

# Spot Light

5e jaargang nummer 1 - februari 2004

SPOTlight is bedoeld voor directies en (opleidings)managers werkzaam in instituten voor zorg en welzijn

## 'Ziekteverzuim door werkdruk en stress; interventie en preventie'

Samenwerking SPOT en CCD

In de bosrijke omgeving van Nijmegen ligt het mooie, wat oudere pand waar het hoofdkantoor van HSK Groep is gevestigd. HSK Groep is een organisatie die zich inzet voor psychische gezondheid bij mensen in alle branches van werkend Nederland. Onderdeel van HSK is de zelfstandig opererende businessunit Cure & Care Development (CCD). Prof. dr. Kees Hoogduin houdt hier kantoor als algemeen directeur van HSK en als adviseur van CCD. Mevrouw Hanny Knuppel werkt er als manager van CCD. Wij hadden een gesprek met hen in verband met de voorgenomen samenwerking van CCD en SPOT Opleiding & Training in het aanbod 'Ziekteverzuim door werkdruk en stress: interventie en preventie'.

### Waarom samenwerken?

Kees Hoogduin: 'Omdat SPOT Opleiding & Training veel kennis en ervaring heeft in zorgorganisaties en in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap, en omdat HSK, gespecialiseerd in diagnostiek en behandeling van werkgerelateerde psychische problematiek, haar werkterrein heeft in het bedrijfsleven en in de gezondheidszorg algemeen, leek het ons een goed en zinvol idee de handen ineen te slaan. Om samen de verstandelijk gehandicaptenzorg een aantal programma's te bieden om het ziekteverzuim door werkdruk en stress (burnout) te verminderen.'

Hans van Oosten (directeur SPOT): 'SPOT ontwikkelt zich steeds in de richting van een netwerkorganisatie. We zijn een



Links Hanny Knuppel, rechts Kees Hoogduin

klein bureau en willen met name sterk zijn in datgene wat we zelf in huis hebben. Daarom hebben we anderen nodig en anderen hebben ons nodig. We zoeken daar ook bewust naar; organisaties die ons aanvullen in onze producten en waarvoor wij ook een aanvulling kunnen zijn. CCD is één van die organisaties; juist hun expertise op het gebied van werkdruk en burnout zijn voor ons een welkome aanvulling op onze dienstverlening. We verwachten daardoor klanten nog meer maatwerk te kunnen leveren.

We vinden het leuk om samen met anderen te leren, te ontwikkelen en uit te voeren. Het inspireert om ons eigen denken te overstijgen en levert nieuwe stimulansen op.'

### Argumentatie aanbod

De CBS gezondheidsstatistiek geeft al enkele jaren aan dat het ziekteverzuim in de gezondheidszorg het hoogste is van alle branches in Nederland. Uit de praktijk blijkt dat circa 33% van het ziekteverzuim veroorzaakt wordt door fysieke belasting, 33% door werkdruk en stress en de rest door ziektes als griep en dergelijke.

In de zorgsector was het ziekteverzuim in 2002 exclusief zwangerschap 6,8%. Voor de gehandicaptenzorg bedroeg dit percentage 7,3% (bron: VERNET verzuimnetwerk).

In de gehandicaptenzorg zijn circa 110.000 mensen werkzaam (bron: VGN). Een gemiddeld ziekteverzuim van 7,3% betekent op jaarbasis zo'n 8.000 zieken, waarvan 2.650 door werkdruk en stress. Voor de laatste categorie betekent dit, tegen een gemiddelde loonsom van ± € 20.000,- per jaar, voor de gehele gehandicaptenzorg een jaarlijkse kostenpost van € 53.000.000,-. Werkdruk en stress staan dus voor een grote kostenpost. Het loont de moeite hier wat aan te doen. Daarom het aanbod 'Ziekteverzuim door werkdruk en stress; interventie en preventie'.



### Doel en middel

Het doel van de programma's om ziekteverzuim, veroorzaakt door werkdruk en stress, te bestrijden, is steeds een structurele vermindering van het psychisch gerelateerde ziekteverzuim te realiseren, door daadwerkelijk opgetreden verzuim

snel aan te pakken en door preventie van verzuim.

Het integrale programma van SPOT en CCD kent de volgende workshops:

- *Eendaagse workshop 'Omgaan met werkstress en burnout' voor hoger management.*

Deze workshop richt zich op het verkrijgen van inzicht in aan werkstress en burnout gerelateerde aspecten die binnen de eigen organisatie spelen en misschien mede leiden tot ziekteverzuim.

- *Tweedaagse workshop 'Omgaan met werkstress en burnout' voor middenmanagement en teamleiders.*

Deze workshop richt zich, naast het bevorderen van inzicht in aan werkstress en burnout gerelateerde aspecten die binnen de organisatie spelen, ook op het analyseren van problemen van zowel de afdeling als de medewerkers en het ontwikkelen van strategieën. Door medewerkers ingebrachte casuïstiek vormt een belangrijk onderdeel van de workshop.

In beide workshops komen de volgende thema's aan de orde:

- Het Michigan stressmodel
- Verloop van stressreacties
- Overzicht stressoren, stresssignalen en stressklachten (geestelijk en lichamelijk)
- Oorzaken werkstress
- Burnout: kenmerken en symptomen, individueel
- Burnout op organisatieniveau
- Burnout en persoonlijkheid
- Interventiestrategieën burnout
- Billijkheidsprincipes
- Coaching van medewerkers
- Interventiestrategieën en preventie van overmatige werkstress en burnout
- Copingstrategieën
- Afdelings- en bedrijfscultuur.

- *Tweedaagse workshop voor teamleiders/afdelingsleiders 'Het verzuimgesprek: verzuimbeïnvloeding op de eigen afdeling'.*

In deze workshop wordt de invloed van verzuim en het

functioneren op de afdeling onderzocht. Vervolgens krijgen mensen handvatten aangereikt en worden zij getraind in het omgaan met hindernissen tijdens het verzuimgesprek. Tot slot staan langetermijnstrategieën met betrekking tot verzuimbegeleiding centraal.

Globaal programma van de workshop:

- Verzuim en invloed op het functioneren van de afdeling. Bekeken wordt de samenhang tussen een goede verzuimbegeleiding en het functioneren van de afdeling. Geïnventariseerd wordt hoe verzuim leeft als probleem op de afdeling om daarmee in de verzuimgesprekken rekening te houden en om hiervoor maatregelen te ontwikkelen.

- Hindernissen in de verzuimbegeleiding.

De meeste verzuimgesprekken gaan zonder problemen. Af en toe zijn er medewerkers die het beste functioneren vanuit een specifiek persoonlijke aanpak. In dit blok worden de diverse persoonlijkheidsstructuren besproken. Vervolgens wordt een indeling gemaakt van de verschillende manieren waarop men zich in interactie opstelt.

- De rol en taak van de leidinggevende in het verzuimgesprek.

De opbouw van een adequaat verzuimgesprek wordt in kaart gebracht, passend bij de karakteristieken van de leidinggevende, de cultuur van de organisatie en de medewerkers van de afdeling. Hierbij wordt gericht ingegaan op de juiste opstelling van de leidinggevende in het contact met de ondergeschikte.

Thema's hierbij zijn:

- nabijheid-afstand met betrekking tot de medewerker
- spiegelen
- toedelen/nemen/delegeren van verantwoordelijkheid met betrekking tot het oplossen van het probleem
- eigen wensen/drives/normen van de leidinggevende in de omgang met ondergeschikten
- 'voorbeeldgedrag' van de leidinggevende.

- De opbouw en het trainen van het verzuimgesprek. Alle deelnemers oefenen het voeren van het verzuimgesprek. Nadruk wordt gelegd op het omgaan met problematische gesprekken en het hanteren van weerstand. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij casuïstiek inbrengen waarmee geoefend kan worden. Naast het duidelijk krijgen van de eigen rol, strategie en opstelling komt het adequaat motiveren van de medewerker aan bod. Bij dit onderdeel wordt gebruik gemaakt van acteurs en videomateriaal.

Tenslotte staan langetermijnstrategieën met betrekking tot verzuimbegeleiding in relatie met de cultuur van de organisatie en het functioneren van de afdeling, centraal.

- *Minisymposium voor alle medewerkers 'zicht op werkstress' (50-75 deelnemers per keer, 2 uur)*  
Organisatiebreed wordt een voorlichtingsprogramma verzorgd over werkstress, overspanning en burnout voor alle medewerkers. Dit gebeurt in de vorm van een aantal minisymposia van twee uur.

In deze sessies wordt een basale voorlichting gegeven over signalen van werkstress en burnout. Deelnemers krijgen de

beschikking over een reader met daarin de noodzakelijke informatie om werkstress en burnout te kunnen herkennen en te hanteren.

De deelnemers worden geïnformeerd over mogelijkheden om in gesprek met een deskundige te komen tot een betere kennis over werkstress en burnout. Ook wordt de mogelijkheid geboden om advies in te winnen over problematiek in hun organisatie of afdeling.

### Bewezen

Hoogduin: 'Bovengenoemde workshops hebben hun effectiviteit bewezen. Zo heeft HSK in tal van organisaties in het bedrijfsleven de workshops verzorgd. Werkstress, burnout en beperking van het ziekteverzuim kwamen aan bod bij: diverse banken, ANWB, AKZO, Politie Nederland, TPG Post en diverse gemeenten waaronder Amsterdam. Zo hebben bijvoorbeeld ANWB, AKZO en ABN-AMRO de WAO-instroom, veroorzaakt door psychische klachten, kunnen terugbrengen tot 0,2% en zelfs tot 0%. HSK beschikt over zo'n 25 trainers die 'Ziekteverzuim door werkdruk en stress; interventie en preventie' kunnen verzorgen.'

### Nadere kennismaking

Kees Hoogduin: 'Ik ben actief in twee organisaties: ik ben parttime hoogleraar psychopathologie aan de Katholieke Universiteit Nijmegen en ik ben parttime werkzaam als statutair directeur bij de HSK Groep. Mijn missie is: behandelen op basis van wetenschappelijke bevindingen. Van daaruit heb ik, in samenwerking met universitair medewerkers, trainingen en protocollen ontwikkeld die via CCD het werkveld bereiken. Ik ben dan ook wetenschappelijk adviseur bij CCD.

In mijn vrije tijd mag ik graag een marathon lopen, tot voor kort een balletje trappen, nog wat studeren en vakliteratuur schrijven.'

Hanny Knuppel, manager businessunit CCD: 'Wij creëren bij CCD een podiumoverdracht voor kennis tussen professionals binnen de GZ. Ook in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Wij organiseren symposia en trainingen voor volwassenenzorg, kinder- en jeugdzorg, gehandicaptenzorg en wij verzorgen expert consultatie en intervisie met betrekking tot psychologische interventies. Alle onze programma's zijn wetenschappelijk onderbouwd.

Privé lees en tuinier ik met plezier en op zijn tijd ga ik een stukje hardlopen.

Tijdens mijn vakanties wandel ik graag in de Franse bergen.'



### Informatie

Als u meer informatie wilt over de workshops 'Ziekteverzuim door werkdruk en stress; interventie en preventie', kunt u deze telefonisch opvragen op nummer 0478 – 55 08 95. Of u kunt natuurlijk ook uw vraag per e-mail stellen. Ons e-mailadres is: [info@spottraining.nl](mailto:info@spottraining.nl). Wij zullen dan zo spoedig mogelijk reageren.

## Agressie en onveiligheid

**In de loop van dit jaar loopt het arboconvenant voor de gehandicaptenzorg (2001-2004) af. Speerpunten daarin zijn onder andere aanpak van ziekteverzuim, fysieke belasting, psychische belasting en werkdruk, en agressie en onveiligheid.**

SPOT Opleiding & Training heeft veel ervaring op het gebied van psychische belasting en werkdruk (mede door ons samenwerkingsverband met CCD) en op het gebied van agressie en onveiligheid.

Met name ten behoeve van agressie en onveiligheid verzorgt SPOT veel trainingen (Onder controle, Geen Crisis Maar Vertrouwen) die veel rendement opleveren. Minder bekend is dat SPOT ook helpt bij het opzetten van veiligheidsbeleid en als voortvloeisel uit onze trainingen regelmatig individuele ondersteuning geeft in de vorm van traumaopvang, coaching en/of supervisie.

De in het arboconvenant gehanteerde doelstelling in het kader van de aanpak van agressie en onveiligheid is: de klachten als gevolg van agressie en onveiligheid zijn uiterlijk op 1 juli 2004 gereduceerd met 10%.

Voor de aanpak van psychische belasting en werkdruk is dit: de blootstelling aan te hoge psychische belasting en een te hoge werkdruk is uiterlijk 1 juli 2004 gereduceerd met 10%. Voor een groot aantal maatregelen, bijvoorbeeld het geven van trainingen, is subsidie te verkrijgen. Daarbij geldt dat het convenant wel op 1 juli afloopt en dat daarmee waarschijnlijk de subsidies op bijvoorbeeld het inkopen van trainingen niet meer worden gegeven.

Mocht u nog plannen hebben om binnen uw eigen organisatie met het Arboconvenant aan de slag te gaan, neem dan eens met ons contact op. We kijken graag met u of er vanuit SPOT mogelijkheden zijn om u te ondersteunen.

*Uit onderzoek van de VGN blijkt dat agressie door 15% van de leiding, 15% van de medewerkers wonen, 14% van de medewerkers dagbehandeling en 17% van de P&O 'ers wordt beschouwd als het belangrijkste arbeidsrisico in de gehandicaptenzorg. Een onderzoek van de KPMG wijst uit dat agressie door ruim de helft van de instellingen wordt gezien als een van de voornaamste oorzaken van verzuim. Ze merken ook op dat het vooral de angst voor agressie is en in mindere mate de agressie zelf, die ervoor zorgt dat medewerkers zich uiteindelijk ziek melden. Agressie en onveiligheid zijn al met al serieuze risicofactoren, die schreeuwen om een gedegen aanpak.*

*Uit: Arboconvenant Gehandicaptenzorg 2001-2004*

## Bijstelling naam training Van Crisis Naar Vertrouwen

Na ampele overwegingen en ruggespraak met ex-cursisten hebben we besloten de naam van de training Van Crisis Naar Vertrouwen te veranderen in Geen Crisis Maar Vertrouwen. Deze titel sluit meer aan bij de inhoud en doelstelling van de training.

## Boek 'Van inzicht naar uitzicht'

In de vorige Spotlight maakten we uitgebreid melding van het op stapel staande boek 'Van inzicht naar uitzicht'. Dit boek zou in het najaar van 2003 verschijnen. Helaas is dit niet gelukt. We verwachten dat het in april op de markt komt.

## Workshops SPOT

bij Rino Zuid

In het kader van onze samenwerking zal SPOT Opleiding & Training in 2004 een aantal workshops verzorgen via Rino Zuid. Het gaat om de volgende open inschrijvingen:

06 september: **workshop LSD** (*Luisteren, Samenvatten, Doorvragen*); workshopleider Jon Derksen

20 september: **workshop ABC's voor gedragsverandering**; workshopleider Jon Derksen

04 oktober: workshop **Geen Crisis Maar Vertrouwen**; workshopleider Henny Nijveld

11 oktober: workshop **Zelfsturend Leren**; workshopleider Hans van Oosten

01 november: **workshop Zeg 'ns AAAAAA** (Aandacht voor de cliënt, Aandacht voor eigen signalen, Afstemmen, Aanvullen, Assertiviteit, Alternatieven); workshopleider Hans van Oosten

15 november: **workshop Persoonlijke Ontwikkelingsplannen**; workshopleider Hans van Oosten

Wilt u meer weten? Vraag dan een folder aan bij SPOT (info@spottraining.nl) of bij Rino-zuid (nascholing@rinozuid.nl)

## In het volgende nummer

In het volgende nummer van Spotlight, dat medio 2004 verschijnt, besteden we aandacht aan:

- \* Samenwerking De Wendel Specialistische Zorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie; ontwikkelen cursus Ontwikkelingsdynamisch model ten behoeve van kinderen met psychische en gedragsstoornissen.
- \* Nieuwe diensten en producten.



Ik wil Spotlight voortaan per e-mail ontvangen

Ik heb belangstelling voor:

- training Geen Crisis Maar Vertrouwen
- training Onder Controle
- training ABC's voor gedragsverandering
- training Belbin teamrollen
- training Persoonlijke OntwikkelingsPlannen

.....

Naam: .....

Functie: .....

Adres: .....

Postcode en woonplaats: .....

E-mailadres: .....

Werkaan bij: .....



## Overzicht publicaties en uitgaven

Onderstaande publicaties zijn te bestellen bij SPOT Opleiding & Training. Genoemde prijzen zijn exclusief verzendkosten.

**Passie en Professie** (meerdere auteurs)  
*Over geestelijke gezondheid bij mensen met een verstandelijke handicap.*  
ISBN 90 801537 6 1; genaaid/gebrocheerd € 9,25

**Ik heet Alex** (Lynda Vitali)  
*Ervaringen van de moeder van een jongen met het syndroom van Down.*  
ISBN 90 801537 7 x; genaaid/gebrocheerd; € 11,50

**Kijk naar jezelf** (drs. J. Nauts)  
*Basisinformatie over mensen met een verstandelijke handicap.*  
Genaaid/gebrocheerd, geïllustreerd; € 11,15