

[Zakelijk](#) [Klantverhalen](#) De interactieve verzuimvideo van PostNL

PostNL heeft iets voor leidinggevenden: een interactieve verzuimvideo

Het gaat goed met PostNL. Misschien wel iets te goed. Want wat voor invloed heeft de drukte op het verzuim? Het postbedrijf wacht het antwoord niet af. Een interactieve videotraining helpt leidinggevenden verzuimgesprekken oefenen. ‘Ik durf te stellen dat een goed gesprek voor een leidinggevende het belangrijkste instrument is om ziekmeldingen te voorkomen.’



“Medewerkers moeten zich gehoord voelen. In gesprek gaan kan verzuim voorkomen. Daar geloof ik in.”

- Tineke Haak-Bok, Specialist Verzuim en Esther van Lunteren, Specialist Verzuim bij PostNL

Bezorgd

Verzuimspecialisten Tineke Haak-Bok en Esther van Lunteren zijn allebei bezorgd om de circa 38.000 medewerkers van PostNL. De druk is hoog. De laatste tijd bewijst de organisatie opnieuw hoe belangrijk ze is voor de maatschappij. Ook de klant ziet de bezorgers van het ene huis naar het andere huis rennen. ‘Onze bezorgers krijgen kaartjes en cadeautjes van klanten,’ zegt Esther. ‘Dat maakt ons trots.’ Maar met kaartjes en cadeautjes alleen redden ze het niet, zegt ze erbij. Niet dat het verzuimgetal buitensporig hoog is. Maar elk verzuim is er een te veel. Esther somt op: ‘Rouw, scheidingen, zorgen over kinderen, [mantelzorg](#), financiële problemen, problemen op het werk... daar liggen kansen. Zeker de helft van het [verzuim](#) is niet-medisch.’ Tineke knikt. ‘Dan moet je wel weten wat er bij de medewerker speelt,’ zegt ze. ‘Als het even kan vóór de ziekmelding. Daarom is niet het gesprek over medische zaken belangrijk, maar juist over andere knelpunten. De medewerker voelt zich gehoord en gezien, en vaak bedenk je dan samen oplossingen om die knelpunten weg te halen. Zoiets vraagt om oefening.’

A, B of C

Natuurlijk is het belangrijk om het gesprek aan te gaan, maar hoe doe je dat dan? Er zitten best wat haken en ogen aan een goed gesprek. Door de privacywetgeving mag een leidinggevende bijvoorbeeld niet vragen wat iemand mankeert. ‘Je mag natuurlijk wel in gesprek gaan over wat de medewerker zegt wél te kunnen doen,’ zegt Tineke. ‘We trainen onze leidinggevenden daarin. Zo’n training is heel nuttig en leerzaam. Maar wat als je de stof pas maanden daarna kunt toepassen? Weet je dan nog waar je op moet letten?’ Tineke vertelt dat Mirjam Oosterbroek van Zilveren Kruis een interactieve videotraining toonde waarin de kijker keuzes moet maken. In verschillende filmpjes zag Tineke voorbeelden van gesprekken. Bijvoorbeeld met medewerkers die kans lopen om uit te vallen. Tijdens de video’s is de vraag: ‘Hoe zou je reageren?’ Via het vervolg laten de acteurs zien wat het effect is van het gekozen antwoord. Vervolgens krijgt de kijker feedback van een trainer. ‘Een interactieve videotraining klinkt misschien een beetje cryptisch, maar Zilveren Kruis liet het zien en ik was om. Ik besepte meteen dat zo’n video onze leidinggevenden enorm zou helpen in gesprekken met medewerkers over verzuim... en vooral om te voorkomen dat mensen uitvallen.’



‘Het volgen van trainingen wordt door veel medewerkers als belastend ervaren en kost veel tijd. Voor veel vraagstukken kan een interactieve video een oplossing zijn.’

- Mirjam Oosterbroek, Adviseur Gezond Ondernemen Zilveren Kruis

Werkbaar voor iedereen

Een interactieve video is niet zomaar gemaakt. Allereerst moet het eindproduct voor iedereen werkbaar zijn. En natuurlijk is daar draagvlak voor nodig. ‘Leidinggevenden moet denken: hier hebben we wat aan.’ Door de lijnmanagers en HR te betrekken bij de scripts, zorgde Arbeid en Gezondheid dat het echt een project van heel de organisatie werd. Samen met Studio Interactive – ‘de mensen die het product maken’ – en een groep diverse acteurs filmde ze herkenbare scènes. ‘Onze leidinggevenden zijn hartstikke druk. Dus we moeten dit zo praktisch en toegankelijk mogelijk maken.’ En praktisch is het, vult Esther aan. ‘Deze video, of een specifiek gesprek, kun je terugkijken voor je een gesprek met je medewerker ingaat. Dat kost maar 10 minuten. Makkelijker kan haast niet.’

Leidinggevende is de regisseur

‘Ik durf te stellen dat het [gesprek met een leidinggevende](#) het belangrijkste is. Het is belangrijk om betrokken te zijn,’ onderstreept Tineke. ‘Lage betrokkenheid betekent een hoger verzuim. Als ik nooit iets hoor van mijn leidinggevende en hij me schijnbaar niet mist als ik afwezig ben, dan is een ziekmelding makkelijk gedaan. Maar als je een band hebt, dan voelt het niet goed om collega’s in de steek te laten.’ Medewerkers moeten zich gehoord voelen. Dus betrek de medewerker, zeggen Tineke en Esther. ‘We willen mensen inzetten naar hun mogelijkheden. Dat is wat PostNL typeert. In gesprek gaan kan verzuim voorkomen. Stel met elkaar vast wat er nodig is om aan het werk te gaan, of te blijven. Daar geloof ik in. De leidinggevende heeft daarin de regie.’

Iets voor de medewerker

‘Dit soort projecten vereisen een lange adem,’ lacht Tineke. Nu is het zover: de interactieve video wordt eindelijk uitgerold. ‘Ik ben blij en opgelucht.’ Esther hoopt dat het bijdraagt om ziekteverzuim te voorkomen. ‘Voorkomen is niet alleen beter voor de organisatie. We hebben ook een maatschappelijk belang met elkaar, zorgkosten laag houden. Het gaat hierbij om mensen, om onze medewerkers. Dit is voor hen.’ Dat raakt wel heel erg de slogan van PostNL: we hebben iets voor je. Deze belofte doet PostNL dus niet alleen aan de klant, maar óók aan de medewerkers. Esther legt de link per ongeluk, zweert ze. ‘Maar waar is het wel, haha.’

Tips van PostNL om verzuim terug te dringen

- Richt de pijlen vooral op de niet-medische kant van verzuim.
- Verzuim voorkomen vereist constante aandacht; óók van leidinggevendenden.
- Wees betrokken bij de medewerkers. Betrokkenheid werkt twee kanten op: zo zijn medewerkers ook meer betrokken bij de organisatie.
- En, tot slot, zet een interactieve videotraining in om leidinggevendenden te ondersteunen in het gesprek.

Deel dit artikel via:



Zo gingen we met andere klanten aan de slag



'De snoepspot bij ons op de afdeling roept bijna mijn naam als ik er langs loop!'

- Franka van der Ende en Dennis van 't Hart - Zilveren Kruis



'Het is net zo belangrijk om je hoofd te trainen als je lijf'

- Folkert van Dam, HRM Trainee en Oana Salcescu, HRM Trainee bij Unilever



‘We dachten dat we aan 8 trainingen genoeg hadden, maar de aanmeldingen blijven komen’

- Sandra de Groot, Dieuwertje Slofstra en Roxane Novák, advies- en accountantskantoor Flynth

[Lees het artikel van Zilveren Kruis](#) →

[Lees het artikel van Unilever](#) →

[Lees het artikel van Flynth](#) →

Was deze informatie nuttig voor u?

Ja

Nee

Bel ons

U kunt ons bereiken van ma t/m vrij
08:00 – 17:30.

MKB [071 364 19 20](tel:0713641920)

Grootzakelijk [071 367 08 25](tel:0713670825)

Intermediair [071 364 19 50](tel:0713641950)

Stuur ons een e-mail

Wij nemen zo snel mogelijk contact met u op.

[Mail ons direct](#)

Volg ons op LinkedIn

Laat je inspireren en praat mee over actuele onderwerpen.

[Naar LinkedIn](#)

[disclaimer](#) [privacy](#) [cookies](#) [wijzer in geldzaken](#) [contact](#)



Zilveren Kruis is onderdeel van **achmea**