

Persbericht

Brussel, 28 april 2016

Welcome Back, een positieve aanpak van langdurig absenteïsme

Net als elke onderneming heeft ook AG Insurance te maken met medewerkers die voor een langere periode afwezig zijn wegens ziekte. Op een totaal van 4.400 medewerkers, telt het bedrijf gemiddeld enkele tientallen langdurig afwezigen om medische redenen. Daarom lanceerde AG Insurance eind 2015 het programma Welcome Back. Dit programma waarin de verpleegsters van de interne medische dienst, de arbeidsgeneesheer en het HR-departement samenwerken, neemt een belangrijke plaats in binnen het humanresourcesbeleid in het algemeen en het beleid van “welzijn op het werk” in het bijzonder. Concreet biedt AG Insurance alle medewerkers die sinds minstens zes weken afwezig zijn en die dit wensen, een specifieke en regelmatige begeleiding door de verpleegsters, persoonlijk advies en ondersteuning bij de werkhervatting.

AG Insurance

E. Jacqueminaan 53

B-1000 Brussel

Telefoon

+32(0)2 664 81 11

Fax

+32(0)2 664 81 50

www.aginsurance.be

Hoe langer de afwezigheid, hoe kleiner de kans op werkhervatting

Sinds enkele jaren hebben bedrijven meer en meer te kampen met langdurig absenteïsme om medische redenen. Uit een recente studie van de FOD Werkgelegenheid¹ blijkt dat niet enkel het aantal afwezigen om medische reden stijgt, maar ook de duur van de afwezigheden is toegenomen. Volgens een andere enquête van SD Worx² is deze stijgende tendens al merkbaar sinds 2008: 1,75 % langdurig afwezigen in 2008, 2,81 % in 2015.

De redenen voor deze afwezigheden zijn uiteenlopend: operatie, ongeval, ernstige ziekte, rugpijn, psychische problemen, burn-out, ... Uit de studie van de FOD blijkt ook dat hoe langer de afwezigheid aansleept, hoe kleiner de kans wordt dat de persoon het werk hervat en hoe minder het oorspronkelijke gezondheidsprobleem de terugkeer naar de werkvloer belemmert. In een aantal gevallen beginnen inderdaad andere aspecten door te wegen: psychosociale factoren, de werkomgeving, collega's, leeftijd van de medewerkers, werklast, ... worden dan bepalend voor het al dan niet hervatten van het werk. En dit terwijl opnieuw komen werken ook een positieve invloed kan hebben op het

¹ FOD Werkgelegenheid, Terug aan het werk na afwezigheid wegens medische redenen (brochure werkgever), mei 2015.

² Persbericht van SD Worx, 7 februari 2016.

genezingsproces. De sociale integratie speelt een rol, mensen voelen zich gewaardeerd en krijgen meer zelfvertrouwen.

“Net als tal van andere ondernemingen, hebben wij dezelfde vaststellingen gedaan,” bevestigt Raphaël Copis, Human Resources Directeur. “Daarom hebben we een positieve, globale en gestructureerde aanpak ingevoerd die de omstandigheden om het werk te hervatten – voor zover dit mogelijk is, natuurlijk – optimaliseert. Enerzijds door de afwezige medewerkers te begeleiden en te adviseren, anderzijds door een gunstig kader te creëren waarin de werkhervatting in de best mogelijke omstandigheden kan verlopen.”

Centraal luik in het beleid inzake welzijn op het werk

Sinds een aantal jaren is welzijn op het werk een van de centrale thema's van AG Insurance. “We zijn er immers van overtuigd dat medewerkers die zich goed voelen in hun werkomgeving, doorslaggevend kunnen zijn voor de klantentevredenheid en dus ook voor de bedrijfsresultaten,” stelt Raphaël Copis. De laatste jaren heeft het bedrijf dan ook sterk geïnvesteerd in een moderne en flexibele werkomgeving, telewerk, opleidingen, welzijn, sportactiviteiten en work-life balance. Sinds eind 2015 maakt ook het Welcome Back-programma deel uit van de pijler ‘Well-being’ van het globale HR-plan.

Welcome Back, een programma met vijf krachtlijnen

- Zodra een medewerker minstens zes weken afwezig is, nemen de verpleegsters van de medische dienst van AG Insurance met hem of haar contact op. Ze stellen een **gepersonaliseerde follow-up** voor, ongeacht het gezondheidsprobleem. Zowel voor hen als voor de medewerker is deze opvolging (die meestal via telefoon verloopt) een gelegenheid om regelmatig poolshoogte te nemen van de situatie en te bekijken hoe AG Insurance de medewerker kan bijstaan.
- Deze opvolging gebeurt op vrijwillige basis. De verpleegsters bieden hun hulp aan maar de medewerkers beslissen **in alle vrijheid** of ze hier al dan niet op ingaan. Ze zijn ook vrij om op elk moment uit het programma te stappen.
- Bijzondere aandacht gaat naar het **respecteren van de privacy en het medisch geheim**. De verpleegsters die contact hebben met de medewerkers, geven geen informatie door buiten de medische dienst.
- Om de werkhervatting zo vlot mogelijk te laten verlopen, wordt deze grondig voorbereid **via gepersonaliseerde oplossingen**, die rekening houden met de toestand en de capaciteiten van de medewerker (aanpassing van het werkregime, wijziging van bepaalde taken of doelstellingen, ergonomische aanpassingen, ...). Dit gebeurt in samenwerking met de arbeidsgeneesheer. De verpleegsters staan in voor het leggen van het contact.
- Tot slot maakt het programma Welcome Back deel uit van het **opleidingstraject dat alle managers** in de onderneming volgen. Als de werkhervatting vastligt neemt ook de manager, in samenwerking met het HR-departement, actief deel aan de voorbereiding ervan. Dit alles om ervoor te zorgen dat de terugkeer van de medewerker zo vlot mogelijk verloopt.

Begeleiding op maat door de verpleegsters van de maatschappij

Het programma Welcome Back ging van start eind 2015. Na enkele maanden is de balans bemoedigend. 75 % van de medewerkers die de vraag kregen om mee te werken aan het programma, hebben ingestemd met de opvolging. Brigitte Bernaer, verpleegster en verantwoordelijke van de medische dienst van AG Insurance: “De feedback van de medewerkers die we gecontacteerd hebben, was heel positief. De

mensen waarderen het dat we bekommerd zijn om hun gezondheidstoestand en dat ze bij ons terecht kunnen om te antwoorden op hun vragen te beantwoorden en te luisteren naar hun bekommernissen. Daarnaast begeleiden we hen ook bij het administratieve luik van hun afwezigheid. Via dit programma kunnen we onze rol als verpleegster ten volle vervullen. We luisteren naar de medewerkers en tonen empathie, wat dit zeer dankbaar werk maakt.”

“Onze medewerkers vormen in de eerste plaats het menselijk kapitaal van onze onderneming,” besluit Raphaël Copis. “En dat kapitaal moeten we koesteren. De medewerkers voelen zich door ons gesteund in een vaak lastige periode. Ze weten dat we hen een luisterend oor bieden en dat we rekening houden met hun problemen. Bij een langdurige afwezigheid blijft de band met de onderneming – voor zij die dat wensen – behouden. En als ze in staat zijn om het werk te hervatten, kunnen ze er ook op rekenen dat we er alles aan doen om hun werkomstandigheden aan te passen aan hun persoonlijke situatie.”

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Laurence Gijs
Press Relations AG Insurance
Tel: 02/664.40.28 - Gsm: 0479/81.46.81
laurence.gijs@aginsurance.be

Over AG Insurance

Met een globaal marktaandeel van 21,4 % eind 2015 (27,9 % in levensverzekeringen en 16,1 % in verzekeringen Niet-Leven) is AG Insurance marktleider op de Belgische verzekeringsmarkt. AG Insurance verdeelt zijn producten via verschillende kanalen, zodat elke klant op de hem passende manier bediend wordt: via onafhankelijke verzekeringsmakelaars en Fintro-agenten, via de kantoren van BNP Paribas Fortis en bpost bank en via groepsverzekeringen voor grote ondernemingen. AG Insurance telt meer dan 4000 gespecialiseerde medewerkers. Voor meer info, raadpleeg www.aginsurance.be.