Mentaal gezonde medewerkers

Met Nationale Nederlanden, McDonalds, Picnic en Tony's Chocolonely

openup

Introductie

Steeds meer werkgevers schenken aandacht aan de mentale gezondheid van hun medewerkers. Terecht: gezond personeel verzuimt minder en produceert meer. Ook medewerkers zelf vinden hun mentale welzijn steeds belangrijker, blijkt uit onderzoek van OpenUp*.

Die extra aandacht is broodnodig: het aandeel mentaal verzuim is zo groot dat werkstress beroepsziekte nummer 1 is.** De kosten voor de werkgever kunnen flink oplopen: een stijging van het ziekteverzuim met 1% kost een organisatie met honderd fulltime krachten jaarlijks € 40.000, rekende CapGemini in 2012 uit voor het ministerie van SZW.***

Ondanks de extra aandacht zijn organisaties er nog niet. Zo schommelt het langdurig psychisch verzuim al jaren koppig rond de 30%****. Maar liefst 14% kampt met (de verschijnselen van) een burn-out.

Het management kan meer doen om medewerkers te helpen, zoals meer investeren in preventie en tijdig herkennen. Leidinggevenden spelen een sleutelrol, maar kunnen alleen bijdragen aan het welzijn van hun medewerkers door zich open op te stellen en hun eigen vooroordelen over mensen met mentale klachten onder de loep nemen.

Symptomen

De meest voorkomende klachten onder medewerkers met mentale klachten zijn: stress, piekeren en niet goed kunnen slapen.* De psychologen van OpenUp merken dat velen kampen met verminderd zelfvertrouwen en onzekerheid over werkprestaties. Deze klachten kunnen leiden tot een depressie, burn-out of angststoornis. Net als bij andere ziektes kan iedereen hier in zijn leven mee te maken krijgen.

Impact corona op het mentaal welzijn

Tijdens de coronacrisis merkte 42% van de HR-professionals dat het aantal vragen over mentale gezondheid tijdens de coronapandemie toenam, blijkt uit onderzoek van OpenUp onder 548 respondenten in diverse sectoren.** Maar liefst 34% kreeg juist minder of geen vragen. Ondanks de schommelingen is mentale gezondheid nog altijd geen vanzelfsprekend onderwerp onder managers. Zo vindt 17% van de HR-professionals dat het management tijdens de coronacrisis te weinig aandacht heeft gehad voor de mentale uitdagingen van hun medewerkers.

* https://www.trimbos.nl/kennis/stress-depressie-burn-out-werk/feiten-cijfers-en-trends

** OpenUp, De impact van het coronavirus op werknemers en organisaties door de ogen van HR. Amsterdam, 20 november 2020.

Uit de taboesfeer

Praten over psychische klachten is nog altijd lastig, blijkt uit onderzoek van Nationale Nederlanden in 2019.* Maar liefst een vijfde van de Nederlanders houdt zijn zorgen liever volledig voor zichzelf.

‘Op het werk is dit niet anders: veel mensen laten het hun collega’s niet weten als het niet goed met ze gaat’ - Simone Das Dores, Psycholoog, OpenUp

‘Hoe hoger in de organisatie, hoe erger’, zegt Marcia Goddard, hoofd People & Culture bij Tony’s Chocolonely zelfs. Ze spreekt vaak met leidinggevenden van andere organisaties over mentale gezondheid.

‘Ze zien mentale klachten soms als een teken van zwakte. Iets wat hen zelf nooit zou kunnen overkomen, wat natuurlijk onzin is.' - Marcia Goddard, Head People & Culture, Tony's Chocolonely

Ze onderkennen niet dat oprechte aandacht voor mentale gezondheid een wezenlijk voorwaarde is voor goed werkgeverschap. Daardoor blijft echte verandering van de organisatie heel moeilijk.

HR-professionals ervaren soms dat mentale gezondheid alleen maar op de agenda wordt gezet om het onderwerp te kunnen afvinken. Niet om er daadwerkelijk mee aan de slag te gaan. Simone: ‘Mentale gezondheid wordt lang niet overal serieus genomen. Dan kun je als organisatie wel een workshop aanbieden, maar daar bereik je dan weinig mee. In organisaties waar niemand het gewend is om over emoties te praten, moet je eerst de cultuur veranderen. En dat is een proces van de lange adem.’

---

*https://www.nn.nl/Over-NationaleNederlanden/Actualiteiten/Persbericht/Veel-onbesproken-taboes-in-Nederland-.htm

Het senior-management van McDonald’s wilde zich juist graag meer verdiepen in het onderwerp. , zegt Ineke Jeuster, director People van McDonald’s Nederland. Ze besloot om een expert op het gebied van leiderschap uit te nodigen tijdens enkele managementvergaderingen. Iemand met gezag en zonder belangen. Hij legde helder en feitelijk uit wat de gevolgen voor de organisatie kunnen zijn als je werknemers niet ondersteunt om in een goede mentale gezondheid te blijven. Heel zinvol en interessant.

'Mentaal welzijn is voor ons een terugkerend gespreksonderwerp en we organiseren voortdurend nieuwe activiteiten om onze medewerkers te laten weten dat we er voor ze zijn.’ - Ineke Jeuster, Director People, McDonald's

Ook om jezelf aantrekkelijk te houden als werkgever is aandacht voor mentale gezondheid onmisbaar, benadrukken de HR-professionals.

‘Vooral jongere generaties laten blijken dat ze graag een werkgever hebben met oog voor hoe zij zich voelen en hoe zij het werk ervaren. Als je goede krachten wilt werven en behouden moet je actief aandacht schenken aan mentaal welzijn.’ - Ineke

'Een schrikbeeld vormen organisaties die mensen met mentale klachten niet ondersteunen, maar simpelweg vervangen. Simone: ‘Zo versterk je het taboe rond mentale gezondheid. De gevolgen kunnen dramatisch zijn. Werknemers voelen op die manier geen ruimte om te praten en oplossingen te zoeken. Ze blijven met hun probleem zitten en dit kan een negatief effect hebben op het functioneren van werknemers, op de cultuur en dus op het functioneren van het bedrijf.’

.

Sneeuwbaleffect

Hoe maak je mentaal welzijn bespreekbaar in je organisatie?

Die vraag vormde het startpunt van de filmpjes die OpenUp in 2021 maakte met de online supermarkt Picnic. In de filmpjes vertellen medewerkers over mentale uitdagingen op het werk of thuis. Van stress door thuiswerken en vervaging van de werk/privé-balans tot omgaan met fouten maken of grote veranderingen. De filmpjes kregen intern veel positieve reacties.

Sinds de samenwerking met OpenUp is mentaal welzijn bij Picnic makkelijker bespreekbaar. Ook de drempel naar hulp is verlaagd: medewerkers kunnen binnen 24 uur en met waarborging van de privacy een afspraak krijgen met een OpenUp-psycholoog om een mentale uitdaging te bespreken als ze daar behoefte aan hebben.

Hoe krijg je iedereen mee?

Ondanks alle inspanningen merken HR-professionals dat niet alle medewerkers gebruik willen maken van het aanbod van de werkgever. ‘Niet iedereen staat open voor hulp als coaching,’ zegt Elise Baeriswyl, People Partner van Picnic. "Dat is niets voor mij”, klinkt het vaak.’ Nu hoeft ook niet iedereen zich actief in te spannen om zijn mentale gezondheid op peil te houden. Elise: ‘Maar juist degenen die niet openstaan voor hulp, zijn vaak degenen die het meeste aan het aanbod zouden hebben.’

Als mensen echt niet willen, dan kun je ze niet dwingen. ‘Licht deze mensen voor en ondersteun de mensen die er op dat moment al voor open staan’, zegt Simone. Op die manier kun je de grote groep op termijn meekrijgen. Wanneer de mensen die er nog niet voor open stonden zien hoe er met mentale gezondheid en andere werknemers, wordt omgegaan voelen zij zich wellicht veilig genoeg om ook op een open manier in gesprek te gaan. Vaak zie je dat er onderliggend wel een behoefte lag, maar dat mensen, om wat voor redenen dan ook, nog geen ruimte voelden om hierover in gesprek te gaan.’

Leidinggevenden kunnen het goede voorbeeld geven door positief over mentale gezondheid te praten en ook zelf af en toe te delen hoe zij situaties ervaren. ‘Zo laat je medewerkers zien dat negatieve emoties niet iets zijn waarvoor je je hoeft te schamen. Ze horen bij het leven en juist door ze te erkennen en bespreken kun je ze onder controle krijgen,’ aldus Simone.

Nu zijn leidinggevenden vaak nog geneigd om de confrontatie uit te weg te gaan, merken HR-professionals. ‘Ze schuiven mensen soms te gemakkelijk door naar HR,’ zegt Ineke. ‘Ze vinden het toch lastig om hun medewerker te vragen hoe het gaat, terwijl ze het heus wel merken als iemand niet lekker in zijn vel zit.’

Simone adviseert om al in een vroeg stadium in een goede relatie met werknemers te investeren.

‘Praat ook al met elkaar over hoe het gaat wanneer mensen duidelijk met plezier hun werk doen.' - Simone

Dan is het makkelijker om in gesprek te gaan op momenten dat het minder goed gaat. Ook leeractiviteiten meer op de doelgroep toespitsen kan helpen om mensen over de streep te helpen. Zo liet Nationale Nederlanden een app maken waarmee medewerkers hun levensstijl kunnen verbeteren.

‘**Een laagdrempelige tool waarmee je onder meer kunt bijhouden hoe hoog je stressniveau is en hoeveel je beweegt. Een speelse manier om met een serieus onderwerp bezig te zijn.’ - Dick Eygenraam, Head HR & Communications, Nationale Nederlanden**

Intervisiesessies kunnen ook uitkomst bieden. Simone: ‘Vanuit OpenUp begeleiden we gesprekken waarin collega’s op een dieper niveau elkaar leren kennen. Dat draagt bij aan meer onderling begrip en draagt ook bij aan de erkenning van mentaal welzijn als een belangrijk onderwerp.’

.

Staat privacywetgeving dialoog in de weg?

Privacywetgeving verbiedt om informatie over de oorzaak van iemands ziekmelding te registreren.* Dat kan alleen de arbodienst of de bedrijfsarts. Ook wanneer werknemers uit zichzelf vertellen wat hun mankeert, mogen organisaties deze informatie niet vastleggen of delen.

Door deze wetgeving kan het lastig zijn om in kaart te brengen hoeveel medewerkers met mentale problemen kampen en in hoeverre deze te herleiden zijn tot het werk. Een geanonimiseerde enquête kan uitkomst bieden.

De privacywetgeving verbiedt niet dat collega's belangstelling tonen in elkaars gezondheid. Ook hulp aanbieden is geen probleem zolang de privacy gewaarborgd blijft. Dit kan bijvoorbeeld door coaching en begeleiding te organiseren via een externe organisatie als OpenUp .

Werkgevers zelf kunnen alleen vragen naar noodzakelijke informatie, zoals hoe lang de medewerker denkt dat de afwezigheid gaat duren. De wetgever acht het niet noodzakelijk om te vragen wát iemand heeft
of waardoor dat komt.

*https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/werk-en-uitkering/mijn-zieke-werknemer

Ervaringen met OpenUp

Het mentale welzijn van medewerkers is van essentieel belang. Wanneer je hier als organisatie op een zorgvuldige en open manier mee omgaat, krijg je hier meer tevreden, betrokken en productieve medewerkers voor terug.

Het kan voor medewerkers ook erg behulpzaam zijn om neutrale en professionele ondersteuning te krijgen. Daarnaast is er een groeiende behoefte om zelf met mentale uitdagingen en persoonlijke ontwikkeling aan de slag te gaan. Bij OpenUp kunnen werknemers binnen 24 uur terecht voor een 1-op-1 gesprek bij een psycholoog. Daarnaast krijgen ze toegang tot nuttige webinars, zelfhulpprogramma's, onderzoeken en meer.

55% Van de medewerkers geeft aan nooit eerder in contact te zijn geweest met een psycholoog.

95% In 95% van de gevallen lossen wij de hulpvraag op, de overige 5% begeleiden we werknemers naar de verzekerde zorg.

97% 97% van de medewerkers raadt OpenUp aan aan een vriend of collega.

9.6 Medewerkers geven de gesprekken met een psycholoog gemiddeld een 9.6.

"Met recht, noem ik jullie OpenUp, omdat het mij heeft geholpen om laagdrempelig contact te maken, mijzelf open te stellen voor de gesprekken en uiteindelijk ook (nieuwe) doelen te behalen of te gaan halen."

"To the point, no nonsense en praktisch, maar zonder meteen in 'gemakkelijke oplossingen' te schieten. "

ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM ace & tate PICNIC VANMOOF pwc

Let's OpenUp

Dit e-book is onder meer gebaseerd op de online intervisiebijeenkomst van **OpenUp** in samenwerking met **HRcommunity** op 8 juli 2021. De deelnemers bespraken casussen met behulp van twee intervisiemethodes: de 'roddel'-aanpak en het vijf-stappen-plan.

Wij staan klaar om je te helpen. Neem contact op met onze Head of Partnerships Djurre Jansen om te ontdekken wat OpenUp voor jouw organisatie kan betekenen.

Djurre Jansen

djurre@openup.com

+316 5109 8778