



MEERWAARDE  MAKERS

Doorbreek de Vicious  
Circle

**S L I M M E R**

**Strategie**

**Leiderschap**

**Impact  
voor de klant**

**Medewerkers  
betrokkenheid**

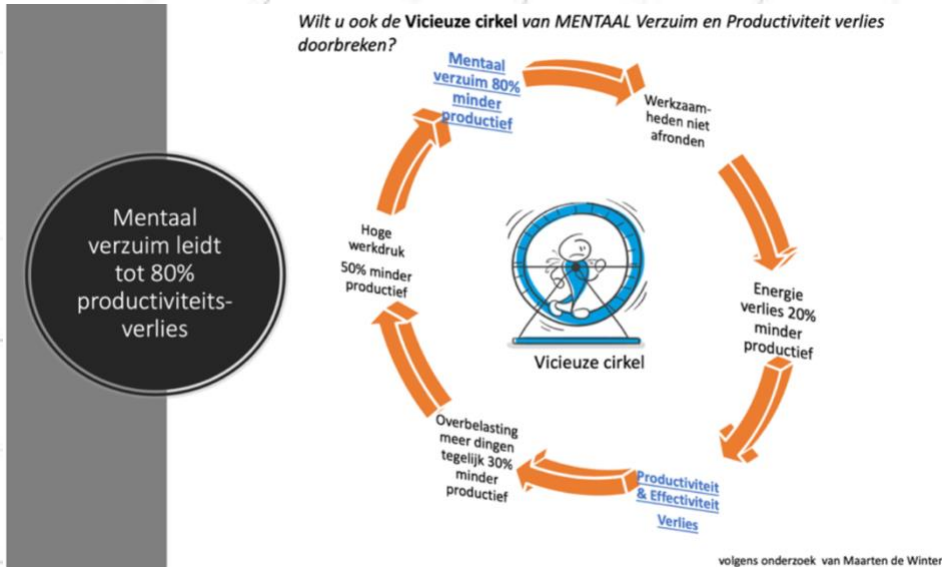
**Marketing**

**Effectiever**

**Resultaat**

## Hoe opgebrand ben jij of je medewerkers? We blussen brandjes, maar de pyroomaan gaat vrijuit!

Ongeveer één op de drie werknemers heeft last van werkdruk. Te hoge werkdruk en/of werkstress is de oorzaak van te hoog **Mentaal Verzuim!**



### Het energie- en Productiviteit- en Effectiviteit verlies kan dan oplopen tot 80%!

Mentaal Verzuim is een vroeg indicator van ziekteverzuim én is **oorzaak en gevolg** van toenemende werkdruk en werkstress.

Doorbreek de vicieuze cirkel van Mentaal Verzuim en mede hierdoor de 80% Productiviteitsverlies

#### Kortom, ook nieuwsgierig hoe u:

- De vicieuze cirkels doorbreekt, van werkdruk naar werkplezier, waardoor u de betrokkenheid van medewerkers vergroot?
- De effectiviteit en productiviteit binnen teams of afdeling structureel verbetert door het verlagen van Mentaal verzuim?
- Het ziekteverzuim verlaagt en tegelijk preventief voorkomt?

Zodat uw organisatie de **Klant-, Medewerker- en Financiële waarde** vergroot op basis van de Value Profit Chain.

#### In dit artikel gaat het vooral om het verlagen van de **Werkdruk & Mentaal verzuim (de pyroomaan)**

We richten ons voornamelijk op de Medewerkerswaarde (de Employee Experience). Dat betekent continu op zoek zijn naar manieren waarop medewerker en werkgever elkaar kunnen versterken. De werkdruk te verlagen en productiviteit te verhogen.

***"Niet harder, maar leuker en slimmer werken"***

**Zo doorbreek je deze vicieuze cirkel van werkdruk naar werkgeluk....**

**Te hoge werkdruk en/of werkstress is het gevolg én is oorzaak van te hoog Mentaal Verzuim!**

Bij Mentaal Verzuim in organisaties zijn mensen voor hun gevoel niet meer voldoende constructief met de zaak bezig. De inzetbereidheid en daaruit volgende effectieve productiviteit is laag. Er wordt misschien wel veel gedaan en tijd besteed maar de verhouding inzet en resultaat is zoek als gevolg waarvan we steeds meer energie (en geloof) kwijtraken.

**Gevolgen van werkdruk en Mentaal Verzuim**

### ***Energie- en effectiviteitsverlies***

Wanneer iemand ontzettend druk is, betekent dit niet automatisch dat diegene ook veel werk verzet. Cijfers uit het onderzoek van Maarten de Winter laten zien dat wanneer u werkzaamheden niet kunt afronden in de tijd die u tot uw beschikking heeft, **er al snel een energie- en effectiviteitsverlies kan zijn van 20%**.

Wanneer iemand aan meerdere dingen tegelijk werkt, kan dit verlies al oplopen tot **30%**. En als hier ook nog een hogere werkdruk bij komt kijken, loopt het al op tot **50%**. Als het stressniveau zodanig oploopt dat u eigenlijk alleen nog maar fysiek aanwezig bent en er niks meer uit uw vingers komt, is er sprake van **mentaal verzuim!**

***Het energie- en effectiviteitsverlies kan dan oplopen tot 80%!***

Mentaal verzuim is het verschil tussen iemand op het werk gemotiveerd optimaal wil, durf en kan doen waar hij/zij voldoende gehoord en gemotiveerd in blijft steken. Wat leidt tot afnemende betrokkenheid, productiviteit en minder inzet van wel aanwezige vermogens en competenties. Het ontstaat in een ongezonde wisselwerking tussen Organisatiegedrag en Persoonlijk gedrag.

Mentaal Verzuim is een vroeg indicator van ziekteverzuim én is **oorzaak en gevolg** van toenemende werkdruk en werkstress. Omdat taken, verantwoordelijkheden en afspraken worden verzaakt worden processen verstoord en gaat **energie, inzet en productiviteit** op collectief niveau verloren.

Als de oorzaken hiervan niet worden herkend en aangepakt slaat het individuele Mentaal Verzuim - **als een virus** - over naar het team, de afdeling en de rest van de organisatie. Dan is het zover gekomen dat we spreken van **Collectief Mentaal Verzuim in 'het systeem'**.  
**(Bron H. Visser)**

## Wat is werkdruk?

Werkdruk is wat anders dan het druk hebben op je werk. Zolang je het als werknemer kunt bolwerken, hoeft het niet tot problemen te leiden. Sommige mensen vinden het zelfs prettiger om het druk te hebben dan om zich te vervelen. Op het moment dat de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemer verstoord raakt, spreekt men van werkdruk.

Werkdruk treedt dus op als je het werk niet binnen de gestelde tijd af kunt krijgen of niet meer aan de gestelde eisen kunt voldoen. Dit ontstaat bijvoorbeeld door:

- te weinig tijd voor een opdracht;
- hogere kwaliteitseisen aan het werk dan is waar te maken;
- ingewikkeldere dan waarvoor men geschoold is
- werk dat niet aansluit bij opleidingsniveau of ervaring; of
- te zware verantwoordelijkheden.

Ook omstandigheden op het werk kunnen ervoor zorgen het werk niet goed uitgevoerd kan worden waardoor werkdruk en **Mentaal verzuim** ontstaat. Voorbeelden zijn:

- technische mankementen;
- conflicten met de leidinggevende;
- reorganisaties die zorgen voor baanonzekerheid;
- onduidelijke taakomschrijving;
- veeleisende klanten;

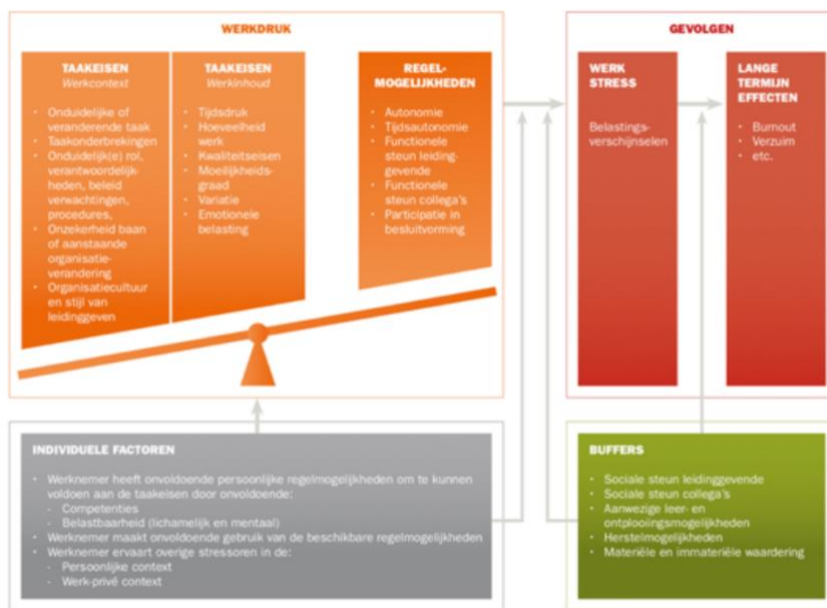
Werkdruk kan leiden tot werkstress. **Psychische klachten van werkdruk**

**vermoeidheid, slapeloosheid, somberheid, depressie, piekeren, overmatig alcohol- en medicijngebruik, vraatzucht, overspannen, burn-out, agressie etc.**

**Ook voor de organisatie heeft werkdruk en Mentaal verzuim grote gevolgen:**

- ziekteverzuim als gevolg van lichamelijke klachten (jaarlijks melden 150.000 tot 300.000 mensen zich ziek vanwege werkstress!);
- werknemers hebben minder plezier in het werk en kunnen zich slechter concentreren;
- afname kwaliteit van het werk / productieverlies;
- werknemers die moeilijk nee kunnen zeggen tegen werk;
- werknemers die erg perfectionistisch zijn.... etc.

Ongeveer één op de drie werknemers heeft last van werkdruk en **mentaal verzuim**. Een serieus probleem waar werknemer en werkgever rekening mee moeten houden. Want zowel te veel als te weinig werkdruk kan leiden tot psychische en fysieke gezondheidsklachten. Hieronder een visualisatie van TNO



TNO Innovation for life

Juist nu is behoud van **productiviteit** (onder andere door het verlagen van werkdruk en mentaal verzuim) en het **voorkomen van onnodige uitval door ziekte**, van groot belang. Niet alleen voor de continuïteit van ondernemingen, maar ook voor het waarmaken van ambities voor de toekomst. Meer doen met minder mensen is voor veel bedrijven en organisaties nu al noodzaak.

### Van werkdruk naar werkgeluk

Eerste stap is het investeren in duurzame inzetbaarheid, in gezonde, **flexibele en betrokken medewerkers**. Die zowel binnen als buiten het huidige bedrijf hun bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij. De kunst is het vinden van de juiste match tussen het werk aan de ene kant, en de gezondheid, competentie en motivatie van de medewerker aan de andere kant.

En het loont! De businesscase is positief. Investeringen worden op korte termijn terugverdiend. Dit zien wij terug bij onze opdrachtgevers. Wilt u een hogere productiviteit en minder verzuim door het verlagen van de werkdruk. Dan is het in kaart brengen van de Employee Experience een belangrijk instrument om dit te kunnen bereiken.

Wij krijgen steeds meer de indruk dat in het bedrijfsleven ze volledig vergeten wat waarde creatie werkelijk inhoudt en wie die waarde in een bedrijf daadwerkelijk creëert. Het zijn de medewerkers die de waarde creëren en het gaat dus in de eerste plaats om het creëren van een "waardevol" leven voor medewerkers!

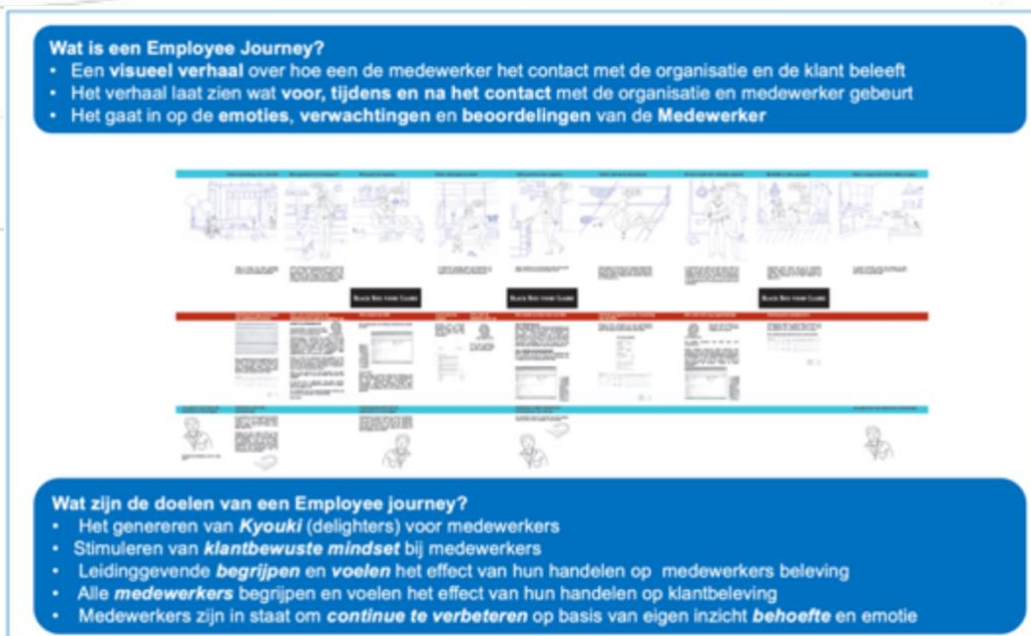
Bedrijven die investeren in medewerkers waarde en zijn medewerkers faciliteert om het beste uit zichzelf naar boven te halen, krijgt het economisch rendement er gratis bij. We weten allemaal dat een gelukkige medewerker productiever, creatiever en meer betrokken is. En dat daarmee ook de klantwaarde wordt verhoogd. Je kunt een bedrijf niet laten groeien, je kan alleen mensen laten groeien die bedrijven doen groeien. Een gezond bedrijf heeft gezonde medewerkers nodig. Een groeiend bedrijf heeft groeiende medewerkers nodig.

Een duurzaam productief bedrijf heeft daarom duurzame productieve medewerkers nodig. Het rendement op het geïnvesteerd "vermogen" van medewerkers daar gaat het om!

### Wat is een Employee Experience?

Een Employee Experience is de reis die medewerkers maken binnen de organisatie: vanaf het punt dat ze voor het eerst contact hebben met de organisatie tot en met het punt dat ze de organisatie verlaten. Gedurende deze reis zijn er zogeheten Touch points waarin de organisatie het gedrag of de mening van de medewerker over de organisatie positief of negatief kan beïnvloeden.

Voorbeelden van deze Touch points zijn het sollicitatiegesprek, de eerste werkdag, contact met de klant, leidinggevende of organisatiebijeenkomsten. Belangrijk is dat de organisatie op elk van deze momenten de medewerkers positief kan beïnvloeden door bijvoorbeeld hen te verrassen of te waarderen. Hierdoor worden ze bevlogen en leveren ze meer op voor de organisatie.



### Waarom is een Employee Experience belangrijk?

Het in kaart brengen van een Employee Experience is niet het doel op zich. Het is een instrument dat gebruikt wordt om de Touch points in kaart te brengen waar de organisatie of managers een grote impact hebben op de medewerkers. De Employee Experience helpt gebieden te signaleren die verbeterd moeten worden en maakt de organisatie/managers bewust van de beleving van medewerkers binnen hun organisatie. Deze verbeteringen kan je met Continu verbeteren (Lean) oppakken.

Wanneer **de Touch points duidelijk** zijn, kunnen **gerichte interventies geïmplementeerd** worden om de **beleving en bevlogenheid van medewerkers te verhogen**. Het doel van de Employee Experience is om bevlogen, tevreden, productieve en gelukkige medewerkers te creëren. Zij vormen de ambassadeurs van je organisatie en voegen zowel direct als indirect veel waarde toe voor de klant.

Verder faciliteert de Employee Experience een doorbraak in een ongezond organisatiesysteem. Naar een cultuurverandering met enthousiaste, bevlogen en productieve medewerkers. Omdat een organisatie bewust wordt van de kracht en valkuilen in de organisatie. Zo kan het in kaart brengen van de Employee Experience antwoord geven op de vragen waarom er een hoog verzuim is, waarom er een hoog verloop is onder talent of waar de frustraties van de medewerkers liggen.

Door medewerkers bevlogen en gelukkig te maken zullen zij sneller bij je organisatie blijven, meer omzet opleveren en minder vaak ziek zijn. De tweede knop waar we aan dienen te draaien, om de vicieuze cirkel te doorbreken is verhogen effectiviteit en productiviteit. Wij hebben wat eerste handvatten/tips om de effectiviteit en productiviteit te verhogen op de werkvloer uitgeschreven, mocht je deze tips willen ontvangen, stuur dan vrijblijvend een mail naar [\*\*info@meerwaardemakers.nl\*\*](mailto:info@meerwaardemakers.nl)

Namelijk zoals eerder al aangegeven is niet alleen de Employee Experience belangrijk, om de werkdruk en mentaal verzuim te verlagen. Het is ook belangrijk om de effectiviteit en productiviteit te verhogen.

Als de organisatie van het werk logisch en eenvoudig is, als medewerkers de ruimte krijgen hun vakmanschap uit te oefenen, als ze zicht hebben op hun zinvolle bijdrage aan het product of de continuïteit van het bedrijf, zijn medewerkers meer betrokken.

Werkgevers die goede resultaten boeken met het geven van vrijheid en verantwoordelijkheid aan medewerkers verdienen hun investeringen terug door lager ziekteverzuim, hogere arbeidsproductiviteit, minder managementlagen, minder administratieve taken, en hogere klanttevredenheid. En het zijn aantrekkelijke werkgevers.

**Neem indien gewenst, vrijblijvend contact met ons op! Wij nemen je graag mee in hoe wij de vicieuze cirkel doorbreken met Employee Experiences i.c.m. het verhogen van de effectiviteit en productiviteit, (LEAN in de praktijk), zodat wij Werkdruk kunnen omzetten naar Werk Geluk!**

[\*\*www.meerwaardemakers.nl\*\*](http://www.meerwaardemakers.nl)

Marcia en Brigitte