling die dit beroepsveld heeft doorgemaakt.

De basis van het bedrijfsmaatschappelijk werk is gesitueerd aan het eind van de 19^e eeuw, tijdens de industrialisatie. Werkgevers was er veel aan gelegen om de arbeiders onmondig en afhankelijk te houden. Het sociaal werk was destijds gebaseerd op liefdadigheid en paternalistische zorg, met een sterk christelijke inslag.

De mens krijgt na de eerste wereldoorlog een steeds grotere rol in het productieproces, en dit is van invloed op het ontstaan van personeelsafdelingen. De eerste bedrijfsmaatschappelijk werkers worden hier gesignaleerd, met onder meer taken op het gebied van scholing.

Na de tweede wereldoorlog doet vanuit Amerika het social casework zijn intrede in Nederland, en dit zorgt voor verdere professionalisering van het bedrijfsmaatschappelijk werk. Men richt zich vooral op de werksfeer en het optimaal tot zijn recht laten komen van de werknemer als sociaal wezen.

Het groeien van de economie en het ontstaan van de verzorgingsstaat in de jaren zestig doet de aandacht van het bedrijfsmaatschappelijk werk geleidelijk aan meer richten op de mens als werknemer en problemen in context met de werksituatie.

De jaren zeventig wordt gekenmerkt door het afbakenen van het werkveld van bedrijfsmaatschappelijk werk. Men krijgt steeds meer concurrentie van andere functies met overlappende aandachtsgebieden, zoals de personeelsfunctionaris, en de bedrijfsmaatschappelijk werker profileert zich vooral als iemand die de werknemer meer inzicht in zichzelf wil geven, zodat deze zelf zijn eigen problemen (privé/werk) kan aanpakken. Het bedrijfsmaatschappelijk werk heeft moeite in opdracht van een werkgever te werken en richt zich met name op de werknemer, in hun ogen de zwakste partij.

De bedrijfsmaatschappelijk werkers zelf bundelen wel hun krachten. Zo richt het Gemeenschappelijk Instituut Maatschappelijke Dienstverlening Friesland (GIMD) een sector bedrijfsmaatschappelijk werk op. Bedrijfsmaatschappelijk werkers aangesloten bij het GIMD kunnen op detacheringbasis worden ingehuurd door bedrijven. Het GIMD zorgt voor deskundigheidsbevordering en intervisie.

In de loop van de jaren tachtig krijgt het bedrijfsmaatschappelijk werk ook meer oog voor de werkgever. Dit is mede onder invloed van de ingevoerde Arbo-wet. Werkgever en werknemer hebben elkaar nodig en het bedrijfsmaatschappelijk wordt zich hiervan bewust. Daarbij komt dat bedrijven de meerwaarde van het bedrijfsmaatschappelijk werk gaan zien: “een nuttig instrument bij de terugdringing van het ziekteverzuim, zowel curatief als preventief”³. Het bedrijfsmaatschappelijk werk lijkt af te rekenen met het geitenwollen sokken imago.

Deze ontwikkeling zet zich in de jaren negentig voort. De Arbo-wet wordt verder aangescherpt en het wordt voor werkgevers verplicht om zich aan te sluiten bij een arbodienst. In feite vindt de aanstaande liberalisering hier zijn oorsprong. De overheid trekt zich terug en wil werkgever én werknemer zelf meer verantwoordelijk maken voor het arbobeleid.

Arbodiensten bieden werkgevers een zo uitgebreid mogelijk dienstenpakket aan om hen hierin te ondersteunen. Bedrijfsmaatschappelijk werkers komen in dienst van een arbodienst of kunnen door werkgevers worden ingehuurd bij speciaal daarvoor opgerichte organisaties. Het takenpakket zoals op blz. 6 van dit verslag geciteerd geeft het huidige potentieel aan mogelijkheden van het bedrijfsmaatschappelijk werk aan.

Tot zover de geschiedenis van het beroepsveld.

Wat is verder bekend over bedrijfsmaatschappelijk werk en profilering? Het online woordenboek van Van Dale geeft de volgende uitleg van het begrip profilering: “de aandacht vestigen op zichzelf of op een bepaald aspect van zichzelf.” In de context van de vraagstelling betekent het op welke wijze het bedrijfsmaatschappelijk werk de aandacht op zich zal moeten vestigen, en/of welke taken benadrukt moeten worden.

Berkhof zegt hier in zijn “Gids voor bedrijfsmaatschappelijk werkers en human resource managers” (13) het volgende over ⁴: “om jezelf als bedrijfsmaatschappelijk werker te profileren is het van essentieel belang om vanuit je professie en je doorgaans solitaire functie “marktgericht te denken en te handelen”. Met andere woorden, de bedrijfsmaatschappelijk werker dient oog te hebben voor de doelgroep (de werknemer) én hetgeen er in de organisatie gebeurt. Hij zal alert moeten zijn (en hier zonodig op moeten reageren) op ontwikkelingen op de werkvloer in relatie tot organisatorische facetten (zoals werkverhoudingen, arbeidsomstandigheden, werkcultuur, organisatieontwikkelingen en arbeidssatisfactie) en zaken buiten de organisatie (privé problematiek tot politieke ontwikkelingen). Het lijkt me dat dit meer een basisvoorwaarde is om je van daaruit verder te profileren als bedrijfsmaatschappelijk werker.

³ Blz.8 uit “Het doelgerichte handelen van het bedrijfsmaatschappelijk werk”, Knipscheer; artikel uit Arbopraktijk februari 1997 (9).

⁴ Blz. 42 uit “Bedrijfsmaatschappelijk werk; gids voor bedrijfsmaatschappelijk werkers en human resource managers”, Berkhof, 2002 (13).

Berkhof noemt in dit kader een aantal aandachtspunten (13):

- Benader het lijn - en personeelsmanagement pro-actief (wacht niet af).
- Richt je op zowel managementondersteuning als op ondersteuning van de werknemer (om zo min mogelijk de arbeidsrelatie en het werkproces te verstoren).
- Doe aan “bedrijfsmaatschappelijk werk by walking around” (laat je gezicht zien, loop door het bedrijf).
- Doe aan “education permanente” (ontwikkeling jezelf voortdurend; blijf op de hoogte van actuele ontwikkelingen in zowel de organisatie als je eigen beroep).
- Maak gebruik van netwerken (en onderhoud deze).
- Werk samen met “concurrerende” personeelsafdelingen.
- Durf fouten te maken.
- Zet door en wees vasthoudend, zonder hierbij dwingend naar de organisatie over te komen.
- Ga niet op de stoel van het management zitten maar probeer je te verplaatsen in hun positie.
- Onderbouw adviezen en signalen concreet en zakelijk - relevant (bijvoorbeeld met behulp van een kostenplaatje).

3.2 De invloed van relevante ontwikkelingen op het bedrijfsmaatschappelijk werk

Mijn vraagstelling zou overbodig worden indien er simpelweg geen markt voor het bedrijfsmaatschappelijk werk zou zijn, wanneer werkend Nederland gezond en klachtenvrij door het leven zou gaan.

Maar de praktijk laat anders zien: “verzuimcijfers en instroom in de WAO vertonen ondanks veel inspanningen van de overheid, het verzekeringswezen en de Arbo-diensten, opnieuw een stijging. Het aandeel van psychische en psychosociale oorzaken neemt daarbij toe”⁵.

Welke maatschappelijke ontwikkelingen zijn relevant voor zorg en welzijn en kunnen daarmee ook van invloed zijn op de werkende mens?

Het Verwey-Jonker instituut noemt in zijn “Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur in zorg en welzijn” (10) een 8-tal ontwikkelingen:

1. *Vergrijzing en ontgroening.*

Het aandeel ouderen in samenleving groeit, terwijl er minder mensen geboren worden. Dit betekent voor de toekomst dat een steeds kleiner wordende groep verantwoordelijk is voor een groter wordende groep ouderen. Met mogelijk werkdruk als gevolg en spanningen tussen generaties.

2. *Een meer diverse samenleving.*

Nederland is een multiculturele samenleving geworden. Andere culturen brengen weer andere waarden en normen met zich mee (bijv. ten aanzien van werk). Dit kan tot spanningen leiden tussen de diverse culturen. Discriminatie (op ras en geslacht) op de werkvloer is helaas weer aan het toenemen.

3. *De risico's en het tempo van het moderne leven.*

Technologische ontwikkelingen gaan razendsnel en zijn onderdeel geworden van de hedendaagse moderne samenleving. Dit kan tot een tweedeling leiden: mensen die hier in mee kunnen, en een groep die achterblijft. Ook in het werk gaan ontwikkelingen razendsnel, en zijn niet voor iedereen bij te houden.

⁵ Tweede kamer, 26 802, nrs.1-2, “een eeuw arbeidsomstandighedenbeleid” , vergaderjaar 1999-2000 (6).

4. *Inkrimpende verzorgingsstaat.*

De verzorgingsstaat met zijn stelsel van sociale zekerheid als vangnet is aan het afbrokkelen. De politiek stelt strengere eisen om in aanmerking te komen voor bepaalde regelingen (hierbij valt te denken aan de WAO) en lijkt minder op te komen voor de zwakkeren in de samenleving. Ook dit kan leiden tot een tweedeling in de samenleving.

5. *Toename eigen verantwoordelijkheid burgers.*

Een gevolg van de inkrimpende verzorgingsstaat is dat mensen in toenemende mate verantwoordelijk (moeten) worden voor hun eigen leven. Deze ontwikkeling lijkt inherent aan de toenemende individualisering van de samenleving, maar is daarnaast dus ook een bewuste keuze van de politiek. De vraag is of iedereen hiertoe in staat is.

6. *Groeiende maatschappelijke betrokkenheid en inzet; toenemende grote mondigheid.*

Enerzijds een positieve ontwikkeling, anderzijds kan dit leiden tot overschreeuwing van de (minder mondige) medemens. Indien dit maatschappelijke engagement louter uit eigen belang is, dan kan dit de verharding van het sociale klimaat verder bevorderen (ook op de werkvloer).

7. *Meer vrije tijd.*

Werk heeft niet meer die prioriteit die het had. Mensen krijgen steeds meer oog voor zaken naast het werk (vakanties, hobbies etc.). Dit kan op gespannen voet komen te staan met het gegeven zoals besproken in punt 1: een steeds kleiner wordende groep werkenden die waarschijnlijk juist meer moet gaan werken om de ouderen te onderhouden.

8. *De rol van politiek en media.*

De rol van de media is groeiende in onze samenleving en lijkt steeds bepalender te worden voor ons doen en laten. Dit in combinatie met een toenemende eigen verantwoordelijkheid, zoals gestimuleerd door de politiek, kan leiden tot een zekere vervlakking van de maatschappij en toename van zogenaamde hypes. Professionals, zoals bedrijfsmaatschappelijk werkers, dienen hier terdege rekening mee te houden, doch zich er niet al te zeer door te laten leiden.

Deze maatschappelijke ontwikkelingen hebben op hun beurt weer geleid tot een aantal veranderingen in organisaties (10), waarvan de volgende mijn inziens ook van invloed zijn op de positie van het bedrijfsmaatschappelijk werk:

1. *Verzakelijking.*

Ook in de sector zorg en welzijn heeft de marktwerking sinds enige tijd zijn intrede gedaan, met een verzakelijking tot gevolg.

2. *Vraaggerichtheid.*

Er is een toename te zien van het werken vanuit de wens van de zorgvrager: vraaggerichtheid. Dit in plaats van uit te gaan van het eigen aanbod.

3. *Vermaatschappelijking.*

Dit begrip houdt een verschuiving in van de zorg binnen instellingen naar de zorg binnen de maatschappij middels begeleiding en ondersteuning bij zelfredzaamheid en sociale participatie.

4. *Integraal werken.*

Dit is het samenwerken tussen verschillende instanties.

5. *Maatschappelijke zorg als een bepalende trend.*

Deze ontwikkeling ligt in het verlengde van de bij punt 3 genoemde vermaatschappelijking.

Maatschappelijke zorg betekent zorgen voor en geven om en omvat alle hulp, ondersteuning en diensten die de sectoren en samenleving kunnen bieden.

Twee andere ontwikkelingen, meer specifiek voor de arbomarkt, zijn gesignaleerd tijdens het International Forum of Organisational Health (IFOH) op 5 november 2004 te Wassenaar. Tijdens deze bijeenkomst werd geconstateerd dat het midden- en kleinbedrijf vaak niet de noodzaak inziet van een Arbodienst en dat er mede daarom een aantal verschuivingen zijn waar te nemen (11):

1. Van verzuimbegeleiding naar reïntegratiemanagement; op deze manier wordt er een grotere rol weggelegd voor de leidinggevende en reïntegratiemanager, en wordt er tegelijkertijd afgestapt van het medische model (demedicalisering).
2. Van preventie naar integraal gezondheidsmanagement; hierbij worden werkzaamheden meer afgestemd op de bedrijfsdoelstelling en wordt er meer op projectbasis gewerkt.

Verder werd er het ontstaan van twee soorten modellen verwacht die kenmerkend zullen zijn voor toekomstige organisaties (11):

1. Het model "Fabriek"; een organisatie gelijk aan een geoliede machine, gericht op rendement en productie.
2. Het model "Advies"; een kennisintensieve organisatie, gericht op de vraag van de klant, waarbij coaching en leren centraal staan.

Een andere ontwikkeling, hierboven kort aangestipt, is het demedicaliseren, ofwel het tegengaan van het ten onrechte opplakken van een medisch etiket bij problemen.

Het Breed Platform Verzekeren en Werk (BPV&W) en Brancheorganisatie Arbodiensten (BOA), hebben het project Demedicalisering Arbodienstverlening gestart met als doel: meer zicht krijgen op het verschijnsel medicalisering en het verkennen van mogelijkheden om te demedicaliseren (2).

3.3 De huidige situatie binnen Achmea Arbo

Het is een kleine stap om van de bovengenoemde theorie naar de praktijk te kijken. Hoe denkt Achmea Arbo in te spelen op de liberalisering? En wat wordt daarin de positie van het bedrijfsmaatschappelijk werk?

Laat ik beginnen met te vermelden dat, aansluitend op de vorige paragraaf, er ook binnen Achmea Arbo een verzakelijking gaande is. Vreemd is dat natuurlijk niet, aangezien Achmea Arbo een dienstverlenend bedrijf is dat winst moet maken om te blijven bestaan. En er wordt binnen Achmea Arbo ook gesproken over producten; bijvoorbeeld het product bedrijfsmaatschappelijk werk. Tijd en handelingen moeten worden geregistreerd. Resultaatgerichtheid staat voorop en professionals worden afgerekend op de output.

En er is ook een verschuiving te zien van aanbodgericht naar vraaggericht werken. Ging Achmea Arbo in het verleden uit van de eigen producten, hierbij vertrouwend op de verplichting om als werkgever bij een arbodienst aangesloten te zijn, nu moet men meer kijken naar wat de klant (een werkgever) wil en hierop aansluiten.

Hoe denkt Achmea Arbo verder in te spelen op de aanstaande Liberalisering?

Men heeft het klantenbestand in 3 segmenten verdeeld en per segment acties bedacht (5)(zie bijlage III):

1. De grootmarkt (>500 wn).
2. Het middenbedrijf (100-500 wn).
3. De ondernemersmarkt (1-20 wn) en kleinbedrijf (20-100 wn).

Het komt er op neer dat Achmea zich vooral op segmenten 2 en 3 richt middels maatwerk en meer persoonlijk contact.

Daarnaast heeft men een mailing gestuurd naar alle klanten en relaties waarin men verschillende nieuwe contractvormen aanbiedt. Contractvormen waarin het bedrijfsmaatschappelijk werk geen vanzelfsprekendheid is.

Wat is de visie van Achmea Arbo ten aanzien van bedrijfsmaatschappelijk werk na de liberalisering? Een echte visie ontbreekt. Wel gaat het bedrijfsmaatschappelijk werk onder een andere paraplu terecht komen binnen de organisatie (12).

Daar waar nu nog iedere regio zijn eigen bedrijfsmaatschappelijk werkers heeft die worden aangestuurd door de manager verzuim en reïntegratie, wordt het bedrijfsmaatschappelijk werk in de toekomst vanuit drie regio's aangestuurd.

Er is door de directie een bewust onderscheid gemaakt tussen de eerste en tweede lijn. Onder de eerste lijn vallen onder meer de bedrijfsartsen en arboverpleegkundigen, terwijl de tweede lijn voor de interventiepsychologen, arbeidsdeskundigen en bedrijfsmaatschappelijk werkers is, aangevuld met de casemanager.

De eerste lijn blijft in iedere regio vallen onder de manager verzuim en reïntegratie, terwijl de tweede lijn tot drie regio's wordt teruggebracht van waaruit het wordt aangestuurd door een manager interventie.

De argumentatie vanuit de directie voor het onderbrengen van bedrijfsmaatschappelijk werk onder een manager interventie is dat op deze wijze de specifieke aansturing, coaching en ondersteuning beter tot zijn recht komt. Daarbij werden de aantallen interventiemedewerkers te klein en kwam de continuïteit van de dienstverlening in het gedrang.

Men verwacht dat de samenwerking (en inherent daaraan de doorverwijzing), tussen bedrijfsmaatschappelijk werk en de eerste lijn door deze constructie gewaarborgd is. Mede ook omdat de regiomanager hiervoor verantwoordelijk blijft.

Na het bekend worden van bovenstaand besluit is er als reactie een interne mailwisseling op gang gekomen tussen verschillende bedrijfsmaatschappelijk werkers binnen Achmea Arbo.

De meningen omtrent het wel of niet onderbrengen van bedrijfsmaatschappelijk werk binnen een aparte interventietak, onder een speciale manager zijn verdeeld.

Argumenten voor:

1. Een speciale interventie manager die weet wat de werkzaamheden zijn, kan ook gericht en beter aansturen.
2. De ervaring is dat de manager verzuim en reïntegratie, waaronder het bedrijfsmaatschappelijk werk nu nog valt, zich veel meer richt op de bedrijfsarts en de arboverpleegkundige. Dit komt mede doordat deze manager vaak een medische achtergrond heeft.
3. Door het terugbrengen naar drie regio's, zal de groep bedrijfsmaatschappelijk werkers binnen die regio's groter worden. Dit betekent meer body en daardoor meer daadkracht en slagvaardigheid.
4. Het onderbrengen van bedrijfsmaatschappelijk werk binnen een interventietak schept duidelijkheid naar zowel de bedrijfsmaatschappelijk werker als de klant. Voor bedrijfsmaatschappelijk werk betekent het een kader van waaruit gericht gestuurd kan worden. Tevens zijn de randvoorwaarden zoals intervisie en professionaliseringsdagen door deze constructie beter gewaarborgd.
5. Bedrijfsmaatschappelijk werk als interventie is een kader van waaruit men handelt en op basis van eigen mogelijkheden bepaalt op welk terrein men intervenueert. Eén en ander is wel afhankelijk van profilering.

Argumenten tegen:

1. Voor doorverwijzing blijft het bedrijfsmaatschappelijk voor een groot deel afhankelijk van de bedrijfsarts en de arboverpleegkundige. Aangezien deze functies worden aangestuurd door de manager verzuim en reïntegratie blijft deze ook voor bedrijfsmaatschappelijk de meest aangewezen persoon om de coördinatie te verzorgen.
2. Door een andere manager vanuit een andere regio te worden aangestuurd zou betekenen dat de lijnen met het verzuimproces langer worden.

3. Bedrijfsmaatschappelijk werk en psychologen binnen één interventietak, wordt dat geen concurrentie slag?
4. Juist verbondenheid met de regio komt de relatie met klanten ten goede. Dit wordt ondermijnd indien men vanuit een andere regio zal gaan werken.

Hoe denkt het bedrijfsmaatschappelijk werk binnen Achmea Arbo zelf over de aanstaande liberalisering?

Bedrijfsmaatschappelijk werker en kwaliteitsmedewerker M Kiel voorziet een grote kans dat BMW minder wordt ingeschakeld, hoewel de grotere bedrijven wel gebruik zullen blijven maken van arbodiensten én BMW.

Het bedrijfsmaatschappelijk werk zal wat hem betreft na de liberalisering meer pro actief moeten zijn: naamsbekendheid vergroten, netwerken, lobbyen en laagdrempelig aanwezig zijn bij werkgevers.

4. Conclusie

Dit hoofdstuk heeft het volgende opgeleverd: de wetswijziging ligt in de lijn van de ontwikkeling van de Arbowet, zoals die in 1980 door de overheid is ingezet. Geleidelijk aan trekt de overheid zich steeds verder terug en legt de verantwoordelijkheid steeds meer bij werkgever en werknemer. Hetzelfde is te zien op maatschappelijk gebied: de verzorgingsstaat wordt langzaam afgebroken en de zelfredzaamheid van de burger wordt gestimuleerd.

Wat betreft positionering en professionalisering van bedrijfsmaatschappelijk werk: de verschillende ontwikkelingen op maatschappelijk gebied zoals geconstateerd door het Verwey-Jonkers instituut geven de urgentie en relevantie van het bedrijfsmaatschappelijk werk voor de toekomst aan. De belangrijkste m.i. hierbij is dat niet iedereen (inclusief werknemers) even zelfredzaam is.

Aangezien het bedrijfsmaatschappelijk werk geen kerndiscipline is in de Arbowet, kan het niet terugvallen op een wettelijke verplichting. En dus zal, zoals ook Schaafsma in zijn literatuur benadrukt, het bedrijfsmaatschappelijk werk zich moeten profileren.

Achmea Arbo schept hier een duidelijk kader voor door bedrijfsmaatschappelijk werk in een speciale interventietak onder te brengen. Dit vormt een basis van waaruit bedrijfsmaatschappelijk werk zelf verder vorm moet geven aan de profilering.

Ontwikkelingen op organisatorisch niveau laten een verschuiving zien van aanbod - naar vraaggericht werken. Dit geldt ook voor bedrijfsmaatschappelijk werk: het uitgangspunt zal de vraag van de werkgever dienen te zijn.

Het advies model lijkt hier prima op aan te sluiten en zou als voorbeeld kunnen dienen: Achmea Arbo als kennisintensieve organisatie, gericht op de vraag van de klant, waarbij coaching en leren centraal staan.

Bovenstaande vormt de context waarin het onderzoek plaatsvindt. In hoofdstuk III zal ik hier verder op in gaan door de onderzoeksvraag uit te werken en het onderzoeksontwerp toe te lichten.

III. Onderzoeksontwerp

Dit hoofdstuk behandelt stapsgewijs de ontwikkeling van vraagstelling naar de wijze waarop het onderzoek in de praktijk is uitgevoerd.

De vraagstelling is gespecificeerd in 3 deelvragen. Om deze deelvragen te beantwoorden is iedere deelvraag weer onderverdeeld in subvragen. Deze subvragen vormen de interview vragenlijst (zie bijlage 1).

In bijlage 2 vindt u de antwoorden op deze interview vragenlijsten, geordend per vraag en werkgeversgroep.

In hoofdstuk IV worden de antwoorden geïnterpreteerd, waarna in hoofdstuk V conclusies worden getrokken en in hoofdstuk VI aanbevelingen worden gedaan.

1. Vraagstelling

Met behulp van de 5 x W + H formule heb ik de probleemstelling zoals in de inleiding besproken nader gespecificeerd.

1. *Wat* is het probleem?

Het probleem is de terugloop van de hoeveelheid werk voor bedrijfsmaatschappelijk werk binnen Achmea Arbo en met de liberalisering op komst een onzekere en onduidelijke toekomst voor deze functie. De werknemer en werkgever krijgen niet de hulp die noodzakelijk zou zijn.

2. *Wie* heeft problemen?

De bedrijfsmaatschappelijk werker, Achmea Arbo, de werknemer en de werkgever.

De bedrijfsmaatschappelijk werker, omdat deze momenteel zijn hoeveelheid werk ziet teruglopen en een onzekere toekomst tegemoet gaat. In het verlengde hiervan heeft Achmea Arbo als arbodienst, alwaar de bedrijfsmaatschappelijk werker werkzaam is, een probleem (want het product BMW wordt niet/minder afgenomen) en uiteindelijk is de werknemer die baat zou hebben bij bedrijfsmaatschappelijk werk ook de dupe. De werkgever heeft ook een probleem wanneer de mogelijkheid van preventie door het bedrijfsmaatschappelijk werk onbenut wordt gelaten en hierdoor werknemers ziek uitvallen.

3. *Wanneer* is het een probleem?

Het is een probleem wanneer zoals gezegd potentiële cliënten niet die hulp krijgen die eigenlijk gewenst is en daarmee de hoeveelheid werk voor bedrijfsmaatschappelijk werk terugloopt. Dit dreigt met de wijziging van de Arbo-wet medio 2005 nog versterkt te worden.

4. *Waarom* is het een probleem?

Het is een probleem omdat het bedrijfsmaatschappelijk werk zijn cliëntèle ziet teruglopen en daarmee zijn bestaansrecht wordt bedreigd en de werknemer én werkgever niet de hulp krijgen die nodig is.

5. *Waar* doet het probleem zich voor?

Het probleem speelt zich af in het werkveld van de arbo dienstverlening. Specifieker: het bedrijfsmaatschappelijk werk binnen Achmea Arbo en zijn klantenbestand (werkgevers en werknemers).

6. *Hoe* is het probleem ontstaan?

Het probleem doet zich inmiddels een paar jaar in toenemende mate binnen Achmea Arbo voor, eigenlijk sinds Achmea Arbo zijn eigen bedrijfsmaatschappelijk werkers in dienst kreeg (hierbij kan ik alleen refereren aan de vestiging van Achmea Arbo te Leiden). De bekendmaking van de invoering van de liberalisering van de Arbowet in 2005 heeft dit nog eens versterkt.

Op basis van bovenstaande ben ik tot de volgende vraagstelling gekomen:

“Hoe moet het bedrijfsmaatschappelijk werk binnen Achmea Arbo zich profileren na de invoering van de liberalisering van de Arbowet in 2005?”

2. Doelstelling

De doelstelling omvat een kennis – en een handelingscomponent.

Kenniscomponent:

“Kennis en inzicht verschaffen omtrent hetgeen er op dit moment bekend is over het bedrijfsmaatschappelijk werk en mogelijkheden en ideeën over profilering.”

Handelingscomponent:

“Onderzoek doen naar de vraag hoe het bedrijfsmaatschappelijk werk zich dient te profileren, met als doel het doen van aanbevelingen op dit gebied.”

3. Uitgangspunt en visie

Het uitgangspunt van dit onderzoek wordt gevormd door de huidige positie van het bedrijfsmaatschappelijk werk binnen Achmea Arbo. Deze wordt gekenmerkt door een teruglopend klantenbestand en een daarmee gepaard gaande vermindering van het aantal bedrijfsmaatschappelijk werkers binnen de organisatie. Met de aanstaande wetswijziging op komst dient het bedrijfsmaatschappelijk werk zich mijn inziens te heroriënteren op zijn functie en taken, zodat het bestaansrecht gewaarborgd is.

Mijn visie is dat het bedrijfsmaatschappelijk werk niet stil moet blijven zitten en moet afwachten wat er na de Liberalisering gaat gebeuren, maar dat men in actie moet komen. Men zal zich moeten profileren.

Echter, dit kan niet los worden gezien van de vraag van de werkgever. Zij zijn het immers die het bedrijfsmaatschappelijk werk bij inschakeling moeten financieren. En los van dit kostenaspect, zij zijn het die in grote mate verantwoordelijk zijn voor hun werknemers.

Bedrijfsmaatschappelijk werk zal moeten aansluiten op de vraag van de werkgever om te weten hoe het zich moet profileren.

Het zal dus van belang zijn om er achter te komen wat de werkgever wil.

Een gebrekkige doorverwijzing binnen de arbodienst zelf als mogelijke oorzaak van het teruglopen van het aantal cliënten voor bedrijfsmaatschappelijk werk wil ik in dit onderzoek buiten beschouwing laten. Reden hiervoor is dat dit momenteel intern wordt onderzocht.

4. Deelvragen

Om richting te geven aan de vraagstelling heb ik een 3-tal deelvragen geformuleerd:

- 1. Wat zou het bedrijfsmaatschappelijk werk volgens de werkgever op dit moment moeten inhouden?**
- 2. Wat is de realiteit; wanneer doet een werkgever momenteel een beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk ?**
- 3. Wat verwacht de werkgever in de toekomst van het bedrijfsmaatschappelijk werk?**

5. Constructie van de interview vragenlijst

Er is sprake van een kwalitatief onderzoek: het onderzoek baseert zich op een interpretatieve benadering.

Het type onderzoek is dat van een inventariserend onderzoek; er wordt gekeken naar de huidige en de gewenste situatie van werkgevers met betrekking tot het bedrijfsmaatschappelijk werk.

Door middel van het interviewen van werkgevers wil ik antwoord krijgen op de deelvragen. Ik heb gekozen voor open interviews om een diepgaander inzicht te krijgen in de belevingswereld van de geïnterviewden. Een enquête is hiertoe minder geschikt.

De deelvragen, zoals hierboven geformuleerd, vormen een tussenstap naar de constructie van de interview vragenlijst. Per deelvraag zijn subvragen geformuleerd (deelvraag 1 en 2 hebben ieder negen subvragen, deelvraag 3 heeft acht subvragen). De subvragen vormen bij elkaar de interview vragenlijst (zie bijlage 1).

Met behulp van deze vragenlijst wil ik informatie krijgen van de geïnterviewden.

Hierbij heb ik gekozen voor gestructureerde open interviews; interviews met een van te voren vastgestelde lijst van vragen, die in dezelfde volgorde en bewoordingen aan alle ondervraagden wordt voorgelegd. Het staat de ondervraagde vrij in eigen bewoordingen te beantwoorden.

De vragenlijst bestaat voornamelijk uit vragen met een open karakter. Enkele vragen bevatten subvragen.

6. Interview populatie

De geïnterviewden zijn werkgevers uit het klein -(50-100 werknemers), midden -(100-500 werknemers) en grootbedrijf (500-3000 werknemers), hetgeen in werkelijkheid ook het klantenbestand van Achmea Arbo vormt.

De keuze hiervoor is de volgende: verwacht wordt dat veel bedrijven met minder dan 50 werknemers het komende jaar hun contract met de arbodienst zullen aanpassen ofwel zullen opzeggen. Daarnaast maakt deze groep minimaal gebruik van bedrijfsmaatschappelijk werk zodat verder onderzoek hiernaar weinig relevant is. Daarbij komt dat verzekeraars hierin een steeds grotere sturende rol zullen krijgen.

Het grootbedrijf (en dan met name de categorie met meer dan 3000 werknemers) heeft meestal een interne bedrijfsmaatschappelijk werker in dienst. Tevens is volgens Achmea Arbo de verwachting (5) dat deze groep hun Arbo-dienstverlening niet zal wijzigen.

Resteren de bedrijven met werknemersaantallen van 50 tot en met 3000 werknemers. Onbekend is wat deze werkgevers gaan doen na de liberalisering. Zullen zij massaal het contract met hun arbodienst opzeggen en/of overgaan tot maatwerk? Hoe dan ook, het zal consequenties hebben voor bedrijfsmaatschappelijk werk en daarom is het interessant juist deze groep werkgevers onder de loep te nemen.

Ik heb er voor gekozen om een selectie te maken uit de populatie werkgevers van 50 tot en met 3000 werknemers. Dit zijn grotendeels klanten van Achmea Arbo in Leiden, de vestiging waar ik werkzaam ben. Hierbij heb ik vier groepen werkgevers gevormd, op basis van het aantal in dienst zijnde werknemers:

- 50 tot 100 werknemers
- 100 tot 500 werknemers
- 500 tot 1000 werknemers
- 1000 tot 3000 werknemers.

Uit iedere groep heb ik steekproefsgewijs vijf werkgevers gekozen. Aangezien het moeilijk was om vijf werkgevers uit de groep 1000 tot 3000 werknemers te vinden heb ik één werkgever benaderd die geen klant is van Achmea Arbo (werkgever 18; zie bijlage).

Voor de interviews heb ik de sleutelinformant van de betreffende bedrijven benaderd. Deze persoon moest aan de volgende eisen voldoen :

1. De bevoegdheid hebben te beslissen over de inschakeling van bedrijfsmaatschappelijk werk.

Of:

2. Invloed hebben op de beslissing over de inschakeling van bedrijfsmaatschappelijk werk.

En in beide gevallen:

3. Visie hebben over (de inschakeling van) het bedrijfsmaatschappelijk werk.

De interviews hebben uiteindelijk met een medewerker van de afdeling P&O of HRM plaatsgevonden, in de meeste gevallen betrof dit het hoofd van de afdeling.

In het volgende hoofdstuk Onderzoeksresultaten wordt een interpretatie van de antwoorden van de werkgevers uit de interviews gegeven.

IV. Onderzoekresultaten

Onderstaand vindt u een bespreking van de resultaten van het onderzoek per deelvraag. Dit betekent een interpretatie van de antwoorden van de geïnterviewde werkgevers op de vragen uit de interview vragenlijst.

Voor een gedetailleerde weergave van de resultaten per werkgever verwijs ik u naar bijlage 2.

Van belang is om te weten dat werkgever 16 zelf intern bedrijfsmaatschappelijk werk in dienst heeft en dat WG 18 bij een andere arbodienst is aangesloten.

In het vervolg van dit verslag zullen de termen werkgever, werknemer en bedrijfsmaatschappelijk werk worden afgekort, tot respectievelijk WG, WN en BMW.

Deelvraag 1

Hoe zou het bedrijfsmaatschappelijk werk er volgens de werkgever op dit moment moeten uitzien?

“Bedrijfsmaatschappelijk werk is nuttig, minder beladen dan een consult bij de bedrijfsarts dat vaak medisch is. Dit is meer coaching en onafhankelijker.”

Dit antwoord van een WG op de eerste subvraag bij deze deelvraag (“Wat is het eerste dat bij u opkomt bij de term bedrijfsmaatschappelijk werk”) is exemplarisch voor hoe de verschillende groepen WG's over BMW denken, namelijk vrij positief. Slechts twee WG's (2 en 6) hebben een wat negatief beeld van BMW. WG 6:

“Het is soft; niet pro actief, teveel vanuit de wettelijke verplichting. BMW is er teveel voor de WN.”

Over de indicatie van BMW denken de vier groepen hetzelfde; dit kan zowel door de WG als iemand van de arbodienst gesteld worden.

De groep van 500-1000 WN's is in tegenstelling tot de andere groepen minder kritisch ten aanzien van overleg tussen WG en arbo over inschakeling van BMW; deze groep vertrouwt grotendeels op de expertise van de arbodienst.

Over de taken van het BMW zijn de verschillende WG's duidelijk en over de gehele linie eensgezind. Frequent terugkerende termen zijn structuur bieden, ondersteuning bij psychische problematiek, analyseren van problemen, inzicht geven, omgaan met problemen, hulp bij terugkeer op de werkvloer. Wel is de groep van WG's met 500-1000 WN's kritisch ten aanzien van privé gerelateerde problematiek; men vindt dat dit niet automatisch in aanmerking komt voor BMW.

De meeste WG's vinden dat BMW zich op zowel reïntegratie als begeleiding moet richten, twee WG's uit de groep van 100-500 WN's vinden dat reïntegratie het primaire doel is.

Opvallend is dat in de groep 500-1000 WN's vier van de vijf WG's vinden dat de BA (bedrijfsarts) de regie behoudt over de reïntegratie.

Slechts één WG vindt dat BMW alleen maar tijdens verzuim mag worden ingezet, alle andere WG's van de verschillende groepen vinden dat het ook preventief kan.

“Preventief kan, maar gebeurt te sporadisch. De leidinggevenden signaleren niet en BMW is te hoogdrempelig (de WN moet eerst via een bedrijfsarts of arboverpleegkundige worden doorverwezen).”

Alle groepen vinden het van belang op de hoogte gehouden te worden tijdens het BMW traject. Verschil hierin is per WG gelegen in de frequentie en het soort info. Dit verschilt weer per groep.

Wat betreft de duur van een BMW traject, hierin zijn de groepen 50-100 en 100-500 wat kritischer. Met name de groep 50-100 WN's relateert de voortgang van een traject aan de kans op reïntegratie en kans op herstel. De groepen 500-1000 WN's en 1000-3000 WN's laten dit over het algemeen iets meer aan de inschatting van de BMW'er over (de gemiddelde duur van een BMW traject ligt bij deze groepen ook iets hoger, rond de 10 sessies).

Deelvraag 2

Wat is de realiteit; wanneer doet een werkgever momenteel een beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk?

Alle WG's op één na (WG 5 is pas recentelijk aangesloten bij Achmea Arbo) maken gebruik van bedrijfsmaatschappelijk werk.

Het gemiddelde aantal inschakelingen van BMW per WG ligt echter niet hoog en in werkelijkheid zijn er ook meer aanvragen voor BMW, die echter niet gehonoreerd worden door de WG. Dit wordt onderbouwd middels de vraag naar meningsverschillen tussen de WG en de arbodienst: het komt bij de meeste WG's regelmatig voor dat de arbodienst BMW indiceert en de WG hier niet mee akkoord gaat.

Een verschil valt op tussen de kleinere en grotere WG's; de groepen 500-1000 en 1000-3000 WN's zijn inhoudelijk minder goed op de hoogte van de BMW trajecten. Dit komt meestal doordat de afdeling PZ deze verantwoordelijkheid bij de direct leidinggevende neerlegt. Over het algemeen zijn deze twee groepen wel positief over de BMW trajecten.

De groepen 50-100 en 100-500 WN's zijn over het algemeen ook positief over de BMW trajecten (hoewel WG vijf dus nog geen ervaring heeft met BMW), maar de WG's die minder te spreken zijn kunnen dit inhoudelijk ook uitleggen, aangezien men beter op de hoogte is van de BMW trajecten.

“De werknemer had teveel privé problemen die de BMW'er niet kon oplossen. De spreekuren waren gezellig, maar droegen niet bij tot reïntegratie.”

Voornaamste redenen over het niet positief zijn: spreekuren lopen uit en te weinig terugkoppelingen, te weinig op reïntegratie gericht en privé problematiek waar BMW niets mee kan.

“Belangrijk dat de WN beseft dat de WG ondersteuning aanbood middels BMW!”

In de groepen 50-100 en 100-500 WN's viel deze uitspraak een paar x te horen. Men vindt het van belang dat de WN beseft dat het de WG is die hen helpt en betaalt voor BMW, in plaats van dat alle credits naar de Arbodienst gaan.

In de praktijk blijkt BMW door zowel WG als arbodienst te worden geïndiceerd, uitgezonderd de groep WG's met 500-1000 WN's. Deze groep laat meestal de arbodienst indiceren. Reden daarvoor is dat men vertrouwt op de expertise van de arbodienst.

Er wordt in alle groepen meestal van te voren overlegd tussen arbo en WG.

In alle groepen komen er wel eens conflicten voor tussen WG en arbodienst over de inschakeling van BMW. Vaak is de kern van de conflicten dat de arbodienst BMW indiceert en de WG dit (nog) niet nodig vindt. Uiteindelijk is het dan de WG die beslist.

BMW wordt in alle groepen bij psychische klachten geïndiceerd, waarbij er vaak een relatie met privé problematiek is.

In alle groepen geldt dat terugkeer op de werkvloer het meest genoemd wordt als graadmeter voor effect van BMW.

Alle groepen WG's hebben in de praktijk ervaring met een preventieve inzet van BMW, hoewel met name de groepen 500-1000 en 1000-3000 WN's dit graag nog meer zouden willen zien gebeuren. Eén WG in de groep 50-100 wijst er op dat het risico bestaat dat preventief werken juist ziektemakend kan zijn.

Deelvraag 3

Wat verwacht de werkgever in de toekomst, na de liberalisering, van het bedrijfsmaatschappelijk werk?

Vrijwel alle WG's weten wat de aanstaande liberalisering inhoudt.

Ten aanzien van het effect op het verzuimbeleid is er ook geen verschil tussen de verschillende groepen; men verwacht of geen verandering ofwel in eerste instantie overleg tussen de WG en arbodienst over de te ondernemen actie.

Slechts één WG (WG 10, in de groep 100-500 WN's) heeft het contract met Achmea Arbo pro forma opgezegd, omdat men de arbozaken (waaronder BMW) in eigen beheer wil gaan doen.

Aangaande BMW is het opvallend dat de groep van 100-500 WN's hier uitgesprokenere opvattingen over heeft:

- a. arbo zal het product BMW meer moeten promoten.
- b. indien door ontwikkelingen in het verzekeringswezen WN's meer op de WG gaan leunen, zal de WG meer naar het reguliere circuit doorverwijzen.
- c. de WG zal per bedrijfsonderdeel naar het verzuim kijken en indien dit nodig is meteen naar BMW doorverwijzen.
- d. de WG zal meer in eigen beheer gaan doen (waaronder BMW).

Ten aanzien van de doorverwijzing verandert er niet zo veel in de opvattingen van de WG's, noch in de problematiek waar BMW zich op moet richten (zowel privé als werkgerelateerde psychosociale problematiek) en de stadia waarin het dient te worden ingezet (vrijwel alle groepen vinden in alle stadia, zowel tijdens verzuim als preventief).

"Mogelijk meer preventieve spreekuren, maar tegelijkertijd is er het gevaar dat WN's zich daardoor te snel ziekmelden."

De meeste WG's (en hierin is geen verschil tussen de groepen) zouden wel meer willen doen aan preventieve inzet van BMW, hoewel een enkele WG zoals hierboven geciteerd de keerzijde van preventie schetst.

Ideeën over preventie variëren van het coachen van leidinggevenden, het coachen van WN's, open BMW inloopsprekuren houden, signaalfunctie van BMW, BMW inzet bij frequent verzuim, meer preventieve spreekuren, people management, BMW als thema tijdens een SMT.

Aan de duur van een BMW traject verandert ook niets; de grotere WG's laten dit wat meer aan het inzicht van de BMW'er over en gaan uit van gemiddeld zo'n 10 sessies, terwijl de kleinere WG's groepen gemiddeld op maximaal vijf sessies zitten en voortgang veel meer laten afhangen van klachten en kans op reïntegratie.

Belangrijkste vraag van deze deelvraag was wat er mogelijk diende te veranderen om na de liberalisering gebruik te blijven maken van BMW.

Vrijwel alle WG's hebben suggesties, die per WG per groep van elkaar verschillen:

- Terugkoppeling dient frequenter en duidelijker te zijn (met indicatie, verwachtingen, wat je als WG kan doen).
- Goed overleg tussen BA(bedrijfsarts)/AVK (arboverpleegkundige) en BMW.
- Indien noodzakelijk overleg tussen HA (huisarts) en BMW.
- Graag van te voren melden wanneer de WN een vervolg afspraak bij BMW heeft.
- Overwegen om andere term voor BMW te gebruiken, deze schrikt WN's af (suggestie van WG: coach).
- BMW onder een bredere paraplu plaatsen; niet alleen individuele gesprekken maar ook coaching van groepen WN's en leidinggevend. Hierin de eigen verantwoordelijkheid van de WN benadrukken.
- Arbodienst moet met overtuigendere argumenten komen waarom BMW nodig is (kosten/baten analyse?) per WN.
- Arbodienst dient in het algemeen duidelijker te maken welke voordelen BMW biedt.
- Arbodienst dient als team te opereren (éénduidigheid, onder andere over werkhervattingsafspraken).
- Continuïteit van BMW beter waarborgen (dezelfde persoon).
- Kosten van een BMW traject omlaag.
- Sneller inschatten of BMW rendabel is en zo niet, dan met spoed doorverwijzen naar de juiste hulpverlener. Niet aanmodderen.
- BMW moet letten op persoonlijke benadering en efficiëntie.
- LG (leidinggevende) leren meer betrokken te zijn bij WN (qua zorg en verantwoordelijkheid).
- Intensiever overleg tussen LG en BMW (kortere lijnen).
- BMW dient meer uit de wollige en vage hoek te komen en zich beter te profileren.
- BMW meer naamsbekendheid geven.
- Blijven letten op goede communicatie en rapportage.
- BMW dient niet te laagdrempelig te zijn; dan kan er misbruik van gemaakt worden.
- WG moet kunnen vertrouwen op de vakkundigheid van BMW.
- Contact verbeteren tussen LG en BMW, kortere lijnen.
- Eenduidigheid tussen BMW en BA; men dient dezelfde adviezen m.b.t. reïntegratie te geven.
- BMW moet rechtstreeks terugkoppelen in plaats van via de BA/AVK.
- Voordat de inschakeling BMW met de WN wordt besproken eerst overleg met WG (om zo een conflict tussen WG en WN te voorkomen indien de WG niet accoord gaat).
- Meer meedenken met WG en niet alleen met WN.

Tot slot: er is weinig verschil tussen de deelvragen 1 en 3. Men verwacht na de liberalisering niet veel anders van het BMW in vergelijking met hoe het nu zou moeten zijn, noch dat er voor BMW iets zal veranderen na de liberalisering.

De WG die bij een andere arbodienst is aangesloten denkt hier niet anders over.

V. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de conclusies beschreven zoals die kunnen worden getrokken op basis van bovenstaande onderzoeksresultaten.

Uit het onderzoek valt allereerst te concluderen dat BMW zich inderdaad dient te profileren. Dit wordt door enkele WG's letterlijk geadviseerd in de afgenomen interviews.

Maar uit het onderzoek valt ook te concluderen welke mogelijkheden er voor BMW zijn om zich te profileren. Voor een aantal WG's is het gewoon niet duidelijk wat BMW voor hen kan betekenen. Zo was niet iedere WG op de hoogte van de mogelijkheid om BMW in te schakelen bij frequent verzuim, of bij arbeidsconflicten. Maar ook de mogelijkheid om BMW direct te benaderen in plaats van via de bedrijfsarts was voor sommige WG's een eye-opener. Daarnaast geven de meeste WG's bij deelvraag 3 duidelijk aan wat men in de toekomst verwacht (zie de onderzoeksresultaten), wil men gebruik blijven maken van BMW. Ook dit biedt voor BMW aanknopingspunten om zich te profileren.

De liberalisering lijkt vooralsnog weinig invloed op te hebben op de visie van de WG's. Afgezien van 1 WG zullen de WG's uit het onderzoek niet massaal hun contract met Achmea Arbo opzeggen.

Over het algemeen zijn alle groepen WG's dan ook redelijk te spreken over de BMW trajecten. Wel zijn de kleinere WG's hierbij wat kritischer (de groepen 50-100 en 100-500). Je kunt hieruit concluderen dat het BMW extra aandacht aan deze werkgevers dient te besteden over wat men nu precies van het BMW verwacht en hoe dit precies vorm te geven (maatwerk).

Bovenstaande sterkt mijn visie en conclusie dat BMW zich zal moeten profileren m.b.v. een vraaggerichte aanpak. Doet men dit niet, dan zal er aan de huidige situatie voor BMW niets veranderen.

Achmea Arbo heeft voor deze profilering inmiddels een duidelijk kader gecreëerd door middel van een aparte interventietak waarin ook BMW zitting heeft. Het is aan BMW zelf om binnen dit kader zijn eigen koers uit te stippelen, met als basis de behoefte van de werkgever. Hierbij volgt Achmea Arbo het model "Advies", zoals dat in hoofdstuk 3.2 is besproken.

De relevantie van de functie BMW wordt nog eens onderbouwd door de studie van het Verwey-Jonker instituut (zie blz. 12) middels de toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen. De gevolgen hiervan voor de organisaties (zie blz. 13) laten zien dat vraaggerichtheid de juiste werkwijze is.

In de inleiding stelde ik de vraag tot welke taken BMW zich zou moeten profileren.

Dient BMW zich te profileren als:

- Begeleider van werknemers met psychosociale klachten?
- Conflictbemiddelaar?
- Preventiemedewerker?
- Coach voor werknemer én werkgever?

Na het onderzoek concludeer ik dat BMW zich niet dient vast te pinnen op één van bovenstaande mogelijkheden maar zich juist zo breed mogelijk dient te profileren. Enerzijds omdat men op deze manier meer ruimte voor zichzelf creëert om beter op de vraag van de WG in te springen. Anderzijds

omdat BMW zichzelf met het opleggen van beperkingen in de functie uitoefening tekort zou doen, gezien de mogelijkheden die het Beroepsprofiel voor de maatschappelijk werker biedt (zie blz. 7). Dit betekent niet dat BMW bepaalde taken meer aandacht kan geven. Uit het onderzoek kwam naar voren dat BMW op het gebied van preventie bij de grotere WG's meer mag ondernemen.

In het volgende hoofdstuk zullen de conclusies worden omgezet in aanbevelingen.

VI. Aanbevelingen

Op basis van de conclusies zoals die in het vorige hoofdstuk zijn getrokken wil ik in dit laatste hoofdstuk aanbevelingen doen met betrekking tot het profileren van het product BMW in de praktijk. Dit wil ik aan de hand van de volgende top tien doen (in willekeurige volgorde):

1. Meer naamsbekendheid creëren bij zowel de WG als de WN door als BMW-er bij de bedrijven langs te gaan om zich voor te stellen en uit te leggen wat BMW voor hen kan betekenen. BMW maakt hierbij gebruik van (gratis) introductiebezoeken; een investering die zich m.i. op de lange termijn vanzelf terugbetaald.
2. BMW neemt consequent deel aan de branche bijeenkomsten welke regelmatig door Achmea Arbo voor WG's worden georganiseerd en geeft hierbij workshops over het product BMW.
3. Op het eigen intranet van Achmea Arbo en op de internet site van Achmea Arbo (www.Achmea-arbo.nl) wordt het interventieproduct BMW nader omschreven en toegelicht.
4. BMW heeft overleg met de accountmanager over welke afspraken er met een bepaalde WG gemaakt zijn omtrent begeleiding van WN's en BMW neemt zelf ook voor ieder nieuw BMW traject contact op met de WG om te bespreken welke afspraken er al zijn en om indien nodig concrete afspraken te maken (bijvoorbeeld over terugkoppelingen na een BMW consult: wanneer, hoe vaak, op welke wijze, welke inhoud?).
5. BMW dient te overwegen een andere naam aan te nemen om zo los te komen van het met name bij de kleinere WG's heersende imago van geiten wollen sokken. Een mogelijkheid is (aangedragen door een WG) de zakelijkere naam van "coach".
6. Om de laagdrempeligheid te bevorderen houdt BMW voor het midden - en kleinbedrijf wekelijks op een voor alle WN's bekend tijdstip een open inloopspreekuur op de eigen vestiging; WN's kunnen hier zonder afspraak binnen lopen. Voor het grootbedrijf gaat BMW wekelijks een dag / dagdeel op locatie zitten (en maakt van de gelegenheid gebruik door aan "bedrijfsmaatschappelijk werk by walking around" te doen).
7. De 3 landelijke BMW interventietakken ontwikkelen ieder een plan van aanpak om in de eigen regio de preventie activiteiten bij het grootbedrijf te bevorderen.
8. Tijdens een landelijke professionaliseringsdag voor intern Achmea Arbo personeel wordt er een workshop georganiseerd met het volgende onderwerp: "hoe kan ik als professional een WG overtuigen van het nut van de inschakeling van BMW?"
9. Achmea Arbo onderzoekt hoe op een heldere en duidelijke manier de verzuimreductie binnen een bedrijf inzichtelijk kan worden gemaakt nadat BMW is ingezet (hierbij valt te denken aan een kosten/baten analyse).
10. Achmea Arbo overweegt de kosten van een BMW consult/traject te verlagen.

Geraadpleegde literatuur.

- (1) Verbeek; "Inleiding in de bedrijfsgezondheidszorg", 1998.
- (2) www.arbo.nl
- (3) Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker, NVMW, 1999.
- (4) Functiebeschrijving Bedrijfsmaatschappelijk Werk, intranet Achmea Arbo.
- (5) MKB propositie Liberalisering; een samenvatting van Achmea Arbo nieuwsbrieven.
- (6) Tweede kamer, 26 802, nrs.1-2, "een eeuw arbeidsomstandighedenbeleid", vergaderjaar 1999-2000.
- (7) Dossier Arbo en Milieu; "bijzondere aspecten van het arbobeleid", juni 1999.
- (8) Schaafsma; "Bedrijfsmaatschappelijk werk; Hulpverlening, begeleiding en advies voor medewerker en organisatie", 2001.
- (9) Knipscheer; "Het doelgerichte handelen van het bedrijfsmaatschappelijk werk", artikel uit Arbopraktijk februari 1997.
- (10) Verwey Jonker instituut; "Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur in zorg en welzijn", maart 2004.
- (11) de Valk, Oostrom e.a., Artikel International Forum of Organisational Health (IFOH), november 2004.
- (12) Achmea Arbo nieuwsbrief 1^e kwartaal 2005.
- (13) Berkhof; "Bedrijfsmaatschappelijk werk; gids voor bedrijfsmaatschappelijk werkers en human resource managers", 2002.

Bijlagen

In de bijlagen vindt u onder bijlage I de vragenlijst voor het interview, zoals deze in de interviews met de twintig WG's is gebruikt.

Onder bijlage II vindt u een geordende weergave van alle antwoorden door WG's gegeven op de interview vragenlijst. De antwoorden zijn geordend per WG's groep en per deelvraag.

I. Vragenlijst voor het interview

“Hoe zou het bedrijfsmaatschappelijk werk er volgens de werkgever op dit moment moeten uitzien?”

1. Wat is het eerste dat bij u opkomt bij de term bedrijfsmaatschappelijk werk? Leg uit.
2. Bij wat voor soort klachten of problemen moet bedrijfsmaatschappelijk werk worden ingeschakeld?
 - Is er voor u verschil tussen psychische en lichamelijke klachten? Maakt dit uit voor de inschakeling van BMW?
 - Vindt u dat er onderscheid moet zijn tussen werk – en privé gerelateerde problematiek?
 - Waarom en op welke wijze?
3. Wat vindt u de taak van de bedrijfsmaatschappelijk werker?
4. Vindt u dat de bedrijfsmaatschappelijk werker zich alleen op de begeleiding van de cliënt moet richten of ook op de werkhervatting/reïntegratie van de cliënt?
5. Is bedrijfsmaatschappelijk werk alleen voor verzuimers of ook voor werkend personeel?
 - Wat vindt u ervan wanneer BMW ook preventief wordt ingeschakeld? Leg uit.
6. Wie moet BMW indiceren?
 - Iemand van de arbodienst (bedrijfsarts/arboverpleegkundige/BMW) of de WG?
7. Vindt u het belangrijk dat de arbodienst met u overlegt over de inschakeling van BMW?
8. Wilt u op de hoogte gehouden worden van het BMW traject?
 - Waarom en hoe?
9. Hoe lang mag een BMW traject duren?

“Wat is de realiteit; wanneer doet een werkgever momenteel een beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

1. Heeft u wel eens binnen uw bedrijf te maken gehad met BMW?
 - Hoe vaak per jaar en wanneer voor het laatst?
 - Wat vond u van deze interventie? Leg uit.
2. Bent u altijd op de hoogte van wat er met de werknemer in kwestie aan de hand is?
 - Vindt u dat noodzakelijk?
3. Door wie wordt BMW meestal geïndiceerd? WG/arbo (wie van arbo?)?
 - Wordt er van te voren overlegd over de inschakeling?
4. Komt het wel eens voor dat er verschil van mening is over de inschakeling van BMW? D.w.z. dat de arbodienst BMW indiceert maar dat u het niet nodig vindt?
 - Waar zit dit verschil van mening in?
 - Hoe lost u dit samen op?
 - Zijn er ook wel eens andere redenen voor u geweest om niet accoord te gaan met BMW?
5. Bij wat voor soort klachten wordt BMW meestal voorgesteld?
 - Vindt u dat dan terecht?

6. Komt het wel eens voor dat BMW wordt geïndiceerd wanneer de werknemer nog niet is uitgevallen? Wat vindt u daar van?

- Indien niet, waar ligt dat aan denkt u?

7. Wordt u tijdens een BMW traject op de hoogte gehouden door de BMW-er?

8. Hoe lang duurden de BMW trajecten gemiddeld?

- Wat vond u van de duur?

10. Wanneer hebben de BMW interventies effect?

“Wat verwacht de werkgever in de toekomst, na de liberalisering, van het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

1. Weet u wat de liberalisering inhoudt? Kunt u het uitleggen?

2. Wat zal het effect van deze maatregel zijn op uw verzuimbeleid?

- Wat betekent dit voor BMW?

3. Wie dient de indicatie BMW te stellen? (WG/BA/AVK/HA) Waarom?

4. Wat dient er verbeterd te worden/ te veranderen wilt u in de toekomst gebruik (blijven) maken van BMW? (kosten/ overleg bij inschakeling/ reden van inschakeling/overleg over voortgang/...)

5. Dient BMW zich op dezelfde klachten/problematiek te blijven richten?

6. In welk stadium dient BMW te worden ingezet?

7. Ziet u voor BMW een rol weggelegd in preventie? Kunt u dat toelichten?

8. Hoe lang mag een BMW traject gaan duren?

Ila. Antwoorden op de vragen van de vragenlijst 50-100 werknemers.

“Hoe zou het bedrijfsmaatschappelijk werk er volgens de werkgever op dit moment moeten uitzien?”

	Werkgever 1	Werkgever 2	Werkgever 3	Werkgever 4	Werkgever 5
1. Wat is het eerste dat bij u opkomt bij de term BMW? Leg uit	Inschakeling bij psychische klachten.	Geiten wollen sokken, ongrijpbaar, beladen voor WN ivm psych klachten	Dat zetten we in.	Persoonlijke ondersteuning vd WN.	Begeleiden van WN indien oorzaken niet lichamelijk zijn.
2. Bij wat voor soort klachten of problemen moet BMW worden ingeschakeld? a. Is er voor u verschil tussen psychische en lichamelijke klachten? Maakt dit uit voor de inschakeling van BMW? b. Vindt u dat er onderscheid moet zijn tussen werk – en privé gerelateerde problematiek? c. Waarom en op welke wijze?	Beide; a. Nee; lichamelijk kan net zo goed. b. Nee; c. eea is afhankelijk van situatie en persoon. Privé: indien het werk belemmerend is.	Psychisch; a. Soms is er verschil, soms is er verband (lich gevolg van psych); maakt niet uit.. b. ja; c. Om te kijken of BMW insch noodzakelijk is; indien privé van invloed is op werk dan wel.	psychische problematiek waar mensen zelf niet uitkomen. a. Nee, niet indien lich een relatie heeft met psychisch. b. Nee; wel in behandeling. c. Omdat het met elkaar verbonden is (privé is van invloed op werk).	Psychisch. a. Lich in principe niet geschikt voor bmw. b. Ja, hoewel privé ook in aanmerking komt voor BMW. c. Omdat je als WG op werkprob invloed kunt uitoefenen Privé is ook vw voor WG, dus BMW, zodat WG contact kan houden met de WN en invloed heeft op de termijn.	Psychisch. a. Ja; nee, maakt niet uit voor BMW inschakeling. b. Ja. Afh van dienstverband en staat van dienst. Indien iem nog maar kort in dienst is en weinig ervaring heeft dan zal men die persoon adviseren via de HA hulp te zoeken.
3. Wat vindt u de taak van de BMW?	Wn meer structureren, handvatten en inzicht geven in problematiek.	Afh v problematiek, ondersteuning van WN om alles op een rijtje te krijgen.	WN ondersteunen bij psych klachten om hiermee om te gaan op het werk.	Ondersteuning bieden na een vraag van WG aan de WN bij psych problemen (privé als werkgerelateerd).	Een makkelijk benaderbaar pers waar men terecht kan met klachten, zn buiten de WG om.
4. Vindt u dat de BMW-er zich alleen op de begeleiding van de cliënt moet richten of ook op de werkhervatting/reïntegratie van de cliënt?	Beide.	Gaat samen; hangt ook af van instelling van WN (open of gesloten).	Beide.	BMW mag uitspraken doen over reïntegratie, mits in overleg met WG en BA.	Beide; in samenspraak met BA.
5. Is BMW alleen voor verzuimers of ook voor werkend personeel? a. Wat vindt u ervan wanneer BMW ook preventief wordt ingeschakeld? Leg uit.	Beide; a. Prima; maar risico is dat het ziektemakend is.	kan;	Beide. a. Prima;	Beide kan. a. Goed; is een meerwaarde.	Voor beide. a. Prima.

	Werkgever 1	Werkgever 2	Werkgever 3	Werkgever 4	Werkgever 5
6. Moet iemand van de arbodienst (bedrijfsarts/arboverpleegkundige/BMW) of de WG BMW indiceren?	Beide kunnen het indiceren.	Beide kan (WG kant: LG/PZ).	Beide kan;	Afh van reden van uitval; via BA/AVK of WG.	Arbo of HA.
7. Vindt u het belangrijk dat de arbodienst met u overlegt over de inschakeling van BMW?	Ja, in grote lijnen.	Ja;	Ja; WG (pz) wil weten wat er aan de hand is.	Ja; essentieel.	Ja.
8. Wilt u op de hoogte gehouden worden van het BMW traject en wanneer?	Ja; bij bijzonderheden en/of bij een vervolgstap in het reïntegreren.	Ja; van belang voor voortgang. Na intake gesprek: is het zinvol, wat is de verwachting?	Ja; wanneer heeft de WN een afspraak (om ev voorbereidingen te treffen op de werkvloer) en na iedere SU tel/schrf/mail terugkoppeling.	Ja graag; na 1e x terugkoppelen over indicatie/verwachting en op het einde v/h traject (over mogelijk vv).	Ja; tot op zekere hoogte; wat is vooruitzicht? kans op reïnt, hoe kan WG helpen? De freq hierbij is afh van het aantal overlegmomenten.
9. Hoe lang mag een BMW traject duren?	Ongeveer 5 x (6 weken), is afhankelijk van problematiek.	Afh van klachten: +/- 5 gesprekken als basis, ev verlenging (afh van klachten en motivatie WN).	Zolang de reïntegratie nog het doel is en dit haalbaar is.	Hangt af van klachten, maar hoe dan ook na 5 sessies contact met WG en mogelijk vervolg per individu beoordelen.	Is afh van vooruitzicht en afh van het dienstverband.

“Wat is de realiteit; wanneer doet een werkgever momenteel een beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

	Werkgever 1	Werkgever 2	Werkgever 3	Werkgever 4	Werkgever 5
1. Heeft u wel eens binnen uw bedrijf te maken gehad met BMW? a.Hoe vaak per jaar en wanneer voor het laatst? b.Wat vond u van deze interventie? Leg uit	Ja. a.Gem 4 x per jaar..In okt. b.Positief; blh kon zich beter aanpassen aan werksituatie. Maar terugkoppeling was slecht.	Ja. a.2 a 4 x per jaar. Nu lopende; b.Gaat goed; WN is gemotiveerd.	Ja. a.+/- 3 a 4 x per jaar.Nu lopende. b.Niet optimaal; SU lopen uit en te weinig terugkoppelingen gedurende het traject (inh wel prima: uitgebreid info over doel en verwachtingen).	Ja, a. Gem 6 x per jaar.Er lopen nu nog 2 trajecten. b.Positief; WG krijgt terugkoppelingen van BMW en WN zelf.	Nee, nog niet. a. - b. -
2. Bent u altijd op de hoogte van wat er met de werknemer in kwestie aan de hand is? a.Vindt u dat noodzakelijk?	Ja, meestal wel (via LG in eerste instantie, en vv via BMW).	Ja, via direct LG a. Ja.	Ja, in grote lijnen wel. a. omdat je als WG ook de plicht hebt om ev rekening te houden met WN en diens probl).	Indien werkgerelateerd altijd, privé tot op zekere hoogte. a.Prima zo, niet noodzakelijk.	Nee, niet altijd, tot op zekere hoogte. a.Maar WG respecteert de eigen keuze van de WN.
3. Door wie wordt BMW meestal geïndiceerd? WG/arbo (wie van arbo?)? a.Wordt er van te voren overlegd over de inschakeling?	Bedrijfsarts; a.Ja.	meestal arbo (BA/AVK) a.Ja.	Meestal WG. a.Ja.	Door WG. a.Ja.	Nog niet meegemaakt.
4. Komt het wel eens voor dat er verschil van mening is over de inschakeling van BMW a.Waar zit dit verschil van mening in? b.Hoe lost u dit samen op? c.Zijn er ook wel eens andere redenen voor u geweest om niet accoord te gaan met BMW?	Nee.	Nee.	1x gebeurd. a.WG: klachten kwamen voort uit arbeidsconflict en dat dient WG zelf op te lossen. b.Overleg; c.geen.	Soms; a.In inschakeling coach of BMW. b. Overleg; WG beslist uiteindelijk. c.Nee;	Soms; a.BMW nog niet inschakelen; b.Overleg; c. Nee.
5. Bij wat voor soort klachten wordt BMW meestal voorgesteld? a.Vindt u dat dan terecht?	Vaak meer privé die van invloed zijn op werk. a.Ja;	Psychisch vanuit privé vertaald naar werkvloer. a.Eigenlijk niet, maar het kan niet anders (soc en wet verplichting).	Meestal privé (onverwerkt verleden, thuis druk) waarbij het doorwerkt in werksituatie. a.Ja;	1.werkgerel. 2. privé; relationeel. a. Ja.	Psychisch; a. Ja;

	Werkgever 1	Werkgever 2	Werkgever 3	Werkgever 4	Werkgever 5
6. Komt het wel eens voor dat BMW wordt geïndiceerd wanneer de werknemer nog niet is uitgevallen? Wat vindt u daar van? a. Indien niet, waar ligt dat aan?	Ja; op zich goed, maar moet niet leiden tot meer verzuim (ziektmakend).	Nee; a. Omdat WN al eerder BMW had en dit geen toegevoegde waarde had.	Ja; 1x , prima, want verzuim wordt dan verkort.	Ja; prima.	Nog niet voorgekomen;
7. Wordt u tijdens een BMW traject op de hoogte gehouden door de BMW-er?	Ja; o.a. tijdens SMT.	Nee.	Inhoudelijk goed, maar liefst na ieder SU.	Ja;	Niet relevant;
8. Hoe lang duurden de BMW trajecten gemiddeld? a. Wat vond u van de duur?	5 a 6 x. a. Goed.	Ongeveer 5 x; a. In orde.	Gem 5 x (max 12x); a. Prima;	Gem 3 a 5 x; a. Oké.	Niet relevant
9. Hadden de BMW interventies effect en waarom?	Ja; reïntegratie is ijkpunt: hoe sneller hoe beter.	Ja; Indien WN niet meer dezelfde klachten heeft of er mee om kan gaan/anders mee omgaat. Hangt af van de motivatie van de WN.	Ja; indien WN reïntegreert, en het merkbaar is dat iemand bij BMW loopt en men op de lange termijn anders omgaat met probl en ev minder (snel) verzuimt.	Wel effect indien WN sterker terugkomt, indien de WN praktische tools krijgt en indien WN weet wat zelf te doen.	Indien de WN opknapt en richting reïntegratie gaat.

“Wat verwacht de werkgever in de toekomst, na de liberalisering, van het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

	Werkgever 1	Werkgever 2	Werkgever 3	Werkgever 4	Werkgever 5
1. Weet u wat de liberalisering inhoudt? Kunt u het uitleggen?	Ja;	Ja;	Ja;	Ja;	Ja;
2. Wat zal het effect van deze maatregel zijn op uw verzuimbeleid? a. Wat betekent dit voor BMW?	Geen; arbo team werkt goed, niets aan veranderen, zij hebben de expertise, WG niet. a. Niets;	Aan het bezinnen; a. Niets;	Eerste contact zieke WN door LG; a. Niets;	Niet opzeggen bij arbo maar inmiddels wel contract aangepast; meer zeggenschap voor WG. a. Geen verandering.	Geen; a. Niets.
3. Wie dient de indicatie BMW te stellen? (WG/BA/AVK/HA) Waarom?	WG of arbo;-	Beide kan;	Zal ws nog meer door de WG gebeuren.	Arbo/WG en in toekomst meer op initiatief van mondige WN zelf.	Arbo/HA, in overleg met de WG.
4. Wat dient er verbeterd te worden/ te veranderen wilt u in de toekomst gebruik (blijven) maken van BMW? (kosten/ overleg bij inschakeling/ reden van inschakeling/overleg over voortgang/...)	Niets;	terugkoppeling dient duidelijker te zijn (indicatie, verwachting, wat kun je als WG doen)-> na intake en 3 of 4e gesprek. -goed overleg tussen BA/AVK en BMW. -indien noodzakelijk overleg tussen HA en BMW	-terugkoppeling frequenter (lieft na iedere sessie) -graag van te voren melden wanneer afspraak is bij BMW.	BMW onder bredere paraplu; niet alleen maar individuele gesprekken maar coaching, concreter maken, pragmatischer, eigen vw van de WN benadrukken. BMW term schrikt WN ook af.	Niets.
5. Dient BMW zich op dezelfde klachten/problematiek te blijven richten?	Ja;	Ja;	Ja;	Ja;	Ja;
6. In welk stadium dient BMW te worden ingezet?	Alle;	Afh van de situatie; je bent niet altijd op de hoogte van wat er speelt; indien noodzakelijk kan het preventief.	Alle;	Alle; maar nog meer richten op preventie.	Alle;

	Werkgever 1	Werkgever 2	Werkgever 3	Werkgever 4	Werkgever 5
7. Ziet u voor BMW een rol weggelegd in preventie? Kunt u dat toelichten?	Mogelijk in coaching van leidinggevenden op gebied van signaleren.	Nee.	Zeker; middels preventief SU (WG wist niet dat WN meteen naar BMW kan, ipv eerst via BA/AVK). Mogelijk tijdens een SMT voorlichting over (en door) BMW.	Meer WN zullen vragen om coaching-> voorkomen van uitval.	Kan;
8. Hoe lang mag een BMW traject gaan duren?	Ongeveer 5 x; hangt af van inschatting arbo.	Afh van motivatie en klachten.	Onveranderd.	Geen verandering.	Afh van klachten en vooruitzicht op reïntegratie.

IIb. Antwoorden op de vragen van de vragenlijst 100-500 werknemers.

“Hoe zou het bedrijfsmaatschappelijk werk er volgens de werkgever op dit moment moeten uitzien?”

	Werkgever 6	Werkgever 7	Werkgever 8	Werkgever 9	Werkgever 10
1. Wat is het eerste dat bij u opkomt bij de term bedrijfsmaatschappelijk werk? Leg uit	Het is soft; niet pro actief, teveel vanuit wettelijke verplichting. BMW is er teveel voor de WN.	Hulpverlening; BMW is een verlengstuk bij begeleiding van een WN indien het niet goed gaat. Tevens preventie van uitval.	Ondersteuning van medewerkers om goed op een rijtje te krijgen wat het probleem is.	Een persoon die een zieke WN begeleidt.	Psychische klachten, 1 stap voor inschakeling psycholoog.
2. Bij wat voor soort klachten of problemen moet bedrijfsmaatschappelijk werk worden ingeschakeld? a. Is er voor u verschil tussen psychische en lichamelijke klachten? Maakt dit uit voor de inschakeling van BMW? b. Vindt u dat er onderscheid moet zijn tussen werk – en privé gerelateerde problematiek? c. Waarom en op welke wijze?	Psychisch. a. Nee; hoewel psych meer naar BMW neigt. Lich klachten kunnen ook een gevolg zijn van psych klachten. b. Nee. c. Het is allebei van invloed op het werk.	Psychisch.. a. Nee; het kunnen ook lich klachten zijn tgv psych probl.. b. Nee. c. Meestal zijn het prive problemen, maar die ook doorwerken in werk. Per pers inschak BMW beoordelen.	Psychisch. a. Maakt geen verschil; lich ligt minder voor de hand, maar is niet uitgesloten. In 1e instantie psychisch en preventie. b. Nee. c. Wg mag niet de dupe zijn van privé maar dan kan ook BMW.	Psychisch. a. Indien lich klachten verband houden met psych klachten dan maakt dat geen verschil.. b. Maakt in principe niet uit voor. c. Onderscheid voor het te bepalen traject door BMW.	Psychisch. a. Kan verband houden met elkaar. b. Niet voor inschak BMW. c. Beide zijn v invloed op de inzetbaarheid.
3. Wat vindt u de taak van de bedrijfsmaatschappelijk werker?	Op neutrale stoel zitten tussen WG en WN en bij WN analyseren wat het probleem is. Ev helpen of oplossen, en/of doorverwijzen.	Snel, adequaat en middels een kort traject handelen met het oog op reïntegreren en preventie van uitval.	Onderzoeken wat er aan de hand is; waarom men in de put zit; op weg helpen; motiveren om weer te gaan werken.	De zieke WN moet weer gaan functioneren in zijn werk, doordat BMW hem helpt bij het op een rijtje zetten van diens problematiek.	Coachen v WN's in specialistische situaties waarin men verkeert.
4. Vindt u dat de bedrijfsmaatschappelijk werker zich alleen op de begeleiding van de cliënt moet richten of ook op de werkhervatting/reïntegratie van de cliënt?	Het gaat om reïntegratie van de cliënt.	Beide, hoewel reïntegratie het uiteindelijke doel is.	Ook op werkhervatting.	Beide.	Beide: BA doet wel uitspraak hierover, maar kan zich laten adviseren door BMW.

	Werkgever 6	Werkgever 7	Werkgever 8	Werkgever 9	Werkgever 10
5. Is bedrijfsmaatschappelijk werk alleen voor verzuimers of ook voor werkend personeel? a. Wat vindt u ervan wanneer BMW ook preventief wordt ingeschakeld? Leg uit.	Voor beide. a. Bij signalen dat WN dreigt uit te vallen, zn doorverwijzen.	Voor beide; a. Prima.	Voor beide. a. Prima; voorkomt uitval.	Beide. a. prima.	Beide; a. Prima.
6. Moet iemand van de arbodienst (bedrijfsarts/arboverpleegkundige/BMW) of de WG BMW indiceren?	Altijd iemand van de arbodienst.	Maakt niet.	Beide, maakt niet uit.	Beide kan.	Arbodienst; zij zijn deskundig.
7. Vindt u het belangrijk dat de arbodienst met u overlegt over de inschakeling van BMW?	Ja; (schrift dan wel mond), het is uiteindelijk de WG die beslist.	Ja.	Ja; vanwege kosten en over de noodzaak.	Ja.	Ja, graag een schriftelijke toelichting bij de offerte.
8. Wilt u op de hoogte gehouden worden van het BMW traject? a. Waarom en hoe?	Ja! Hoe maakt niet uit. a. WG ontvangt graag info over mogelijkheden reïntegratie.	Ja. a. Openheid werkt reïnt bevorderend; tel (niet iedere x) of schrift(wel).	Alleen na afloop, niet perse tijdens.	Ja, tel; 1 x per +/- 2 sessies over de vooruitgang.	Ja; info over voortgang, bv door 2 wks of mnds te informeren over verwachting en verloop (schrift/tel).
9. Hoe lang mag een BMW traject duren?	Deels aan kosten verbonden; wat levert het op (kosten/baten analyse)? Van belang is reïnt..	Max 5 x.	Het liefst 5 x, max 10 x. Daarna via reguliere zorg.	6 a 8 x en indien noodzakelijk meer. Laat dit over aan inschatting BMW.	Afh van vooruitgang en in overleg met WN/BMW.

“Wat is de realiteit; wanneer doet een werkgever momenteel een beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

	Werkgever 6	Werkgever 7	Werkgever 8	Werkgever 9	Werkgever 10
1. Heeft u wel eens binnen uw bedrijf te maken gehad met BMW? a.Hoe vaak per jaar en wanneer voor het laatst? b.Wat vond u van deze interventie? Leg uit.	Ja. a. 1 x; +/- 4 jaar geleden. b. Niet schokkend; niet hard genoeg, teveel overleg, te weinig voor WG/reïntegratie gericht.	Ja. a. Gem 2 x per jaar; in 2004. b. Pers had teveel privé problemen die BMW niet kon oplossen. SU waren gezellig maar droegen niet bij tot reïnt..	Ja. a. +/- 2 a 3 x per jaar. b. ¾ jr geleden. c. Goed; Wg kon wn ondersteuning aanbieden via BMW (belangrijk dat WN dat beseft!).	Ja. a. 1 a 2 x per jr. Jr. geleden. b. Prima, hoewel interventie niet werd afgemaakt; WN kwam tot inzicht dat toekomst niet bij deze WG lag.	Ja. a. Gem 5 a 6 x per jaar. Nu nog lopende; b. WN is positief maar P&O heeft onvoldoende inzicht.
2. Bent u altijd op de hoogte van wat er met de werknemer in kwestie aan de hand is? a.Vindt u dat noodzakelijk?	Ja, volledig, goed geïnformeerd. a.Ja.	Ja, meestal wel. Vaak komen WN eerst naar PZ., is laagdrempelig. a.Openheid is goed, draagt bij tot reïntegratie.	Voor zover een WN daar iets over kwijt wil. a. Nee, maar meestal weet WG het wel, via via of via WN zelf.	Meestal wel in grote lijnen. a. Ja, wel in grote lijnen.	Nee; soms via LG of WN zelf. a.Respecteert dit, WN heeft recht op privacy.
3. Door wie wordt BMW meestal geïndiceerd? WG/arbo (wie van arbo?)? a.Wordt er van te voren overlegd over de inschakeling?	Door arbo; BA. a. Ja.	Beide. a.Ja.	Beide. a. Ja; tel.	Beide (P&O en BA/AVK); WG vertrouwt op inzicht arboteam, a.Ja.	Meestal arbo (BA). a. Middels offerte en schriftelijke toelichting.
4. Komt het wel eens voor dat er verschil van mening is over de inschakeling van BMW? D.w.z. dat de arbodienst BMW indiceert maar dat u het niet nodig vindt? a.Waar zit dit verschil van mening in? b.Hoe lost u dit samen op? c.Zijn er ook wel eens andere redenen voor u geweest om niet accoord te gaan met BMW?	Ja, regelmatig. a.Verschil in noodzaak van BMW; arbo kan WG niet voldoende overtuigen. b. Niet; WG gaat zelf op onderzoek uit; neemt contact op met LG en kijkt zelf of BMW nodig is. c. Ja, kosten.	Soms verschil over verlenging. a. Wg vindt BMW niet meer bijdragen tot reïntegratie. b.WG beslist. c.Nee.	Ja. a. BMW was niet rendabel en WG vond dat wn zelf stappen moest ondernemen. b. Middels tel overleg; WN moet het zelf oplossen via HA. c. Ja; twijfel over toekomst WN of einde contract.	1x gebeurd. a. WN liep al bij andere hv; BA wilde BMW en WG niet. b. Praten! Besloten dat WN eerst dit HV traject afmaakt, mogelijk tzt BMW. c.Nee.	Ja. a. Wel /niet inschakelen; arbo wil soms iets te graag BMW inzetten. b. WG beslist uiteindelijk, niet altijd naar wens van arbo. c. Nee.

	Werkgever 6	Werkgever 7	Werkgever 8	Werkgever 9	Werkgever 10
5. Bij wat voor soort klachten wordt BMW meestal voorgesteld? a.Vindt u dat dan terecht?	Psychisch. a.Ja.	Vaak privé in relatie sfeer. a. Indien privé probl wel.Ook vanwege wet PW;WG actief!	Psych, meestal privé probl waardoor men werk ook minder goed aan kan. a.Ja.	Mn privé gerelateerde psych klachten; in relatie sfeer, scheiding, dood. a. Ja.	Meestal privé: ziekte in fam. Op 2e plaats werk: hoge werkdruk in combi met pers. a. Ja, is vw WG.
6. Komt het wel eens voor dat BMW wordt geïndiceerd wanneer de werknemer nog niet is uitgevallen? Wat vindt u daar van? a.Indien niet, waar ligt dat aan?	Prima, indien men met voldoende argumenten komt!	Ja.Prima; verder uitval voorkomen.	Ja; prima; WG indiceert dan, kan zo betrokkenheid tonen.	Weinig; zou meer mogen. a. Weet niet hoe dit komt.	Ja. Prima. Ong. 2 x p/ jr. Vaak via LG naar P&O, vv via prev SU bij BA naar BMW.
7. Wordt u tijdens een BMW traject op de hoogte gehouden door de BMW-er?	Ja.	Ja.	Nee; hoort via BA/AVK stand van zaken,prima.	Ja.	Niet goed.
8. Hoe lang duurden de BMW trajecten gemiddeld? a.Wat vond u van de duur?	2 a 3 a. Prima.	Max 5 x 75 min. a. Goed.	5 a10 x a. Niet te lang; snel inschatten of psych nodig is.	6 a 8 x; a. Oké.	3 a 4 maanden, gem 5 x. a. oké.
9. Hadden de BMW interventies effect en waarom?	Nee; wn bleef probl houden. Is uiteindelijk ontslagen.	Wisselend;wel gunstig om WN gevoel geven dat WG hem niet laat stikken (WG zegt altijd dat zij betalen).	Ja; WN waren positief; reïntegratie; juiste beoordeling van de klachten;	Ja; omdat WN weer gezond op werkvloer terugkeerde en functioneerde.	Wisselend;indien WN zich beter voelt en de inzetbaarheid gegarandeerd blijft (is er vooruitgang?).

“Wat verwacht de werkgever in de toekomst, na de liberalisering, van het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

	Werkgever 6	Werkgever 7	Werkgever 8	Werkgever 9	Werkgever 10
1. Weet u wat de liberalisering inhoudt? Kunt u het uitleggen?	Ja.	Ja.	Niet precies.	Ja.	Ja.
2. Wat zal het effect van deze maatregel zijn op uw verzuimbeleid? a. Wat betekent dit voor BMW?	Geen verandering; blijven bij een arbodienst, wel van te voren meer overleg tussen WG en arbo. a. Arbo zal product BMW moeten gaan promoten.	Van te voren overleg tussen WG en arbo. Meer maatwerk en kostenbesparende maatregelen, zelf begeleiden. a. Vooralsnog niets. WG krijgt indruk dat WN verzekeringen uitkleden m.a.g. dat kosten bij WG komen, onterecht. Dan meer naar HA doorverwijzen.	Maatwerk; artsen op locatie. a. Vooralsnog niets, aangezien WG meestal indiceert. Per bv onderdeel bekijken waar verzuim ligt, en indien hoog, er bovenop zitten, ook middels BMW.	Vooralsnog niet, bezint zich nog. a. Niets.	Contract pro forma opgezegd. WG is zich aan het bezinnen. a. Hangt erg af van de invulling/nabije toekomst. Willen meer zelf doen (in eigen beheer).
3. Wie dient de indicatie BMW te stellen? (WG/BA/AVK/HA) Waarom?	Arbo! Zij hebben de kennis. WG heeft alle energie nodig voor eigen bv/product.	Maakt niet uit, maar altijd overleg en meer samenwerking.	Beide, geen verbetering nodig.	Geen verandering, WG is tevreden zo.	WG/arbo.
4. Wat dient er verbeterd te worden/ te veranderen wilt u in de toekomst gebruik (blijven) maken van BMW? (kosten/ overleg bij inschakeling/ reden van inschakeling/overleg over voortgang/...)	Overtuigen van WG van de noodzaak van BMW! Arbo moet met argumenten komen waarom BMW nodig is (kosten / baten analyse).	-continuïteit van BMW (dezelfde persoon) -beter samenwerken: tussen BA, AVK, TA, BMW en WG. Als team opereren. -kosten omlaag!	Kosten mogen lager; max 5 x en snel inschatten of BMW rendabel is, zoniet, dan snel doorverwijzen naar juiste hulpverlening en niet aanmodderen.	goede terugkoppeling over reden inschakeling BMW;	-pers benadering -efficiënt -voordelig -niet omslachtig -goede terugkoppeling
5. Dient BMW zich op dezelfde klachten/problematiek te blijven richten?	Ja.	Ja; mn reïnt bevorderen. Inschatting maken van klachten en kans op reïnt, anders snel doorverwijzen. En overleg hierover.	Ja.	Ja.	Ja.

	Werkgever 6	Werkgever 7	Werkgever 8	Werkgever 9	Werkgever 10
6. In welk stadium dient BMW te worden ingezet?	Niet direct; pas na 2 weken; in eerste periode kan er van alles aan de hand zijn. Pas na indicatie BA ev inschak BMW.	Afh van de persoon, ev preventief of anders tijdens verzuim.	Liefst preventief, voorkomen dat men uitvalt.	Alle.	Alle.
7. Ziet u voor BMW een rol weggelegd in preventie? Kunt u dat toelichten?	Sluit het niet uit; maar niet urgent, aangezien WG/LG al hun aandacht al nodig hebben voor hun eigen taken.	Sluit dit niet uit. Maar initiatief bij WG; pz is laagdrempelig, wn komt op eigen initiatief. WG kan BMW niet verplichten, wel prev aanbieden.	Niet speciaal; gebeurt nu door A+O psychologe, is ook goed.	Mogelijk; maar eerst LG door P&O goed instrueren over hun taken bij verzuim.	Gaat goed zo, geen aanvulling.
8. Hoe lang mag een BMW traject gaan duren?	2 a 3 x; dan nl concluderen of reïnt mogelijk is.	Max 5 x.	5 x	6 a 8 x.	Afh van klachten en problematiek.

IIc. Antwoorden op de vragen van de vragenlijst 500-1000 werknemers.

“Hoe zou het bedrijfsmaatschappelijk werk er volgens de werkgever op dit moment moeten uitzien?”

	Werkgever 11	Werkgever 12	Werkgever 13	Werkgever 14	Werkgever 15
1. Wat is het eerste dat bij u opkomt bij de term bedrijfsmaatschappelijk werk? Leg uit	Prettig iemand die WN op weg helpt die zelf niet uit de problemen komt.	Tussenstap naar reguliere hulpverlening, klachten in de privé sfeer.	Geit wol sok; tot voor kort had men eigen BMW; iedereen kon binnenlopen, sessies duurden maar voort.	Psychische klachten, stoom afblazen voor WN bij een extern iemand.	Iets dat moet worden aangeboden aan WN gericht op voorkomen van verzuim.
2. Bij wat voor soort klachten of problemen moet bedrijfsmaatschappelijk werk worden ingeschakeld? a. Is er voor u verschil tussen psychische en lichamelijke klachten? Maakt dit uit voor de inschakeling van BMW? b. Vindt u dat er onderscheid moet zijn tussen werk – en privé gerelateerde problematiek? c. Waarom en op welke wijze?	Privé probl (schulden), maar ook bij ruzies op werk of communicatiestoringen. a. Nee. b. Ja, maar niet van invloed op insch BMW. c. Van belang voor soort traject; BA of BMW kunnen dit inventariseren.	Psychisch. a. Ja; lichamelijke klachten liever naar reguliere circuit. b. Ja. c. Privé doorverwijzen naar regulier; privé probl is groot; moeilijke te inventariseren, en WG kan niet alles bekostigen.	In principe voor alles, maar de BA of BMW filtert / inventariseert. a. Kan beide. b. Nee. c. Beide zijn van invloed op werk.	Psychisch. a. Lich kan gevolg zijn van psych. Maar doorverw bij lich klachten rechtstreeks naar BMW kan WN afschrikken. b. Ja. c. Privé is niet altijd vanzelfspr. voor WG. Privé liefst via HA..	Probl die van invloed zijn op het werk. a. Ja; indien lich klachten gevolg zijn van psych dan ev. BMW. b. Ja. c. Indien privé en niet van invloed op werk, dan dient men dit zelf op te lossen. Ev een gesprek met BMW ter doorverwijzing.
3. Wat vindt u de taak van de bedrijfsmaatschappelijk werker?	Mensen op weg helpen, uit vicieuze cirkel halen waardoor men zelf probl kan aanpakken.	Ondersteuning en uitlaatklep zijn.	Luisteren, zn doorverwijzen en / of bemiddelen.	Luisterend oor bieden, stoom afblazen, diagnose stellen met WN zelf, kan BMW vooruit of is er andere hulp nodig?	Individuele problematiek oplossen, preventie, bij problemen van invloed op werk.
4. Vindt u dat de bedrijfsmaatschappelijk werker zich alleen op de begeleiding van de cliënt moet richten of ook op de werkhervatting/reïntegratie van de cliënt?	Ja.	Kan, maar BA behoudt regie en de reïntegratie adviezen, anders verwarrend.	Werkherv/reint in principe door BA; graag wel overleg met BMW.	Beide; maar wel afstemming tussen BA en BMW over wie terugkoppeling doet, en één-duidigheid.	BMW is niet de reïntegratie deskundige, is de BA; BMW kan wel adviezen geven.

	Werkgever 11	Werkgever 12	Werkgever 13	Werkgever 14	Werkgever 15
5. Is bedrijfsmaatschappelijk werk alleen voor verzuimers of ook voor werkend personeel? a. Wat vindt u ervan wanneer BMW ook preventief wordt ingeschakeld? Leg uit.	Beide. a. Prima; dit is maatwerk, per individu bekijken.	Beide. a. Kan maar gebeurt sporadisch, LG signaleren niet en BMW is te hoog drempelig (eerst worden doorverwezen).	Voor beide. a. Prima.	Beide. a. Prima.	Beide. a. Juist preventief!
6. Moet iemand van de arbodienst (bedrijfsarts/arboverpleegkundige/BMW) of de WG BMW indiceren?	WG/arbo.	Beide kan.	Beide (arbo: vertrouwenspers /BA, WG : LG)	Beide kan.	Kan BA, WN zelf, LG, P&O adviseur.
7. Vindt u het belangrijk dat de arbodienst met u overlegt over de inschakeling van BMW?	Nee, vertrouwt verder op expertise WG.	Ja; hoe lang gaat het duren, wat levert het op, hoe vaak?	Nee; WG vertrouwt BA compleet.	Hoefdt niet;	Tussen BA en LG (LG doet nl de aanvraag); reden hiervan is dat WG zo meer controle houdt over insch BMW, en niet dat de arbo bepaalt; grotendeels uit kostenbesparen d oogpunt).
8. Wilt u op de hoogte gehouden worden van het BMW traject? a. Waarom en hoe?	Ja, van start traject. a. Dit is puur voor zicht op freq BMW. Mogelijk een terugkoppeling over de stand van zaken in grote lijnen, niet inh.	Alleen bij bijzonderheden. a. Tel/schriftelijk;	Niet perse. a. Afh van klachten en situatie. Wel graag zo snel mogelijk info over hoeveel sessies, verwachting, mbt reint.	Ja. a. Terugkop. naar LG: verw, verloop, duur etc. Is vw van de LG. P&O wil graag overall beeld van klachten en hoeveelheid BMW traject.	Ja. a. P&O alleen de cijfers/aantallen, LG op ind niveau; hoe verschilt per LG.
9. Hoe lang mag een BMW traject duren?	Max 10 x.	Tot het moment dat reg zorg ingezet kan worden en afh van noodzaak en kosten.	Max 5 sessies;	Afh van de klachten, maar er moet wel een kop en een staart zijn. Prev traject: 5 x. Indien al verzuim: graag weten hoe lang het nog kan gaan duren.	Max 10 a 12 x.

“Wat is de realiteit; wanneer doet een werkgever momenteel een beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

	Werkgever 11	Werkgever 12	Werkgever 13	Werkgever 14	Werkgever 15
1. Heeft u wel eens binnen uw bedrijf te maken gehad met BMW? a.Hoe vaak per jaar en wanneer voor het laatst? b.Wat vond u van deze interventie? Leg uit.	Ja. a.Gem 10 x per jaar.Gister nog 1 gestart. b. Geen bericht goed bericht.	Ja. a.Max 3 x p/ jr. Net afgerond. b. Moeilijk; vooruitgang ging moeizaam;	Ja. a. Gem 7 a 10 x p/ jr.Nu lopende. b. Weet hier niets over;	Ja. a. Gem 25 x per jaar; nu nog lopende. b. Goed; er worden duidelijke adviezen naar WG gegeven.	Ja. a.Gem 20 WN per jr (vd 600), 6 gesprekken gemiddeld. b. Geen idee.
2. Bent u altijd op de hoogte van wat er met de werknemer in kwestie aan de hand is? a.Vindt u dat noodzakelijk?	Weet er meestal wel meer van af (via LG) a. Nee.	Ja. a. In grote lijnen wel.	Nee. a.Nee, ws weten LG en of cm er wel over.	Nee. a.Hoeft ook niet. Als LG maar op de hoogte is.	P&O niet, is niet nodig; LG wel, vraagt nl ook aan.
3. Door wie wordt BMW meestal geïndiceerd? WG/arbo (wie van arbo?)? a.Wordt er van te voren overlegd over de inschakeling?	BA/AVK a. Ja; tussen Arbo,BMW en LG.	Arbo. a.Ja.	Meestal BA; a. Nee = prima (vertrouwt op expertise BA).	Meestal arbo. a. Nee. Hoeft niet.	BA/P&O a.Ja.
4. Komt het wel eens voor dat er verschil van mening is over de inschakeling van BMW? D.w.z. dat de arbodienst BMW indiceert maar dat u het niet nodig vindt? a.Waar zit dit verschil van mening in? b.Hoe lost u dit samen op? c.Zijn er ook wel eens andere redenen voor u geweest om niet accoord te gaan met BMW?	Ja wel eens, niet zo vaak; a. Geen dubbele interventies, het moet op elkaar aansluiten; er zijn grenzen. b. Belang van WN nastreven; overleggen. c.Nee.	Nee.	Nee.	Ja; a.Indien WN die freq verzuimt of al vaker BMW heeft gehad weer bij BMW komt: dan liever niet.. b. WG beslist, stelt grenzen. c.Nee.	Wel eens. a. Bij complexe verzuimgevallen wil arbo meer, WG wil laten doorverwijzen. b. Overleg, WG beslist. c.Nee.
5. Bij wat voor soort klachten wordt BMW meestal voorgesteld? a.Vindt u dat dan terecht?	Arbeidsconflicten; privé. a.Ja.	Privé; psychisch. a. Als tussenstap naar reguliere zorg wel.	Psych; werk (ivm reorg) /privé. a. Ja.	Psych/psych-som(bv klem in werk). a.Ja.	Werkgerelateerd e klachten, zeker nu: onzekerheid bij WN. a.Ja.
6. Komt het wel eens voor dat BMW wordt geïndiceerd wanneer de werknemer nog niet is uitgevallen? Wat vindt u daar van? a.Indien niet, waar ligt dat aan denkt u?	Komt voor; prima.	Niet vaak; is jammer, kan verzuim voorkomen. a. Slecht of niet signaleren door LG en drempeligheid van BMW.	Ja, prima (via aos BA/BMW)	Prima; moet nog meer gebeuren. a.Gebeurt te weinig omdat LG het onzin vinden.	Ja.Prima.
7. Wordt u tijdens een BMW traject op de hoogte gehouden door de BMW-er?	Niet rechtstreeks van BMW, maar via LG.	Nee; ook niet noodzakelijk;	Nee;vertrouwt op BMW;	Ja.	Ja, de LG.

	Werkgever 11	Werkgever 12	Werkgever 13	Werkgever 14	Werkgever 15
8. Hoe lang duurden de BMW trajecten gemiddeld? a. Wat vond u van de duur?	Gem 5 x., max 10 x. a. Prima.	Max 8x. a. Oké.	3 a 5 x. a. Goed.	Veelal korte trajecten van ½ jr, gem 5 a 10 x.	Gem 6 x. a. Oké.
9. Hadden de BMW interventies effect en waarom?	Geen bericht goed bericht	Wisselend; wanneer de WN niet verder wegzakt en indien wordt gesignaleerd wat er aan de hand is om zodoende juiste traject op te starten.	Ja; indien de WN zich goed voelt en indien P&O rapportages krijgt en vertrouwen heeft in het traject.	-indien persoon aan het werk kan -bevrijd van last (WN)	Indien problemen zijn aangepakt en de WN weer aan het werk kan.

“Wat verwacht de werkgever in de toekomst, na de liberalisering, van het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

	Werkgever 11	Werkgever 12	Werkgever 13	Werkgever 14	Werkgever 15
1. Weet u wat de liberalisering inhoudt? Kunt u het uitleggen?	Niet precies;	Ja.	Niet precies;	Ja.	Ja.
2. Wat zal het effect van deze maatregel zijn op uw verzuimbeleid? a. Wat betekent dit voor BMW?	Meer maatwerk en van te voren overleg tussen LG en arbo over te ondernemen actie. a.Niets.	Nog aan het bezinnen. a.Niets.	Geen verandering; a. Geen verandering (men heeft nulurencontract met BMW;> indien niet tevreden, kan het meteen worden opgezegd).	Geen. a.Niets.	Vooralsnog niets; tzt mogelijk zelf meer gaan doen op arbogebied. a. Geen verandering.
3. Wie dient de indicatie BMW te stellen? (WG/BA/AVK/HA) Waarom?	BA/AVK en of WG.	Arbo/WG.	Arbo/WG kan.	Beide.	Arbo/WG.
4. Wat dient er verbeterd te worden/ te veranderen wilt u in de toekomst gebruik (blijven) maken van BMW? (kosten/ overleg bij inschakeling/ reden van inschakeling/overleg over voortgang/...)	LG leren meer betrokken te zijn bij WN, meer vw voor WN en zorg voor hem; intensiever overleg tussen LG en BMW.	Vraag is meer wat er bij Achmea Arbo dient te veranderen! -duidelijk maken wat BMW voor voordelen biedt. -meer uit wollige/vage hoek komen en zich beter profileren.	Niets, gaat goed; vertrouwen in arbo team. Wel blijven letten op goede communicatie, rapportage.	BMW zal zich meer moeten profileren, meer bekendheid geven.	BMW dient niet te laagdrempelig te zijn (dan wordt er misbruik van gemaakt). WG vertrouwt op vakkundigheid van BMW.
5. Dient BMW zich op dezelfde klachten/problematiek te blijven richten?	Ja.	Ja.	Ja.	Ja.	Ja; individuele begeleiding en ev doorverwijzen.
6. In welk stadium dient BMW te worden ingezet?	LG leren meer betrokken zijn bij WN, meer vw voor WN en zorg voor hem; intensiever overleg tussen LG en BMW.	Preventie en verzuim; maar in alle gevallen als tussenstap naar reguliere zorg.	Alle.	Alle, maar nog meer prev, daar ligt de winst.	Alle stadia, maar preventief verdient prioriteit.

	Werkgever 11	Werkgever 12	Werkgever 13	Werkgever 14	Werkgever 15
7. Ziet u voor BMW een rol weggelegd in preventie? Kunt u dat toelichten?	Ja; mogelijk LG voorlichten over signalering en doorverwijzing.	Mogelijk laagdrempelig op locatie aanwezig voor inloopspreekuur.	Ja; meer intercollegiaal overleg tussen BMW/BA/LG over bepaalde tendensen.	Zeker; mn WN op hoger niveau meer gebruik laten maken van prev SU (laten het vaak te ver oplopen). Mogelijk open spreekuur? Management heeft vw om naar BMW te verwijzen. Mogelijk thema BMW tijdens SMT.	Een signaalfunctie.
8. Hoe lang mag een BMW traject gaan duren?	Max 10 x.	Tot aan reguliere zorg.	Max 5x; daarna overleg met P&O over verlenging op basis van verwachtingen en kans op oplossen problematiek.	Afh van klachten.	10 a 12 x.

Ild. Antwoorden op de vragen van de vragenlijst 1000-3000 werknemers.

“Hoe zou het bedrijfsmaatschappelijk werk er volgens de werkgever op dit moment moeten uitzien?”

	Werkgever 16	Werkgever 17	Werkgever 18	Werkgever 19	Werkgever 20
1. Wat is het eerste dat bij u opkomt bij de term bedrijfsmaatschappelijk werk? Leg uit	Capaciteit; men heeft eigen BMW-er, maar te weinig cap om de ind hv te overstijgen voor groep taken.	Nuttig; minder beladen dan consult BA, dat vaak medisch is. Dit is meer coaching en onafhankelijker.	Hulp, ondersteuning, kennis op gebied v BMW, noodzakelijk voor de WN.	MW-er die namens het bedrijf de WN ondersteunt.	WN met psychische problemen.
2. Bij wat voor soort klachten of problemen moet bedrijfsmaatschappelijk werk worden ingeschakeld? a. Is er voor u verschil tussen psychische en lichamelijke klachten? Maakt dit uit voor de inschakeling van BMW? b. Vindt u dat er onderscheid moet zijn tussen werk – en privé gerelateerde problematiek? c. Waarom en op welke wijze?	Werkgerelateerde problematiek. a. Nee. b. Ja. c. indien privé dan inschatten wat juiste hulpverlening is. Indien werkger ev doorverwezen naar loopbaanbeg en is bmv inzichtgevend en doorverwijzer.	Psychisch. a. Nee; lich klachten kunnen het gevolg zijn van psychisch. b. Ja, hoewel beide in aanmerking kunnen komen voor BMW. c. Is van belang voor juiste interv; indien werkger dan ev interv door LG, privé zn BMW.	Prive, psychisch, agressie. a. Indien oorzaak psychisch, dan maakt het niet uit. b. nee. c. Balans werk privé v belang voor WG.	Psych werkger problematiek. a. Ja; lichamelijke kan een ev een gevolg zijn van psych klachten of leiden tot psych klachten. b. Ja. c. Vanwege de kosten; indien privé eerst via regulier traject, ev uiteindelijk BMW.	Privé/werk probl waarbij de BA geen lich diagnose kan stellen. a. Ja; lich meestal duidelijk aantoonbaar, psych niet. Maakt niet uit voor BMW. b. Nee. c. Omdat beide in balans dienen te zijn wil iem goed functioneren.
3. Wat vindt u de taak van de bedrijfsmaatschappelijk werker?	Inzicht geven, sign, ondersteun,, coaching, doorverwijzen.	Een objectieve analyse, blanco start.	Hulp en ondersteuning.	Ondersteuning en reïntegratie.	Een WN weer op de rit krijgen.
4. Vindt u dat de bedrijfsmaatschappelijk werker zich alleen op de begeleiding van de cliënt moet richten of ook op de werkhervatting/reïntegratie van de cliënt?	Ja, ook op werkhervatting. Hangt af van reden klacht.	Beide.	Beide.	Beide.	Beide.
5. Is bedrijfsmaatschappelijk werk alleen voor verzuimers of ook voor werkend personeel? a. Wat vindt u ervan wanneer BMW ook preventief wordt ingeschakeld? Leg uit.	Beide. a. Prima.	Beide. a. Prima.	Beide. a. Prima.	In principe alleen verzuim.. a. Voorkomen is uiteraard beter, maar in 1e inst via HA, en ev BMW indien werkger.	Beide. a. Prima hoewel BMW niet te laagdrempelig moet zijn; kan tot misbruik leiden (ipv reguliere weg) of ziekte-bevorderend

	Werkgever 16	Werkgever 17	Werkgever 18	Werkgever 19	Werkgever 20
6. Moet iemand van de arbodienst (bedrijfsarts/arboverpleegkundige/BMW) of de WG BMW indiceren?	BA, LG of ind WN (zonder LG naar BMW gaan)	Beide; primair bij arbo, zij hebben de expertise.	Beide kan.	Kan allebei.	Beide; WN kan zelf naar BMW stappen, of via LG/PZ, of op advies v BA/AVK.
7. Vindt u het belangrijk dat de arbodienst met u overlegt over de inschakeling van BMW?	Nee niet noodzakelijk; BA kan rechtstreeks doorverwijzen naar BMW zonder overleg.	Ja.	Ja.	Ja; eerst met WG overleg en dan pas met WN (om conflicten te voorkomen indien WG geen accoord geeft).	Ja; met LG; maar PZ wil wel (via BMW/LG)graag vooraf weten wanneer het BMW traject start, waarom, verloop en verw.
8. Wilt u op de hoogte gehouden worden van het BMW traject? a.Waarom en hoe?	Afh van WN (bijv prev) wordt LG op de hoogte gehouden (wanneer WN dat wil), maar over het alg 1 x p/ mnd overleg tijdens SMO.	Ja. a.Na ieder SU tel/schrift terugkop van BMW,over diagn,stand v zaken, verwachtingen.. Of tijdens SMT.	Ja. a. Van belang voor de verwachting; schrif/tel, in grote lijnen.	Ja. a.WG wil weten waar men aan toe is; om de 2 x een terugkoppeling (tel).	Afh van situatie en klachten. a. Soms wil WN niet dat anderen er van af weten, en dit dient de WG te respecteren.
9. Hoe lang mag een BMW traject duren?	Is aan inschatting van BMW. Gem max 5x..	Vertrouwd op inschatting en expertise BMW.	Afh v klachten.	Afh van klachten en progressie.	Max 9 x; daarna verder kijken.

“Wat is de realiteit; wanneer doet een werkgever momenteel een beroep op het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

	Werkgever 16	Werkgever 17	Werkgever 18	Werkgever 19	Werkgever 20
1. Heeft u wel eens binnen uw bedrijf te maken gehad met BMW? a.Hoe vaak per jaar en wanneer voor het laatst? b.Wat vond u van deze interventie? Leg uit.	Vaak. a.Gem 70 x per jaar.Continu. b. Geen bericht goed bericht (zowel van BMW als WN).	Ja. a. 10 a 12 x per 70 WN's. Vorig jr sept. b.Goed.	Ja. a.Gem 5 over 250 WN;nu lopende. b. Gaat goed.	Ja. a.Gem 6 x per jaar. Geen idee wanneer laatste x b. Geen idee.	Ja. a.Gem 3 x per jr. Nu nog lopende. b. Gaat goed; veel com tussen BA, BMW en PZ.
2. Bent u altijd op de hoogte van wat er met de werknemer in kwestie aan de hand is? a.Vindt u dat noodzakelijk?	Tijdens SMO worden lopende gevallen besproken. a. In grote lijnen wel.	Ja; prima a. Ja.	Ja. a. Ja.	Ja. a. Ja; wil weten waar aan toe zijn.	Nee. a. Niet altijd; in geval van een prevsu niet,maar wel indien er sprake is van reïntegratie of overplaatsing.
3. Door wie wordt BMW meestal geïndiceerd? WG/arbo (wie van arbo?)? a.Wordt er van te voren overlegd over de inschakeling?	Beide. a. Meestal niet. Niet noodzakelijk.	Meestal door arbo (ba). a.Ja.	Meestal PZ. a. Ja.	Beide. a. Ja.	Meestal de BA. a.Niet altijd (indien prev).
4. Komt het wel eens voor dat er verschil van mening is over de inschakeling van BMW? D.w.z. dat de arbodienst BMW indiceert maar dat u het niet nodig vindt? a.Waar zit dit verschil van mening in? b.Hoe lost u dit samen op? c.Zijn er ook wel eens andere redenen voor u geweest om niet accoord te gaan met BMW?	Ja, wel eens. a. WN wil wel en BMW ziet nut niet. Of wel of niet in bedrijfstijd BMW volgen wanneer men niet wil dat LG op hoogte is. b. Openheid van zaken. c.Nee.	Ja. a. Over inschak van BMW (wel /niet) of indicatie door LG die niet altijd wordt gewaardeerd; gaat tegen traditionele hiërarchie in. b.WG beslist uiteindelijk; c.Nee.	Wel eens, in andere regio. a.Over wel of niet inschak BMW. b. Communicatie; overleg. c. Nee.	Ja. a.Over aanleiding en noodzaak. b. Overleg; middenweg vinden. c.Nee.	Nee.
5. Bij wat voor soort klachten wordt BMW meestal voorgesteld? a.Vindt u dat dan terecht?	Privé, rel sfeer in al zijn facetten. a. Indien van invloed op werk; wel dan bekijken wat juiste hv traject is en zn doorverwijzen.	Meestal werkgerelateerd. a.Ja.	Privé gerelateerd. a.Ja.	Privé: overspanning, gezinssituatie Werk: overvallen a.Ja.	Meestal psychisch, privé gerelateerd (gezinssituatie, verleden). a.Ja.

	Werkgever 16	Werkgever 17	Werkgever 18	Werkgever 19	Werkgever 20
6. Komt het wel eens voor dat BMW wordt geïndiceerd wanneer de werknemer nog niet is uitgevallen? Wat vindt u daar van? a. Indien niet, waar ligt dat aan denkt u?	Ja, prima.	Gebeurt niet vaak. a. LG signaleert niet of te laat.	Ja (eerst via arbo), prima.	Nee. Niet goed; pas als WN is uitgevallen. a. Beleid / kostenbesparing.	Ja, prima.
7. Wordt u tijdens een BMW traject op de hoogte gehouden door de BMW-er?	Ja, tijdens SMO.	Ja.	Ja, goed, naar PZ (en dan naar LG).	Ja.	Ja; tijdens SMT of door LG, soms door BMW, hangt ook erg af van situatie.
8. Hoe lang duurden de BMW trajecten gemiddeld? a. Wat vond u van de duur?	Gem 4 x ; ter inschatting van BMW.	+/- 3 x; a. Prima.	+/- 3 x. a. Oké.	Zeer variabel; a. Prima.	7x gem. a. Prima.
9. Hadden de BMW interventies effect en waarom?	Geen bericht goed bericht.	Ja; want goed contact tussen LG en BMW, en BMW neemt vw naar WN en LG. Reïntegratie komt op de 2e plaats.	Indien WN zelf aangeeft goed te zijn geholpen; klachten goed behandeld zijn; indien WN zich niet meer met dezelfde klachten ziekmelden.	Indien er progressie is in herstel en/of men reïntegreert.	Indien de WN daardoor kan reïntegreren of duidelijk is wat het vervolg traject wordt, of wanneer de WN geholpen is.

“Wat verwacht de werkgever in de toekomst, na de liberalisering, van het bedrijfsmaatschappelijk werk?”

	Werkgever 16	Werkgever 17	Werkgever 18	Werkgever 19	Werkgever 20
1. Weet u wat de liberalisering inhoudt? Kunt u het uitleggen?	Ja.	Ja.	Nee.	Ja.	Niet precies.
2. Wat zal het effect van deze maatregel zijn op uw verzuimbeleid? a. Wat betekent dit voor BMW?	Niet zoveel; WG bepaalt zelf verzuimbeleid, heeft arbozorg in eigen hand. a. Vooralsnog niets. Maar vreest wel dat BMW harde kluiif krijgt na liberalisering, men zal minder doorverwijzen.	Vooralsnog niets; a. Geen verandering.	Denkt geen effect. a. Ws niets.	Aan het bezinnen. a. Geen verandering vooralsnog; de wettelijke verplichting blijft toch ook.	Geen. a. Niets.
3. Wie dient de indicatie BMW te stellen? (WG/BA/AVK/HA) Waarom?	Geen verandering.	Beide; dit dient flexibel te zijn, ene x arbo, andere x WG.	Geen verandering (beide kan).	Beide.	Zowel WG als arbo; gezien verplichtingen (wettelijk en als WG).
4. Wat dient er verbeterd te worden/ te veranderen wilt u in de toekomst gebruik (blijven) maken van BMW? (kosten/ overleg bij inschakeling/ reden van inschakeling/overleg over voortgang/...)	-mogelijk capaciteit van BMW vergroten. -hangt af van fin middelen.	Contact verbeteren tussen LG en BMW; kortere lijnen. Eenduidigheid tussen BMW en BA (soms verschillende adviezen tussen hen mbt reïntegratie).	BMW rechtstreeks terugkoppelen ipv via de BA/AVK.	-kosten omlaag -eerst overleg met WG alvorens met WN te bespreken (voorkomen van conflicten indien WG geen accordo geeft). -frequenter en consequent terugkoppelen over voortgang en verwachting.	Meer meedenken met WG en niet alleen met WN.
5. Dient BMW zich op dezelfde klachten/problematiek te blijven richten?	Ja, hoewel men er ook weer niet te veel aandacht aan wil geven want dat creëert weer klachten!	Ja.	Ja.	Ja.	Ja.
6. In welk stadium dient BMW te worden ingezet?	Afh van klachten en wanneer BA doorverwijst of WN zich meldt.	Alle;	Alle.	In principe alleen bij verzuim;	Alle.

	Werkgever 16	Werkgever 17	Werkgever 18	Werkgever 19	Werkgever 20
7. Ziet u voor BMW een rol weggelegd in preventie? Kunt u dat toelichten?	Niet bijzonder; mogelijk groepsvoorlichting hoewel andere specialisaties dit ook kunnen doen en dus zal men moeten samenwerken. Kernspec BMW blijft ind ondersteuning en signalering.	Ja; meer people management; maar dan in eerste instantie trainingen in coaching, niet speciaal door bmw. Mogelijk in later stadium wel door bmw, meer in de diepte.	Ja, zoals dat nu gaat (prev SU via arbo).	Mogelijk bij frequent verzuim;	Mogelijk meer prev SU maar tegelijkertijd gevaar van daardoor te snel ziekmelden.
8. Hoe lang mag een BMW traject gaan duren?	Naar inzicht BMW.	Naar inschatting bmw.	Afh van klachten.	Afh van klachten en progressie/kans op reïntegratie.	9x, en daarna opnieuw bekijken.

III. Acties Achmea Arbo m.b.t. liberalisering.

1. De grootmarkt (>500 wn).

Deze groep bedrijven kent enerzijds een vorm van semi-interne Arbo-dienstverlening, en anderzijds een vorm van integrale Arbo-dienstverlening. Landelijke dekking is hierbij een randvoorwaarde, waardoor deze markt alleen kan worden bediend door de huidige grote landelijke Arbo-diensten. De verwachting bij deze groep werkgevers is dat zij zich niet anders gaan gedragen of profileren na de Liberalisering.

2. Het middenbedrijf (100-500 wn).

De markt voor werkgevers tussen de 100 en 500 kent een duidelijke trend richting een basale vorm van semi-interne Arbo-dienstverlening. Marktbenadering van deze groep zal via regionale acquisitie van de accountteams van Achmea Arbo gebeuren. Daarnaast wordt er een aparte landelijke campagne ontwikkeld met het semi-inhouse concept.

3. De ondernemersmarkt (1-20 wn) en kleinbedrijf (20-100 wn).

De markt voor deze groep kenmerkt zich door het feit dat zij de kosten zo laag mogelijk willen houden, zij meer invloed willen uitoefenen en zij een grotere keuzemogelijkheid krijgen. Daarnaast vraagt deze markt om meer persoonlijk contact met de arbodienst. Hieronder wordt uiteengezet hoe Achmea Arbo inspeelt op de behoefte van deze klanten.

Ad 3) Achmea Arbo beantwoordt de behoefte van de klanten van het kleinbedrijf en de ondernemersmarkt door naast de bestaande pakketten, nieuwe (standaard) pakketten te ontwikkelen. Deze nieuwe pakketten beantwoorden aan de vraag van de markt en hebben als uitgangspunt:

1. "u gaat pas betalen als wij iets gaan doen."
2. "wij gaan pas in week $\frac{3}{4}$ voor u aan de slag."
3. "onze eerste actie is een telefonisch onderhoud met u."
4. "u kiest per casus een verzuimproces dat wij uitvoeren."

Bedrijven die geen klant zijn bij Achmea Arbo kunnen wel onze producten afnemen via losse verkoop. Het tarief voor deze producten wordt vastgesteld aan de hand van het uurtarief van de professional die de verrichting uitvoert plus extra administratie kosten.

