

**“EAP (of POM) is een ideaal verlengstuk van onze HR-diensten.”**



Myriam Macharis  
Personeelsdirecteur



## 1. Mevr. Macharis, stelt u uw organisatie en uzelf even voor?

Eternit is de Belgische marktleider in oplossingen voor daken, gevels en wanden. We maken deel uit van de ETEX-groep zijn gevestigd te Kapelle-op-den-Bos. In België heeft de ETEX groep in Kapelle-op-den-Bos en Tisselt acht verschillende operationele bedrijven, met 1.100 werknemers, die samen één sociale eenheid vormen. Ik ben personeelsdirecteur bij Eternit NV maar ook bij de volledige ETEX-groep. Bij de ETEX-groep zijn 13.000 werknemers actief.

## 2. Wanneer introduceerde u het EAP-programma en waarom?

Allereerst een opmerking: het EAP (Employee Assistance Program) noemt bij ons POM (Psychologische Ondersteuning Medewerker). Wij hanteren namelijk liever Nederlands-talige termen i.p.v. Engelstalige termen omdat 70% van onze medewerkers arbeiders zijn en we absoluut willen dat iedereen begrijpt waarover het gaat.

*Het Employee Assistance Program, afgekort EAP, is een vertrouwelijke dienstverlening, bestemd voor de medewerkers van de onderneming en hun familie, die het persoonlijk welzijn en/of de prestaties op het werk beïnvloedt.*

### Voor meer informatie:

EUPORA Counseling Services  
Blandenstraat 23  
B-3053 Haasrode  
+32 (0)16 38 06 00  
info@eupora.be  
www.eupora.be

We zijn gestart met het POM-programma in 2007. Oorspronkelijk werd het programma enkel opgestart voor een beperkte groep werknemers naar aanleiding van de asbestproblematiek uit het verleden. Eternit was immers één van de vele ondernemingen die ooit asbest heeft verwerkt. Toen uit evoluerende wetenschappelijke inzichten duidelijk werd

dat asbestvezels bij inademing schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid, werd het gebruik van asbest in België strikter en strikter gereguleerd. In 1998 werd het materiaal uiteindelijk verboden. Het bedrijf Eternit zelf is, na een overgangperiode, in 1997 definitief gestopt met de productie van asbestcement-bouwmaterialen.

Ondanks het feit dat Eternit steeds de maatregelen genomen heeft die men, op elk ogenblik, redelijkerwijze mocht verwachten, betreuren we dat er ook onder onze (voormalige) werknemers mensen werden getroffen en dit gemiddeld 45 jaar na de eerste blootstelling aan asbest. Eternit erkent de moeilijke situatie waarin de mensen verkeren die gezondheidsproblemen ontwikkelden door de asbestblootstelling. Om hen – en hun familie – hierbij te helpen werd onder meer een beperkt EAP/POM-programma ingevoerd, waarbij iedereen kon rekenen op professionele psychologische hulp.

In 2009 hebben we het programma beschikbaar gemaakt voor alle werknemers uit onze Belgische sociale eenheid. Aanleiding was de CAO 100 die bedrijven oplegt om een schriftelijk beleid te hebben rond drugs- en alcoholpreventie. Wij wilden verder gaan dan louter een schriftelijk beleid. Daarom hebben we EAP/POM uitgebreid naar alle Belgische medewerkers en dit in nauwe samenwerking met het Comité voor Preventie, Bescherming en Welzijn op het Werk.

### 3. Hoe verliep de implementatie?

Vrij vlot. Enkel bij de eerste implementatie rezen er een aantal interne twijfels. Vooral omdat het concept nieuw en innovatief is. Mensen vroegen zich af hoe het functioneerde, of het allemaal wel anoniem was, enz. Dit zijn normale vragen bij de introductie van een verandering. Eénmaal de nodige communicatie gebeurd was, verliep alles vlot. Bij de uitbreiding in 2009 verliep alles veel vlotter omdat het concept ondertussen reeds intern bekend was.

Zeer belangrijk bij de implementatie is dus wel voldoende communicatie en opleiding. We hebben daar dan ook veel aandacht aan besteed, onder meer:

- Top-down informatiesessies rond EAP/POM: van directie, leidinggevenden tot alle medewerkers waarbij we duidelijk uiteenzetten wat de opzet is en hoe ermee om te gaan.
- Interne communicatie via het bedrijfsblad.

- Een persoonlijke brief van onze gedelegeerd bestuurder naar alle werknemers en hun familie. Want EAP/POM is ook toegankelijk voor de familie. Bij deze brief werd een brochure en contactkaart gevoegd.

We zullen ook in de toekomst regelmatig blijven communiceren rond EAP/POM. Dat lijkt ons onontbeerlijk om succes te garanderen.

### 5. Wat zijn de resultaten van EAP/POM?

Het is nog vrij vroeg om een evaluatie te maken want het programma is uiteindelijk nog maar 8 maanden geïmplementeerd. Maar de eerste resultaten zijn veelbelovend. In deze korte periode heeft bijna 4% van onze werknemers gebruik gemaakt van EAP/POM. De interventies zijn natuurlijk volledig anoniem maar toch krijgen we spontaan enthousiaste medewerkers over de vloer die ons zelf komen vertellen hoe tevreden ze zijn.

We hebben ook twee vragen opgenomen betreffende EAP/POM in onze jaarlijkse werknemers-tevredenheidsenquête. Het resultaat is overduidelijk: onze werknemers vinden het EAP/POM programma zeer belangrijk en zijn er zeer tevreden over.

Voor een evaluatie van het effect op een aantal hardere KPI's zoals absentisme is het nog te vroeg maar we (= de hele directie) zijn nu al helemaal overtuigd van de toegevoegde waarde. EAP/POM past binnen onze filosofie. Welzijn is voor ons heel belangrijk. Veiligheid komt altijd op de eerste plaats. Daar werken we elke dag extra hard aan. Voor ons is het welzijn van onze mensen heel belangrijk. We zijn begaan met onze mensen. We weten ook dat mensen die zich goed voelen en een goede 'work/life balance' hebben beter functioneren.

Voor een bedrijf is het niet eenvoudig om hier actief aan mee te werken. Enerzijds willen we en kunnen we ons absoluut niet mengen met het privé leven van onze medewerkers. Anderzijds kunnen we ook niet blind zijn voor eventuele gevolgen op de werkvloer. Vandaar dat we EAP/POM als een ideaal verlengstuk zien van de werkgever. Het geeft de werknemer de mogelijkheid om op eigen initiatief en in volledige anonimiteit een oplossing te vinden voor zijn privémoeilijkheden. Beide partijen, werknemer en werkgever, varen er wel bij.

## 6. Waarom koos u voor Eupora als partner?

We hebben verschillende mogelijke oplossingen bekeken maar hebben uiteindelijk met overtuiging voor Eupora gekozen. Onze redenen:

- Een duidelijke voorstelling van het concept, inclusief wat kan en wat niet kan.
- Er werd niet meer beloofd dan wat het programma aan kon.
- Goede referenties.
- Een open houding om bv. te zoeken naar dienstverleners dichtbij het bedrijf, wat belangrijk voor ons was.
- Een authentieke en betrouwbare aanpak.

## 7. Kan u Eupora in een paar woorden omschrijven?

Betrouwbaar, professioneel, begaan, meedenkend, luisterend, het willen begrijpen, 'we care'.

## 8. Zou u een EAP-programma via Eupora aanbevelen aan uw collega's?

Zeer zeker, daar twijfel ik geen moment aan.

**Hartelijk bedankt voor dit interview en het vertrouwen dat u in Eupora stelt.**

