

# Kleine arbodienstverleners trekken samen op

# ArboNet

Door middel van netwerken en samenwerkingsverbanden willen zelfstandige bedrijfsartsen en kleinere arbodiensten hun dienstverlening scherper profileren.

tekst Loek Kusiak

**E**en goede arbodienst zal een bedrijf niet adviseren om dienstverlening af te nemen met veel controle; die zal adviseren om via een RI&E, werkplekonderzoek of een PAGO de oorzaak van het verzuim te achterhalen. Dat is de visie van Willem Stroink, zelfstandig bedrijfsarts te Zeist. Hij moet er niet aan denken zijn werktijd nog hoofdzakelijk te vullen met “verzuimgesprekjes van een kwartier, en vaker dan volgens mijn expertise nodig was.” Of, om een ander voorbeeld te noemen, in de begeleiding van zieke werknemers “voor de voeten te worden gelopen door niet altijd ter zake kundige *case managers*, die ruis in het proces brengen en vooral gefocust zijn op omzetting.”

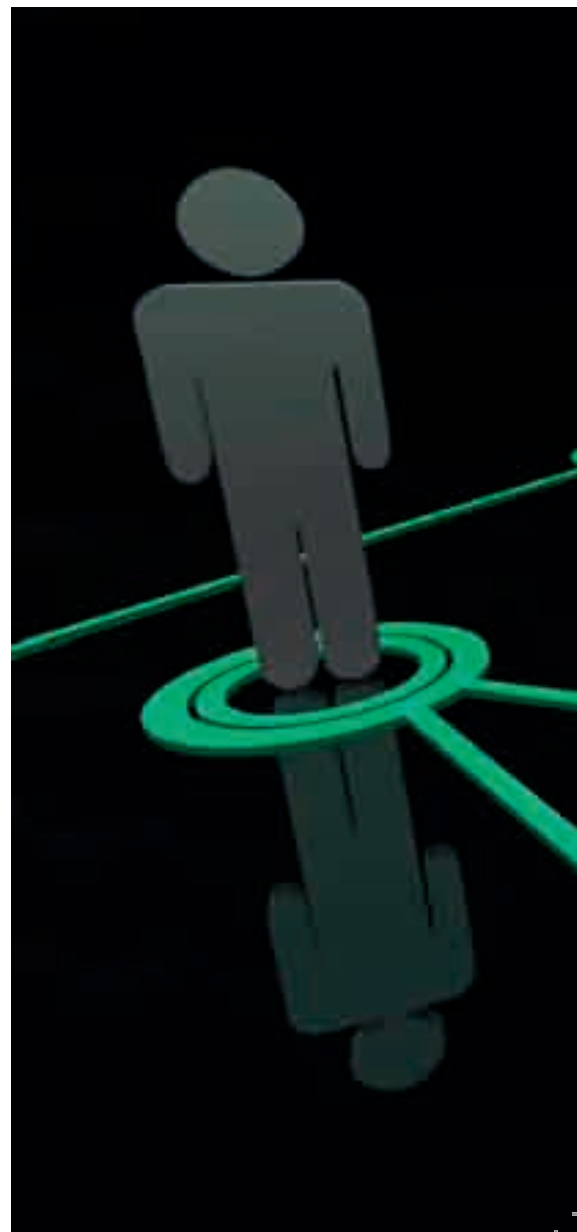
Omdat er naar hij zegt “geen ruimte meer was voor preventieve taken” en werkplekonderzoeken voor klanten “te duur” werden, stapte Willem Stroink zes jaar geleden, op bij de (grote) arbodienst waarvoor hij werkte. Hij begon voor zichzelf. “Eindelijk geen accountmanagers meer om me heen die artsen vertellen wat ze moeten doen.” De verzuimgesprekken die Stroink tegenwoordig voert duren minimaal drie kwartier. En het confection- of vangnetmodel voor verzuimbegeleiding en arbeidsomstandigheden, waar de klanten

in zijn vorige werkomgeving op den duur in geperst werden, heeft hij verruild voor het maatwerkmodel.

## Sparringpartner

Willem Stroink: “Ik vraag altijd naar de RI&E, want dat is de basis van het arbo-beleid. Het verzuimbeleid en meldingsprocedures zijn daar een onderdeel van. Vanuit een onafhankelijke positie help ik dat als sparringpartner mee optuigen, toegespitst op de bezwarende of risicovolle werkomstandigheden van dat specifieke bedrijf. De werkgever, samen met zijn ondernemingsraad, houdt de regie bij het uitvoeren en toetsen van maatregelen. Zelfwerkzaamheid dus, waarbij ik op afroep beschikbaar ben. Is de hulp van een arbeidshygiënist of een arbeids- en organisatiedeskundige nodig, dan betrek ik die uit mijn netwerk.”

Oprichtgevers van Stroink, die ook specialist is op het gebied van het bewegingsapparaat, zitten bij de overheid, in de industrie, de zorg, het onderwijs en de reïntegratiebranche. “Boeiend is: bedrijven opvoeden en uitdagen om een cultuur op de werkvloer te creëren waarin mensen elkaar aanspreken op onveilig gedrag, preventie de boventoon voert en zieke werknemers niet gemedicaliseerd worden. Als dat lukt, kan ik terug-



treden. Ik blijf de coach op de achtergrond. Die rol kan ik vervullen omdat er, anders dan bij arbodiensten, tussen de werkgever, de werknemer en mij geen tussenschakels zitten. Direct aanspreekbaar, geen overhead dus.”

### Korte lijnen

Stroink is een van de ongeveer 300 zelfstandig opererende bedrijfsartsen in Nederland, en is actief lid van ZBA, het landelijk netwerk van wettelijk geregistreerde bedrijfsartsen. “We willen zo’n beetje de Bovag van de bedrijfsartsen worden,” zegt Stroink.

Met hun flexibele werkwijze, korte lijnen en voor de klant lagere kosten, zijn deze zzp’ers serieuze concurrenten voor arbodiensten die actief zijn in het midden- en kleinbedrijf. “Arbodiensten die opereren in een productgedreven markt, die producten *pushen* in plaats van zich af te vragen wat de werkgever nu echt wil, krijgen het lastig,” meent Ariëtte la Roi, directeur van arbodienst Cohesie die is ontstaan uit de zakelijke dienst-

verlening – omdat volgens La Roi “klantvriendelijkheid daar wèl centraal staat.”

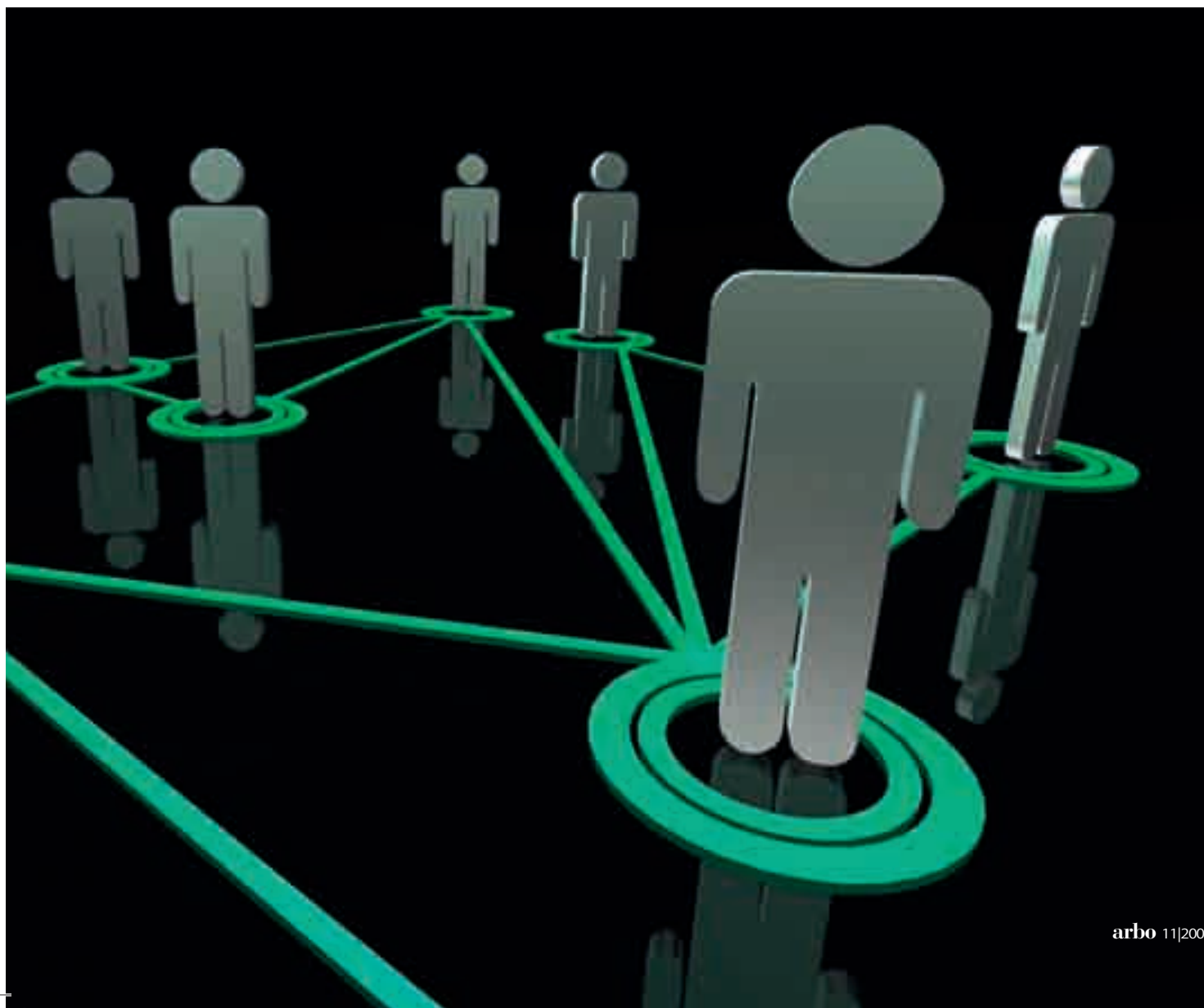
Voor veel werkgevers zijn nut en de noodzaak van een RI&E nog een “onderbelicht kindje,” signaleert La Roi. “Ze zien het het belang er niet van in. Of pas op het moment dat een bedrijfsongeval heeft plaatsgevonden of een boete is uitgedeeld. Maar zodra je een RI&E op maat maakt, zodra je er iets uit pikt als fysieke belasting, dat kenmerkend is voor het bedrijf, ziet de werkgever het verschil met een branche-RI&E. Maar ook dan moet het maatwerk bij voorkeur goedkoop. De RI&E wordt helaas niet gezien als managementinstrument.”

### Opvoeden

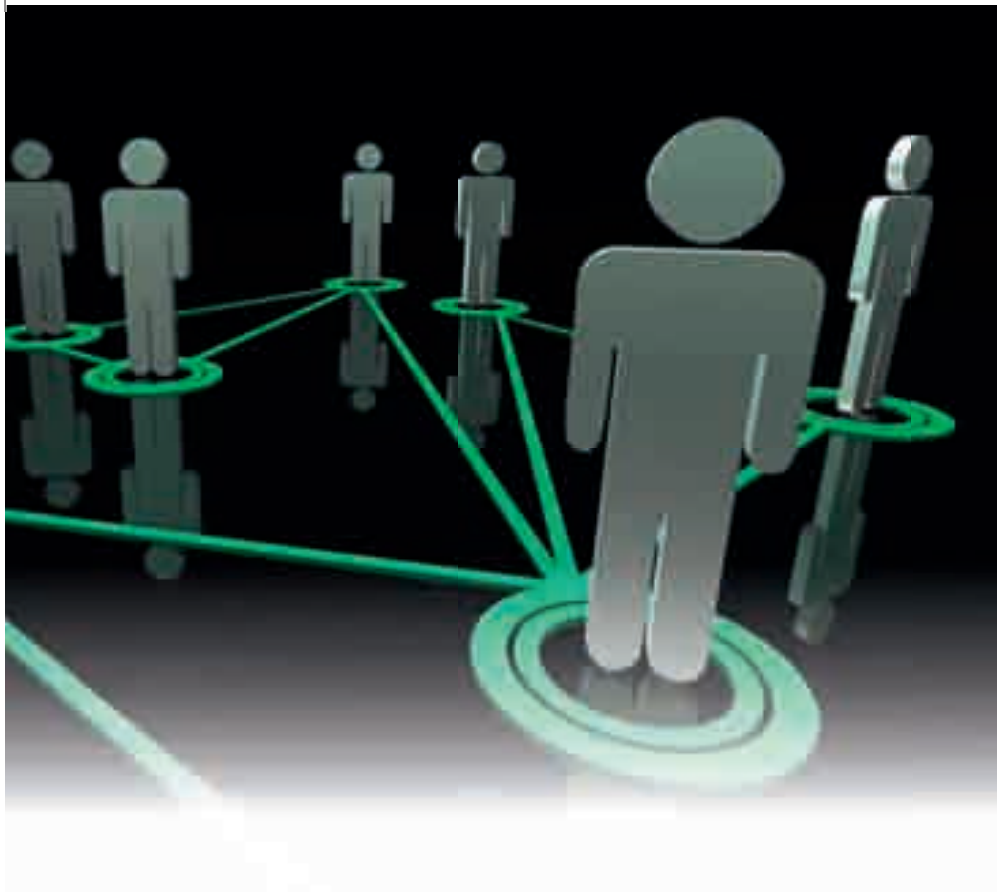
Anderzijds: fysieke zware arbeidsomstandigheden zullen door verdergaande automatisering steeds meer verdwijnen, verwacht La Roi. Dat moet voor de arbodienstverlener reden zijn om de blik nadrukkelijker te richten op de bestrijding van andere, vaak lang sluimerende oor-

## “We willen de Bovag van de bedrijfsartsen worden”

zaken van ziekteverzuim. “Dan gaat het,” verduidelijkt ze, “over de zogenoemde zachte kant, de kwaliteit van relaties en communicatie tussen leidinggevenden en werkvloer, de balans tussen werk en privé. In de verzuimbegeleiding proberen wij een overspannen werknemer uit zijn slachtofferrol te halen en snel weer aan het werk te krijgen. Het opvoeden van de werknemer tot mondigheid, tot durf om met de chef in gesprek te gaan – dat zie ik wel als »



Rodolfo Clix



## “De RI&E wordt niet gezien als management-instrument”

een van onze taken. Ik denk niet dat grote, op controle gerichte arbodiensten daarin echt geïnteresseerd zijn.” Cohesie is aangesloten bij de Club van Maastricht, een nog jong brancheplatform van twintig kleinere arbodiensten dat zich wil profileren als alternatief voor de brancheorganisatie BoaBorea. La Roi, bestuurslid van de Club, zegt: “Vier grote arbodiensten domineren negentig procent van de markt en doen aan prijsdumping. Hun bedrijfsartsen werken soms al voor negentig euro per uur, terwijl honderdvijftig euro normaal is. Als kleinere arbodienst moet je daarop reageren. Naar het MKB willen we onszelf beter in de markt zetten door samen te werken op het gebied van innovatie en klantgerichtheid. Ook de bescherming van privacygegevens van werknemers moet nog beter. En we willen inschrijven op tenders van de overheid, die vaak aan grote arbodiensten worden gegund.”

### Over de schutting

In gesprekken met werknemers, zo is de ervaring van La Roi, leer je de cultuur van leiding geven en de organisatiestructuur kennen. “Daar zit vaak de kiem van verzuim. Die kennis moet je als preventief ingestelde arbodienst vertalen naar de directie, zodat die haar verantwoordelijkheid neemt. Neem bijvoorbeeld een communicatieprobleem op de werkvloer dat mensen ziek maakt. Wat je vaak ziet is dat zo’n probleem over de schutting wordt gegooid, naar de bedrijfsarts – en of die het maar wil oplos-

sen. De jongere generatie bedrijfsartsen is wel zo verstandig om het probleem terug bij de werkgever te leggen.” Dat arbodiensten hun klanten producten als ‘vitaliteitsmanagement’ en fitnessabonnementen met korting verkopen, vindt La Roi tot daar aan toe. “Als werkgevers maar snappen dat het ter aanvulling dient op ander beleid. Anders is een stoelmassage of een goedkoop sportschoolabonnement een vorm van pappen en nathouden.”

### Zonder omwegen

De Club van Maastricht is niet het enige voorbeeld van een nieuw Arbo-netwerk. Er is bijvoorbeeld ook MeerArbo, een samenwerkingsverband van een arbodienst, een zelfstandig gecertificeerde bedrijfsarts, een personeelsdienst en een re-integratiebureau. MeerArbo werkt voor een ondernemersplatform van circa veertig bedrijven met in totaal 5600 werknemers in de regio Hoofddorp/Amsterdam.

Volgens directeur James Eind van MeerArbo kunnen werkgevers via internet een contract afsluiten, en krijgen ze hulp bij de inrichting van een arbo-systeem. Met de door Eind ontwikkelde softwarepakketten kan de werkgever zijn eigen verzuimsysteem inrichten en beheren: de digitale snelweg als route naar verzuimcontrole en bedrijfsgezondheidszorg.

“De werkgever,” zegt Eind, “kan bijna alles helemaal zelf inregelen en coördineren. Dat vindt men vaak al voldoende.

We hebben hier in deze regio een bepaalde mentaliteit van zaken zonder omwegen regelen. Daar sluiten wij als kleinere arbodienst bij aan. De grote arbodiensten zijn logger en voelen die mentaliteit minder aan.”

### Continuïteit

De dienstverlening van MeerAbo bestaat vooral uit verzuimbegeleiding. “Een casemanager,” legt Eind uit, “bepaalt of het ziektebeeld zodanig is dat er een bedrijfsarts ingeschakeld moet worden. Is dat het geval, dan haalt de arts via internet de casus op en kan hij met de werknemer contact opnemen. Alles wat de casemanager, de P&O-functionaris en de bedrijfsarts voor de zieke werknemer doen is voor de werkgever via internet traceerbaar. Voor een RI&E is niet veel belangstelling. Onze klanten zijn voornamelijk kantoren en dienstverlenende bedrijven.” Willem Stroink benadrukt dat hij niets tegen casemanagers heeft. “Als je maar het kaf van het koren scheidt. Er bestaat voor dat vak zelfs een post-HBO-opleiding.” Continuïteit in dienstverlening is volgens hem een *selling point* van de zelfstandige bedrijfsarts. “Een collega-bedrijfsarts bij een arbodienst die tot grote tevredenheid van een bedrijf net een preventie- en verzuimbeleid had opgetuigd, werd na drie maanden door zijn arbodienst naar een andere klus overgeplaatst. Het bedrijf voelde zich erg in de steek gelaten. Dat is *killing* voor het vertrouwen tussen klant en arbodienst.”

