

Persoonlijke problemen (niet) meenemen naar het werk

Ongeveer een op vijf werknemers hebben professionele of privé-problemen, zo blijkt uit verschillende internationale studies. Het Amerikaanse bedrijfsleven is al jaren vertrouwd met Employee Assistance Programs (EAP) die hulp bieden aan werknemers én hun familieleden om hun welzijn en prestaties op het werk te verbeteren. België volgt schoorvoetend.

Door Melanie De Vrieze

Het Employee Assistance Program is gestart vanuit de aanpak van het alcoholmisbruik op de werkvloer. Stilaan is dit uitgegroeid naar een meer globale visie. Via het EAP kunnen werknemers een beroep doen op een hulp- en adviesdienst voor problemen van professionele en persoonlijke aard. “Mensen die bij ons aankloppen, kampen met zeer uiteenlopende problemen”, zegt Bénédicte Taymans, oprichtster van Eupora, dat zich specialiseert in hulpprogramma's voor werknemers. “Mensen die relationele problemen hebben, financiële moeilijkheden kennen, depressief zijn, lijden aan een verslaving, gepest worden of uitgeblust zijn, kunnen bij ons terecht.”

De personeelsdienst staat dicht bij de werknemers van het bedrijf, maar bepaalde zaken kunnen van daaruit moeilijk worden begeleid omdat het eenvoudigweg niet tot het takenpakket behoort of omdat de vereiste competenties niet aanwezig zijn.

Het revolutionaire aan EAP is dat het een taboe wegneemt, zegt Bénédicte Taymans: “Werknemers moeten in de onderneming efficiënt en productief zijn. Over problemen wordt weinig gesproken. Met EAP geeft het bedrijf de boodschap dat er problemen mogen zijn en dat er geïnvesteerd wordt om de medewerkers te helpen. De mensen worden hier in eigenheid en uniciteit erkend en geholpen. Geen enkele situatie is vergelijkbaar. Mensen werken en

hebben een druk leven, maar hebben soms behoefte aan diepere relaties, zowel met zichzelf als met de buitenwereld. Tijd nemen om een persoonlijk antwoord te vinden op levensvragen en -waarden zal op langer termijn het welzijn, de flexibiliteit en de creativiteit in de hand werken.”

Welzijn niet als kost zien

Om EAP succesvol te implementeren, moet het bedrijf een bepaalde mentaliteit hebben. “De onderneming moet bewust willen investeren in het welzijn van de werknemers en dit niet als een kost zien. Ondernemingen die in het verleden niet zorgzaam voor de werknemers waren, zullen niet geloofwaardig overkomen”, zegt Bénédicte Taymans.

Bedoeling van EAP is om de drempel naar advies te verlagen. Sommige mensen voelen zich niet goed, maar hun problemen zijn volgens hen niet groot genoeg om ermee naar een psycholoog te stappen. Het EAP is vrijblijvend en anoniem. Werknemers bellen naar een gratis telefoonnummer waar ze hun problemen kunnen voorleggen aan een assistente, die de werknemer een eerste afspraak zal voorstellen met een consultant uit de streek. Bénédicte Taymans: “Naargelang het probleem, wordt een reeks van consultaties vastgelegd. De persoon identificeert zijn problemen en krijgt middelen aangereikt naar oplossingen te streven.”

Indien nodig verwijst de consultant de werknemer door naar aangepaste hulpstructuren zoals

een therapeut, geneesheer of advocaat. De gezinsleden van de werknemer krijgen eveneens ondersteuning. Dat familiale aspect is volgens Bénédicte Taymans uniek.

Communicatie

EAP is vrij onbekend in België. Een handvol bedrijven, zoals Levi Strauss, Mobistar, Interbrew en Exxon voerden een dergelijk programma in. De reacties van bedrijven op het Employee Assistance Program zijn tweeledig. “De ondernemingen die wij gesproken hebben zijn heel positief”, zegt Bénédicte Taymans. “Veel bedrijven besteden aandacht aan het welzijn van de mensen en beschikken al over gelijkaardige onderdelen, maar niet op zo'n systematische manier als EAP. Grote spelbreker echter is het budget. Momenteel verkeren we in een economische recessie en dat houdt hen tegen om EAP in te voeren. Ze wachten betere tijden af.”

Aan de implementatie van EAP gaat een periode van voorbereiding vooraf, legt Taymans uit: “Bij de introductie onderhandelen we op alle niveaus: met de directie, de HR-afdeling, de bedrijfsarts, de preventiediensten en, heel belangrijk, de syndicale afvaardiging. We zorgen ervoor dat we partners zijn en elkaar aanvullen.”

Voor Eupora is het heel belangrijk om te weten wat aan de gang is in het bedrijf. Wat is de strategie, welke waarden koestert het bedrijf, zijn er reorganisaties op til? “Op die manier kunnen we het verhaal van de werknemers beter begrijpen”, zegt Taymans.



Bénédicte Taymans: “We garanderen vertrouwelijkheid en anonimiteit. De afspraken gaan door buiten de kantoorgebouwen en buiten de werkuren. Wie er komt, wanneer ze ons bezoeken en hoeveel keer, is volledig anoniem. Dat is de sterkte van het programma.” (FOTO HENDRIK DE SCHRIJVER)

Anonimiteit

In het begin krijgt Eupora veel aanvragen, waarna het even terugvalt. “Dat is logisch”, zegt Taymans. “Mensen die al langer dan vandaag problemen hebben, willen er onmiddellijk werk van maken en komen bij ons aankloppen. Daarna begint de mond-aan-mond reclame.”

Het Employee Assistance Program functioneert goed als Eupora 5 tot 10 procent van de werknemers kan bereiken.

EAP streeft een lage drempel na, maar zijn de werknemers toch niet bang dat de werkgever meer informatie zal krijgen over hun privéleven? Bénédicte Taymans: “We garanderen vertrouwelijkheid en anonimiteit. De afspraken gaan door buiten de kantoorgebouwen en buiten

de werkuren. Wie er komt, wanneer ze ons bezoeken en hoeveel keer, is volledig anoniem. Dat is de sterkte van het programma. Ieder kwartaal stellen we een anoniem en statistisch rapport op voor de werkgever zodat hij ziet met welke problemen de werknemers te kampen hebben. Daarin signaleren we terugkerende patronen met aanbevelingen om het welzijn van de werknemer te verbeteren.”

De medewerker moet zelf het initiatief nemen om contact op te nemen. De consultant geeft hem ideeën en zal hem aanmoedigen, maar de werknemer moet zelf het heft zelf in handen hebben. Bestaat dan geen gevaar dat bepaalde werknemers in de kou blijven staan, omdat ze niet het initiatief durven nemen? “We helpen

inderdaad mensen die een vraag hebben”, zegt Bénédicte Taymans. “Maar soms werkt dit ook op een indirecte manier: een teamleader kan bijvoorbeeld advies vragen om een medewerker te kunnen helpen of problemen signaleren. Als in zijn team iemand met een alcoholprobleem zit maar hij niet weet hoe hij het moet aanpakken, dan krijgt hij van ons ondersteuning.”

De invoering van EAP in het Belgische bedrijfsleven is nog te jong om er resultaten op te klevan. Uit internationale studies blijkt dat elke euro die geïnvesteerd is in het hulpprogramma een rendement heeft van 5 tot 10 euro. Bénédicte Taymans: “Er zijn zeker meetbare resultaten zoals minder absentisme, ziekteverlof, disciplinaire maatregelen, verloop en conflicten. Zaken zoals collegialiteit, creativiteit en team spirit zijn minder meetbaar maar kunnen in de hand worden gewerkt door het Employee Assistance Program.”

Case Graco

“Letterlijk en figuurlijk meer aanwezige werknemers”

Graco doet sinds juni een beroep op het Employee Assistance Program. Het Amerikaanse bedrijf heeft Maasmechelen als Europees hoofdkwartier en produceert gespecialiseerde pompen, regulatoren, ventielen en spuitapparatuur. Graco is wereldleider op vlak van vloeistofbehandelingstechnieken.

De beslissing voor EAP werd ingegeven door de wetgeving rond pesten op het werk.

Eupora praktisch

Bénédictte Taymans richtte in 2001 Eupora op, dat een afdeling is van het human resources consultancy kantoor Kaleido Consulting. Taymans is klinisch psycholoog met meer dan vijftien jaar bedrijfservaring en ervaring in psychotherapie. Voor haar kwam het Employee Assistance Program op het juiste moment. Ze combineert de twee domeinen waarin ze de voorbije jaren actief in was: HR-consultancy en therapie.

Eupora is 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 bereik-



baar, via een gratis telefoonnummer, en kan worden geconsulteerd door werknemers of familieleden. Op basis van een eerste gesprek wordt een reeks van maximaal acht consultaties vastgelegd om onder begeleiding van de Eupora-adviseur naar oplossingen te zoeken. De individuele gesprekken vinden plaats buiten kantoor en kantoorruimten en gebeuren onder strikte geheimhouding. Indien nodig wordt de werknemer doorverwezen naar aangepaste hulpstructuren.

HR-manager Philippe Lalieu: "We hebben interne en externe vertrouwenspersonen aangesteld, maar wilden de hulpverlening niet tot pesterijen beperken. We kozen voor een bredere invulling en breidden het uit naar andere problemen, zowel op persoonlijk als professioneel vlak. In het Amerikaanse moederbedrijf maken ze al verschillende jaren gebruik van een Employee Assistance Programma. Door de globale aanpak kostte het ons weinig moeite om het management te

overtuigen om budgetten vrij te maken." Graco voert het EAP in uit twee overwegingen. "In de eerste plaats doen we dit voor het welzijn van de werknemer", zegt Philippe Lalieu. "Daarnaast speelt de

competitiviteit van de onderneming een rol. Weinig bedrijven uit de regio bieden dit aan hun werknemers aan. EAP is een extra voordeel."

Ook op een ander vlak biedt het EAP een competitief voordeel, namelijk het verder doen dalen van het ziekteverzuim. "Het absentisme is bij ons sowieso al laag", stelt Philippe Lalieu. "Vroeger werd het ziekteverzuim vooral veroorzaakt door de algemene term van rugklachten, nu zijn vooral psychische of relationele problemen de oorzaak. Met het EAP hebben we letterlijk en figuur-

lijk meer aanwezige werknemers."

De werknemers kunnen voor verschillende problemen aankloppen bij Graco, gaande van relatieproblemen over financiën tot verslavingen en depressies. "De meeste collega's zien alleen de top van de ijsberg. De personeelsdienst wordt veel meer geconfronteerd met dit soort problemen. Het is echter niet onze taak om deze problemen op ons te nemen. We beschikken trouwens niet over de nodige competentie. Daarom besteden we dit ook uit."

De personeelsdienst krijgt ieder kwartaal een statistisch rapport met daarin een vermelding van het percentage privé- en professionele problemen. Individuele gegevens worden niet doorgegeven. Volgens Lalieu is het nu nog te vroeg om over de resultaten te oordelen. "Vroeger was de drempel in Vlaanderen hoog om hulp te zoeken, maar ik denk dat dit aan het afzakken is. Ook al worden er maar drie of vier mensen geholpen, ze krijgen toch ondersteuning."

Het invoeren van EAP had een looptijd van slechts enkele maanden. Voordien had Graco aan enkele providers van deze diensten gevraagd naar de ervaringen van andere bedrijven met EAP. "Daaruit hebben we veel geleerd", zegt Philippe Lalieu, "bijvoorbeeld hoe ze de communicatie aanpakten." Naast de officiële communicatie over EAP, stuurde de personeelsdienst ook een brief naar het thuisadres van de werknemers.

"Ook de gezinsleden kunnen aan het programma deelnemen", zegt Lalieu. "We herinneren de werknemers regelmatig aan EAP door een brochure bij de loonbrief te plaatsen of via een vermelding op de intranetsite. EAP moet je levend houden in de gedachten van de werknemers." ■ HR