

Digitalisering en vitaliteit

Maatwerk mee

We zijn 24/7 online, ons leven speelt zich steeds meer af in de digitale werkelijkheid. Ook in de zorg gebruikt men steeds vaker apps en zelfhulpmiddelen. Maar alle voedings-, bewegings- en afvalapps werken pas echt in combinatie met menselijk contact. Ook in de bedrijfsgezondheidszorg.

tekst Dorothe van den Aker

Digitalisering is niet meer weg te denken uit de wereld van arbo en vitaliteit. Vrijwel iedere arbodienstverlener werkt met een verzuimsysteem dat het verzuim en de wettelijke termijnen bewaakt en zorgt voor verzuimoverzichten. Erg praktisch, maar inmiddels beschouwen koplopers in de branche dit als digitalisering i.o. Een stap verder gaan systemen waarmee werknemers hun eigen gezondheid managen, via hun eigen persoonlijk gezondheidsdossier. Ook de resultaten van het Preventief Medisch Onderzoek (PMO) kunnen hierin worden opgenomen. De werkgever haalt er managementinformatie uit op afdelings- en bedrijfsniveau. We zien dat preventie steeds meer onderdeel wordt van integraal HR-beleid. Dat gaat over betrokkenheid en vitaliteit en daarmee, naast gegevens over verzuim, ook over stressfactoren, leefstijl en de balans tussen werk en privé.

Digitale communicatie moet goed beveiligd plaatsvinden. Uitwisseling van persoonlijke en medische gegevens loopt niet per e-mail – in verband met veiligheidsrisico's –, maar via een portaal dat alleen toegankelijk is voor en door daartoe bevoegde personen, zoals de werknemer zelf. Een systeem met 'two-factor authenticatie' geeft een extra borging, door een dubbele controle van de identiteit van de gebruiker. Zoals dat gebeurt bij betalingen vanaf een bankrekening. Ook het hanteren van

'Zelfs in een perfecte digitale wereld willen klanten ook contact met een mens'

Fluitend naar je werk

"Wij werken bij Sanquin met het intensieve vitaliteitsprogramma 'Fluitend naar je werk'. Daarmee krijgen alle medewerkers de mogelijkheid om een digitale scan in te vullen die hun activiteiten en eventuele risico's in kaart brengt", vertelt Jeroen van Zwieten, directeur van Holland Fit. "Via de button 'direct aan de slag' kunnen medewerkers allerlei tools inzetten: dat gaat van 'bioritme & slaap' tot 'balans werk-privé' en 'gewichtbeheersing'. Aanvullend bieden we nog individuele coaching. En niet alleen aan de mensen met de rode scores. Alle deelnemers die de ambitie hebben hun vitaliteit of performance te verbeteren, kunnen ondersteuning krijgen."

de wettelijke privacynormen is een belangrijke randvoorwaarde bij de toepassing van digitale systemen.

Mensenwerk

De Vlaming Steven Van Belleghem schrijft in zijn boek *When digital becomes human* ook dat de klantrelatie van de toekomst tegelijkertijd digitaal en menselijk is. "Zelfs in een perfecte digitale wereld wil 73 procent van de klanten ook contact met een mens."

Digitale systemen kunnen allerlei informatie verzamelen, maar het is de professional die de gegevens transparant maakt. Gaat het om medische gegevens dan mag alleen de bedrijfsarts dit doen. Parallel aan de stelling van Van Belleghem zien we dat ook in de bedrijfsgezondheidszorg de professional het verschil maakt. Een polsbandje kan iemand bewust maken van gezondheidsrisico's door zijn overgewicht, maar daarmee verandert er zelden iets. Want voor echte gedragsverandering is



ts mensenwerk



Een modern sprookje

“Bij Attractiepark ‘De Efteling’ heeft HumanCapitalCare met nieuwe zelfontwikkelde software de belasting van het werk op taakniveau in kaart gebracht”, vertelt directeur Erik van Lenthe. Hoeveel loopt, zit of tilt iemand op een dag, bijvoorbeeld? Hierdoor krijgen medewerkers en leidinggevendenden op individueel niveau inzicht in de belasting van medewerkers. Innovatief is dat we met behulp van deze software de belasting kunnen gaan matchen met de belastbaarheid van de medewerkers. Dit maakt het mogelijk snel passend werk voor hen te vinden. Inzicht op individueel niveau werkt preventief.”

Het draait om samenwerken

Annelies Hoogendoorn, directeur innovatie bij Zorg van de Zaak: “Iedere werkgever en werknemer krijgt de beschikking over een portaal. Hiermee faciliteren we de communicatie en samenwerking tussen werkgever en werknemer over werk en gezondheid. De ziek- en herstelmeldingen zitten erin, maar in toenemende mate richt het portaal zich op de vitaliteit en inzetbaarheid van alle medewerkers. Ook de contacten met de arbodienst lopen via het portaal. Het portaal is optimaal beveiligd; we hebben geregeld nieuwe releases die we checken via een screeningsprotocol van een externe partij.”



Inzicht in verzuim

Yvonne Kersten, manager communicatie bij Arbo Unie: "Wij gebruiken In.zicht, een kennistool die helpt om preventief te werken met behulp van data. Direct na een ziekmelding ontvangt een medewerker een online vragenlijst. Op basis van de antwoorden en gebruikmakend van onze data en ervaring met de meest voorkomende oorzaken van verzuim, schatten we de risico's in. Dit vertalen we direct naar een advies aan medewerker en leidinggevende. Zo beperken we het kortdurend verzuim. Bovendien kunnen we op deze manier de risico's op langdurig verzuim beter inschatten."

rsoonlijke coaching noodzakelijk. Hetzelfde geldt voor effectief gebruik van big data. Systemen verzamelen informatie op organisatieniveau, maar om aan die informatie waarde te kunnen ontleen is *business intelligence* nodig. En die kan alleen van mensen komen.

Ook bij de uitvoering van interventies zien we dat terug: hoe complexer de vraag, hoe meer persoonlijke aandacht nodig is. Bij een zware burn-out helpt intensieve persoonlijke coaching. Dat hoeft niet te betekenen dat het contact altijd 'live' is. We zien steeds vaker een mix van coaching via mail, Skype en live, afgestemd op de behoeften van de klant.

Taal

Systemen zijn per definitie 'talig' en dat kan een beperking zijn voor mensen die de Nederlandse taal beperkt beheersen. Verder vraagt het natuurlijk een bepaalde vaardigheid om met digitale systemen te werken. We zien echter dat systemen steeds intuïtiever worden, waardoor een groeiende groep ze eenvoudig kan gebruiken. Dienstverleners bieden extra ondersteuning bij het gebruik met bijvoorbeeld instructievideo's en workshops voor werkgevers en werknemers.

Optimale mix

De digitale opmars is niet te stoppen en biedt nog veel kansen. Mensen kunnen op afstand trainingen en webinars volgen. Professionals als bedrijfsartsen, voedings- en leefstijlcoaches bieden via een app oefeningen aan medewerkers aan. Digitaal is echter nooit de enige oplossing. Het gaat altijd om de optimale mix tussen mens en techniek, tussen e-health en coaching. Samen kunnen ze op een effectieve en efficiënte manier bijdragen aan de inzetbaarheid van alle medewerkers. Startend met bewustwording en toewerkend naar gedragsverandering. Niet alleen voor de kleine groep met (dreigend) verzuim, maar ook de overige 96 procent die wil werken aan de eigen inzetbaarheid. Het blijft mensenwerk én maatwerk. «

Dorothe van den Aker is projectmanager bij OVAL, branche voor duurzame inzetbaarheid, www.oval.nl.



Een stap in jouw carrière maken? Ga dan voor de opleiding Hogere Veiligheidskunde en/of Arbeidshygiëne

Kies je voor PHOV, dan kies je voor kwaliteit

- docenten uit de praktijk en autoriteiten op hun vakgebied
- praktijkgericht met opdrachten binnen het eigen bedrijf
- PHOV al meer dan 25 jaar toonaangevend in veiligheidskunde

25 januari 2017 (woensdag)

**Arbeidshygiëne, Hogere Veiligheidskunde,
Hogere Veiligheidskunde-Arbeidshygiëne gecombineerd**

Al afgestudeerd HVE'er of AH'er? Volg dan:

9 januari 2017 (vrijdag-avondopleiding): Specialisatie HVE voor Arbeidshygiënist

10 januari 2017 (woensdag): Specialisatie HVE voor Arbeidshygiënist

17 januari 2017 (vrijdag): Specialisatie Arbeidshygiëne voor HVE's

Meer informatie: www.phov.nl

Voor persoonlijk advies: 030 231 82 12, info@phov.nl

Met PHOV kom je echt
verder in je loopbaan!

