



De economische  
relevantie van investeren  
in persoonlijk welzijn.

---

# Persoonlijk welzijn: een strategische keuze.

Rapport marktonderzoek  
Eupora Counseling Services:  
voorjaar 2011.

# EXECUTIVE SUMMARY

## OPZET VAN HET MARKTONDERZOEK

Als één van de eerste aanbieders van Employee Assistance Program<sup>1</sup> (EAP) op de Belgische markt, voerde Eupora in het voorjaar van 2011 een marktonderzoek uit bij bedrijven in België met meer dan 500 medewerkers.

Het doel van het marktonderzoek was driedelig.

Ten eerste wilde Eupora een beeld krijgen van het belang dat bedrijven hechten aan het persoonlijk welzijn van hun medewerkers en welke initiatieven ze in dit kader nemen.

Ten tweede wilden we nagaan in welke mate bedrijven het concept EAP kennen en hoeveel er effectief gebruik van maken. Tenslotte was het ook een belangrijke doelstelling om de resultaten van dit marktonderzoek terug te koppelen naar klanten en deelnemende bedrijven en hierover de dialoog met hen aan te gaan.

In opdracht van Eupora werden 426 bedrijven in België met meer dan 500 medewerkers gecontacteerd door een gespecialiseerd callcenter.

Daarvan gaf 70% aan te willen meewerken aan het onderzoek. Deze bedrijven kregen vervolgens een vragenlijst aangeboden via het internet.

Uiteindelijk namen 100 bedrijven effectief deel aan de enquête, wat als een hoge respons beschouwd kan worden.

## VOORNAAMSTE BEVINDINGEN

### Persoonlijk welzijn is strategisch belangrijk.

89% van de deelnemende bedrijven geven aan strategisch belang te hechten aan het

persoonlijk welzijn van hun medewerkers. Om dit te verwezenlijken wordt voornamelijk naar HR gekeken. Zij zijn binnen de deelnemende bedrijven de belangrijkste actor op vlak van persoonlijk welzijn (65%), gevolgd door (interne of externe) preventieadviseurs (29%).

### Persoonlijke problemen spelen een rol in het ontstaan van bedrijfsgebonden problemen.

Een ruime meerderheid onderkent dat persoonlijke problemen een belangrijke rol kunnen spelen in het ontstaan van bedrijfsgebonden problemen.

Het sterkst ziet men dit verband bij problemen op het werk (93%), emotionele problemen (86%) en problemen in het gezin (84%).

De respondenten zien hierin een belangrijke oorzaak voor de toename van de volgende bedrijfsgebonden problemen: stress (57%), 'disengagement' (41%), verloop en interne conflicten (elk 33%).

### Onderschatting van het aantal medewerkers met persoonlijke problemen.

Het aantal medewerkers met persoonlijke problemen ligt volgens 78% van de deelnemende bedrijven lager dan 20%.

De meerderheid schat tussen 5 à 10%. Verschillende studies uit binnen- en buitenland maken echter gewag van percentages tussen 20 en 30%. Bedrijven lijken deze problematiek dan ook te onderschatten.

Toch geeft 35% van de respondenten aan een niet onaanzienlijk stuk van de eigen tijd te besteden aan medewerkers met persoonlijke problemen: een halve tot een hele werkdag per week. ➡

<sup>1</sup> Een Employee Assistance Program (EAP) biedt medewerkers van een onderneming - en hun directe familieleden - de mogelijkheid om snel en discreet advies en zodig professionele begeleiding te krijgen bij allerlei persoonlijke problemen die hun functioneren in het bedrijf kunnen beïnvloeden. Om advies in te winnen of hulp te verkrijgen kan de medewerker 7 dagen op 7, 24 uur op 24 naar een gratis telefoonnummer bellen. Van hieruit wordt de oproeper doorverwezen naar een gespecialiseerde counselor in zijn/haar regio voor een korte, oplossingsgerichte begeleiding. Afspraken vinden plaats buiten de kantoorgebouwen en buiten de werkuren. Indien een begeleiding op langere termijn (psychotherapie, revalidatie, ...) of gespecialiseerde hulp (psychiater, advocaat, ...) nodig blijkt, dan helpt de counselor bij het contacteren van de geschikte instantie. Het gebruik van de diensten gebeurt op volkomen vrijwillige basis en is strikt confidencieel.

# EXECUTIVE SUMMARY

Logischerwijze rapporteren preventieadviseurs hieraan meer tijd te besteden dan HR. Toch spendeert ook 1/3 van de HR medewerkers meer dan een halve dag per week aan deze problematiek.

## **Effectieve hulpbronnen zijn niet altijd (voldoende) beschikbaar binnen het bedrijf of zijn onvoldoende laagdrempelig.**

Van de hulpbronnen die in de onderneming bestaan, worden HR, de interne psychosociale dienst en de interne medische dienst als de meest effectieve beoordeeld, zowel om de medewerker zélf te ondersteunen als ter ondersteuning van de leidinggevende om beter met dergelijke problemen om te kunnen gaan. Interne psychosociale en medische diensten zijn echter slechts aanwezig bij de helft van de deelnemende bedrijven. Daarnaast beoordeelt toch nog 24% (interne medische dienst), 29% (interne psychosociale dienst) en 25% (HR) hun dienstverlening ter zake als weinig of niet effectief. Wellicht een indicatie dat de drempel om met persoonlijke problemen aan te kloppen bij een interne dienst toch nog steeds hoog ligt.

## **EAP kan een positieve bijdrage leveren.**

Het concept EAP is bij 71% van de deelnemende bedrijven niet bekend. Slechts 8% biedt het ook effectief aan aan hun medewerkers.

Het is redelijk aan te nemen dat deze percentages respectievelijk hoger en lager zouden liggen, mocht men de onderzoeksgroep hebben uitgebreid met bedrijven met minder dan 500 werknemers.

In de US bereikt EAP 55% van alle

medewerkers en zelfs 85% van de bedrijven uit de Fortune 500. 44% van de bedrijven die het concept niet kennen, meent dat een EAP een (zeer) positieve bijdrage zou kunnen leveren, voornamelijk als ondersteuning in crisissituaties en bij herstructureringen en binnen het stressbeleid en alcohol- en drugbeleid.

Bedrijven die wel een EAP aanbieden bevestigen de (zeer) positieve bijdrage op vlak van anti-stressbeleid en de ondersteuning in crisissituaties (beiden 80%). Over de rol in het alcohol- en drugbeleid en de ondersteuning bij herstructurering zijn de meningen meer verdeeld.

De bijdrage tot het verhogen van werktevredenheid, motivatie en engagement wordt hoger ingeschat door bedrijven die een EAP aanbieden, alsook de differentiatie die het EAP biedt t.o.v. andere bedrijven qua benefitpakket. De algemene tendens is dat respondenten die een EAP aanbieden de positieve bijdrage van het EAP hoger inschatten dan bedrijven die geen EAP aanbieden. 75% van de bedrijven die een EAP aanbieden, is (heel) tevreden over het EAP.

## **CONCLUSIE EN DISCUSSIE**

Het leeuwendeel van de deelnemende bedrijven is het roerend eens: het persoonlijk welzijn van hun medewerkers is van strategisch belang. Men erkent duidelijk dat persoonlijke problemen van medewerkers een belangrijke rol kunnen spelen bij het tot stand komen van bedrijfsgebonden problemen, met name op het vlak van stress, 'disengagement', verloop en ➡

# EXECUTIVE SUMMARY

interne conflicten.

Het aantal medewerkers met persoonlijke problemen wordt door de bedrijven schromelijk onderschat en ligt in werkelijkheid wellicht dubbel zo hoog. Op zich al redenen genoeg om werk te maken van een effectief beleid op vlak van het persoonlijk welzijn.

Daarnaast zijn er ook tendensen in de wet- en regelgeving die in dezelfde richting wijzen: de wet op het welzijn van 4/08/1996, de CAO100 over het alcohol- en drugbeleid, de erkenning binnen het kader van de ISO certificatie 14001 en 26000, ...

De invulling die men geeft aan dit beleid loopt echter sterk uiteen: 2 van de 3 diensten die men als het meest effectief beschouwt (interne medische en psychosociale dienst) worden in de helft van de bevraagde bedrijven niet aangeboden.

Zelfs als ze worden aangeboden is er bij 1/4 tot 1/3 van de bedrijven twijfel betreffende hun effectiviteit.

HR wordt ter zake als de belangrijkste en meest effectieve actor gezien, maar kan wellicht onvoldoende tijd steken in de persoonlijke problemen van medewerkers. De inspanning wordt dan maar gedeeld met een aantal andere actoren waarbij men zich kan afvragen of deze verscheidenheid een verrijking of een versnippering is.

Een alternatieve dienstverlening voor persoonlijke problemen van de medewerkers die laagdrempelig en anoniem is, zou voorgaande leemtes kunnen vullen.

Een 'Employee Assistance Program' (EAP) zou zo'n alternatieve dienstverlening kunnen zijn. Het concept is echter weinig

bekend op de Belgische markt, slechts enkele bedrijven bieden het ook effectief aan. Dat terwijl EAP in Angelsaksische bedrijven een ingeburgerd begrip is en stilaan deel uitmaakt van het standaard benefitspakket dat door een goede werkgever wordt aangeboden.

De positieve rol die een EAP zou kunnen spelen in het voorkomen van persoonlijke - en dus ook bedrijfsgebonden - problemen wordt onderkend, ook door bedrijven die het concept voor deze enquête niet kenden.

Bedrijven die wél een EAP aanbieden, bevestigen deze perceptie en zijn in het algemeen zelfs positiever. Deze laatste waarden vooral de rol van EAP in het anti-stressbeleid, bij crisissituaties, ter verhoging van werktevredenheid/motivatie/engagement en als differentiator qua benefitspakket t.o.v. andere werkgevers. ■ ■ ■ ■ ■

**Indien u het volledige rapport wenst te ontvangen, stuur dan een mail naar [eva.hendrickx@eupora.be](mailto:eva.hendrickx@eupora.be)**