

Dolmans Calamiteiten Diensten

Van **gedogen**
naar zero **tolerance**

Toen Marlies Volkers als HR manager binnenkwam bij Dolmans Calamiteiten Diensten, ontdekte zij al snel dat er ook bij Dolmans op de werkvloer problemen waren met alcohol- en drugsgebruik. Niet verwonderlijk in een organisatie met 300 medewerkers op 20 vestigingen. Via de bedrijfsarts kwam zij in contact met Stephan Roelofs, de oprichter van Be-Responsible. “Stephan heeft ons laten zien wat je er als werkgever aan kunt doen om het licht aan te doen, zoals hij dat zo mooi zegt. Alcohol- en drugsgebruik op de werkvloer speelt zich immers af in het donker...”

Simone Lensink

Marlies: “Dolmans is een afspiegeling van de maatschappij. Daar komt afhankelijkheidsproblematiek ook voor. Zowel in de praktijk als uit dossiers bleek dit ook bij ons een actueel onderwerp te zijn. Aangezien Dolmans nog niet de juiste middelen had om dit aan te pakken, werd het probleem gedoogd.” Dolmans investeert in de vitaliteit van medewerkers en het alcohol- en drugsbeleid is een onderdeel daarvan. Dolmans

maakt er actief werk van om problemen rond verslaving en misbruik bespreekbaar te maken en medewerkers te helpen de problemen aan te pakken. Marlies: “Als MT hebben we voor een stapsgewijze en geleidelijke aanpak gekozen. Het betreft een gevoelig onderwerp, waarbij draagvlak vanuit het management van belang is. Niet iedereen vindt het gemakkelijk om medewerkers aan te spreken over dit onderwerp. Veel leidinggevers beschouwen het als privé-problematiek en wisten niet wat ze ermee aan moesten. En daardoor werd het gedoogd.”

Buitenstaander

In samenspraak met Be-Responsible ontwikkelde Dolmans het alcohol- en drugsbeleid. Toen dat op tafel lag, volgde een campagne om iedereen in

de organisatie duidelijk te maken dat het beleid daadwerkelijk uitgevoerd zou gaan worden. Marlies: “We zijn begonnen met het trainen van de managers en het geven van voorlichting aan de medewerkers. We hebben hen heel duidelijk verteld wat de routing is. Als je een vermoeden hebt, ga dan eerst met HR in gesprek. Als we samen concluderen dat er iets aan de hand is, gaat Be-Responsible met die medewerker praten. We hebben inmiddels gemerkt dat het een enorme toegevoegde waarde heeft als diegene met een ervaringsdeskundige om de tafel zit. Om te beginnen is Stephan een buitenstaander, niet de directe werkgever. Maar belangrijker is misschien nog wel dat hij weet waar het over gaat en dezelfde taal spreekt.”

Stephan: “Natuurlijk is die ervaringsdeskundigheid waardevol, maar ik denk dat het ook heel belangrijk is dat de manager het gesprek zelf niet hoeft aan te gaan. Dat brengt bijvoorbeeld een risico op een verstoorde arbeidsrelatie met zich mee. Dan ben je nog verder van huis. Omdat ik zelf verslaafd ben geweest, weet ik ook wat het je oplevert om zonder drugs of alcohol door het leven te gaan. Dat benadrukt ik altijd in deze gesprekken. En aan de andere kant kan ik laten zien dat je je baan op het spel zet als je dit gedrag voortzet. De organisatie wil mensen met afhankelijkheidsproblematiek helpen. Je mag ervoor kiezen die hulp te weigeren. Maar weet dan wel dat we een dossier opbouwen. Daar zijn we heel transparant in. Als we een dossier opbou-

wen, betekent dat dat we de achterdeur aan het dichtgooien zijn. Een verslaafde hoeft je maar een kiertje te geven en hij glibbert er doorheen. Ik weet precies waar die kiertjes zitten, dus ik kan ze ook dichtgooien.”

Goed dossier

Marlies: “Wij hebben ervoor gekozen Be-Responsible binnen te halen omdat zij expertise hebben op het vlak van de verslavingsproblematiek, maar ook in het opbouwen van een goed dossier. We kijken namelijk ook uitdrukkelijk naar de verantwoordelijkheid van de medewerker zelf. Inmiddels zijn we met grofweg tien mensen in gesprek bij wie we vermoeden – of inmiddels weten – dat er problemen zijn. Een aantal van hen heeft zich zelf gemeld. Twee van hen zijn

“Veel leidinggevers beschouwen het als **privé problematiek** en wisten niet wat ze ermee aan moesten.”

inmiddels succesvol geholpen in een kliniek. En dat heeft anderen geïnspireerd om bij ons aan te kloppen. Het is natuurlijk heel mooi als dat gebeurt.” Bij Dolmans weet inmiddels iedereen dat het verboden is om onder invloed van alcohol of drugs te zijn onder werktijd. Marlies: “We hanteren een ‘nulbeleid’. Dat betekent dat we mensen laten weten dat we ze willen helpen als er problemen zijn. Er wordt dus geen jacht geopend. Maar als je je niet



“Je mag ervoor kiezen hulp te weigeren maar weet dan wel dat we een **dossier opbouwen**”



wilt laten helpen, heb je wel een probleem. Naast de succesverhalen, hebben we ook iemand op staande voet moeten ontslaan. Daar was een vermoeden, we zijn het gesprek aangegaan, hebben gewaarschuwd en hulp geboden, maar die werd geweigerd. We hebben dat

allemaal vastgelegd in het dossier en we hebben met die medewerker afgesproken dat we zouden gaan testen op de werkvloer. De eerste test die we deden, wees uit dat hij onder invloed van drugs was. Dat was reden voor ontslag op staande voet.” 

Be-Responsible

Ongeveer tien procent van de Nederlandse beroepsbevolking kampt met doseringsproblemen, waarvan bij de helft sprake is van een verslavingsprobleem. Het grootste deel van deze groep blijft gewoon aan het werk. De problematiek speelt zich af in het donker. Dit leidt tot verzuim, bedrijfsongelukken, stemmingswisselingen en ruzies op de werkvloer. Be-Responsible heeft als missie om het licht op deze problematiek te laten schijnen en draagvlak te creëren voor een alcohol- en drugsvrije werkvloer. Be-Responsible is opgericht door Stephan Roelofs en ontstaan uit zijn eigen ervaringsdeskundigheid. Hij maakte aan den lijve mee hoe het is om niet goed te kunnen functioneren door verslavingsproblematiek. “De schade die wordt veroorzaakt in organisaties, bij collega’s en bij de persoon zelf, zijn voor mij snel en eenvoudig te herkennen. Daarom heb ik Be-Responsible opgezet. Samen met professionals zet ik mij in voor alcohol- en drugsvrije werkomgevingen. En als we erin slagen om iemand weer op de rit te krijgen, is dat voor ons de hoofdprijs!”



Van werkstress naar werkplezier

TNO stelde in 2014 in een onderzoek dat de oorzaak van werkstress kan worden gevonden in te hoge taakeisen (38%), weinig autonomie op het werk (44%), gepest worden (8%), ongewenst gedrag van buiten de organisatie (23%) en ongewenst gedrag binnen de organisatie (16%). Zelfs in 2016 is het bespreken van werkstress op de werkvloer nog een taboe. Werkgevers en managers weten niet hoe ze hierover het gesprek moeten aangaan en collega’s weten niet hoe zij ondersteuning kunnen bieden. Dit heeft vooral te maken met de negatieve lading die de term met zich mee brengt. Maar is werkstress wel zo negatief? Het biedt ook leermomenten waarin je zelf verantwoordelijk bent voor hoe jij omgaat met moeilijke situaties en daarin de juiste keuzes maakt. Jij staat als medewerker aan het roer.

Triple A-methode

Het is daarbij wel belangrijk dat deze momenten worden besproken en dat er ruimte is om hiervan te leren. Een simpele methode die daarbij kan helpen, is de triple A-methode; Aandacht, Aandacht en Aandacht. Door oprecht geïnteresseerd te zijn in elkaar, ontstaat er een cultuur waar elkaar positief aanspreken op gedrag ‘gewoon’ wordt. Het feit dat er werkstress is en dat daarover kan worden gesproken, leidt tot acceptatie. De term werkstress verdwijnt als sneeuw voor de zon en wordt vervangen door werkplezier. Het creëren van werkplezier is daarom samen te vatten in de volgende formule: $H = A + A$ (Happiness = Aandacht + Acceptatie).

Vincent ter Wal

Voorzitter NVP Young Professionals & Verzuimconsultant Perspectief Groep

‘Een werknemer voelt zich vaak bezwaard als hij zich ziek meldt’

Anouk Meppelink, letselschadejurist bij DAS



Over DAS

DAS is de specialist in het voorkomen, oplossen en beheersbaar houden van juridische problemen voor particulieren en juridische en financieel-juridische problemen voor bedrijven en (semi-)overheden. DAS heeft ruim 2.400 medewerkers in dienst, onder wie 630 juridische specialisten en 700 incassospecialisten. Kijk ook op www.das.nl

Letselschadejuristen van DAS: verstand van ondernemen

De letselschadejuristen van DAS staan ondernemers bij als een werknemer bijvoorbeeld slachtoffer is geworden van een verkeersongeval en tijdelijk arbeidsongeschikt is. Als de aansprakelijkheid door de verzekeraar van de veroorzakende partij is erkend, kunnen zij ondernemers kosteloos bijstaan. Ook ondernemers zonder rechtsbijstandverzekering kunnen zo bij DAS terecht. Anouk Meppelink adviseert en helpt veel ondernemers met het verhalen van doorbetaalde loonkosten; het zogenoemde loonregres.

‘Wij kunnen de pijn verzachten’

‘Werknemers voelen zich vaak bezwaard om zich na een verkeersongeluk ziek te melden. De werknemer vindt het vervelend omdat de baas dan ook meteen een probleem heeft. Dat zag ik bijvoorbeeld bij Arjen, een werknemer van een klant van mij. Die had bij een verkeersongeval een whiplash opgelopen. Zijn klachten hielden aan, maar hij vond het lastig om zich ziek te melden. Arjen werkte als productiemedewerker in een fabriek, wat uiteraard fysiek belastend werk is. Arjen kon het werk met de whiplash-klachten niet volhouden en moest zich ziek melden. De aansprakelijkheid was al door de verzekeraar van de veroorzaker van het ongeval erkend.

Mijn werkzaamheden waren erop gericht om voor de werkgever van Arjen het doorbetaalde nettoloon en eventuele re-integratiekosten te verhalen op de aansprakelijke verzekeraar. Op die manier kon ik de ‘pijn’ van de werkgever verzachten en Arjen geruststellen. Mijn hulp was voor Arjens werkgever kosteloos; ik diende mijn kosten rechtstreeks in bij de aansprakelijke verzekeraar.

Mijn klant, de werkgever, was blij omdat hij een groot deel van zijn kosten vergoed kreeg. Arjen was gerustgesteld, want hij kon zich nu volledig richten op zijn herstel. Zo heeft zijn werkgever weer snel een gezonde werknemer in dienst.’

Meer over letselschadehulp van DAS:
das.nl/letselschadehulp



met DAS kom je verder