

# Hoe herken je signalen van mentale klachten bij werknemers?

**openup**



# Introductie

Elke organisatie is gebaat bij betrokken medewerkers die goed in hun vel zitten. Hier wil je als HR-professional natuurlijk alles aan doen, toch heb je nooit volledig in de hand hoe iemand zich voelt en tegen welke uitdagingen iemand aanloopt.

De scheidslijn tussen werk en privé is afgelopen jaar vervaagd en in veel branches is de werkdruk toegenomen. Maar ook al is vanwege de pandemie onze (mentale) gezondheid onder druk komen staan, mentale uitdagingen zijn van alle tijden. Bovendien zijn ze van iedereen, niemand ontkomt eraan. Je wilt medewerkers zo goed mogelijk kunnen ondersteunen, daarvoor is het wel zaak dat je op de hoogte bent van wat er leeft.

Niet iedereen klopt (direct) bij HR aan wanneer hij of zij met mentale hulpvragen rondloopt. Het is belangrijk om zelf goed vinger aan de pols te houden en te observeren hoe het met medewerkers gaat. Op de werkvloer kan je mensen tenminste nog zien, maar nu we voornamelijk thuiswerken en waarschijnlijk ook (deels) thuis blijven werken, hebben we er een extra uitdaging bij. Want hoe houd je zicht op mentale uitdagingen bij medewerkers, wanneer je online en op afstand van elkaar werkt?

Een medewerker met psychische klachten is gemiddeld meer dan tweehonderd dagen uit de running. Dit is niet alleen vervelend voor de persoon zelf, maar ook een hoge kostenpost voor het bedrijf. Organisaties die op tijd bijsturen, kunnen verzuim voorkomen en zo veel geld besparen. Het gaat erom dat je de eerste signalen herkent zodat je tijdig actie kunt ondernemen. In dit ebook geven we inzichten vanuit de psychologie en uit de praktijk. Want nog altijd geldt: voorkomen is beter dan genezen.

# Always on

Veel psychisch verzuim wordt veroorzaakt door een verstoorde balans tussen werk en privé, in combinatie met een te hoge werkdruk. De werk- en thuissituatie vloeit steeds meer in elkaar over, we zijn altijd en overal bereikbaar, staan voortdurend 'aan' en krijgen minder kans te herstellen. Uit onderzoek van TNO en CBS\* blijkt dat 47 procent van de werknemers vaak of altijd buiten werktijd bereikbaar is. Drie op de tien medewerkers ervaart zelfs een informatie-overload door de vele dagelijkse mails, telefoontjes en appjes. Het 'always on' zijn heeft niet te onderschatten gevolgen voor zowel onze fysieke gezondheid, als mentaal.

Het is voor iedereen belangrijk om buiten het werk voldoende rust te krijgen. Het idee dat stressgerelateerde klachten of burn-out aan de werknemer zou liggen, is achterhaald. De werkgever heeft hier een groot aandeel in. Hoge werkdruk en grote hoeveelheid eisen die veel organisaties hun medewerkers - al dan niet bewust - opleggen, werken ongezonde stress, verzuim en burn-out in de hand.

## Betrokkenheid op afstand

Niet alleen een hoge werkdruk en het 'always on' zijn, ook het werken op afstand speelt ons parten. Vanuit huis lukt het vaak minder goed om samen te werken en zijn we minder betrokken bij de organisatie. Hierdoor kunnen we geïsoleerd raken en slecht in ons vel komen zitten. Dit verminderde (sociale) contact kan letterlijk ziek maken, met meer verzuim of uitval als gevolg.

Onze psychologen horen dit ook terug tijdens gesprekken met cliënten. Gesprekken op werk lijken online steeds functioneler geworden en gaan direct naar de inhoud. Medewerkers voelen zich zo wel betrokken bij het werk zelf, maar minder onderling. Terwijl die betrokkenheid en verbinding met elkaar juist iets is wat we allemaal nodig hebben om goed in ons vel te zitten, het is een basisbehoefte. Nu dit vaker ontbreekt, gaat dit ten koste van onze veerkracht en draagkracht, terwijl de draaglasten in veel gevallen zijn toegenomen.

\* Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2019/15/nationale-enquete-arbeidsomstandigheden-2018>

Verder zijn we steeds individueler gaan werken, zeker nu we elkaar niet meer zien bij het koffiezetapparaat of tijdens live meetings. We pakken minder snel de telefoon om samen te werken en om hulp vragen wordt lastiger, waardoor we vaker de neiging hebben iets alleen op te lossen. Wanneer het niet goed lukt om grenzen aan te geven, kan de werk- en mentale druk extra oplopen

# Impact van de Coronacrisis

Ook corona heeft grote invloed op onze mentale gezondheid: op hoe we ons voelen maar ook hoeveel waarde we hieraan hechten. Meer dan de helft (56%) van alle medewerkers is hun mentale gezondheid belangrijker gaan vinden, zo blijkt uit recent onderzoek van OpenUp\*. Dat zien de ruim 500 HR-professionals die we hebben ondervraagd ook: 42% geeft aan dat medewerkers vaker bij ze aankloppen met vragen rondom privé of mentale problemen. 43% van de HR-medewerkers heeft het ziekteverzuim zien toenemen sinds corona.

Goede support voor medewerkers is dus extra belangrijk, maar ook een uitdaging. Want hoe houd je er zicht op, wanneer je elkaar niet meer fysiek ziet? De ruime meerderheid (60%) van de HR-medewerkers geeft aan dat ze minder meekrijgen van wat er thuis speelt bij medewerkers. Ook wordt het inwerken van nieuwe medewerkers door bijna de helft van de HR-medewerkers als lastig ervaren, terwijl een goed onboardingsproces juist zo belangrijk is voor een werknemer om zich gesteund en betrokken te voelen bij de organisatie.

Door goed te blijven signaleren hoe medewerkers zich voelen en waar zij eventuele ondersteuning bij nodig hebben, kunnen ongewenste gevolgen als een verminderde werksfeer, verzuim of uitval tijdig in de kiem worden gesmoord.

# Onderzoek OpenUp

In november 2020 ondervroegen we ruim 500 HR-medewerkers naar de impact van de coronacrisis op het mentaal welzijn van werknemers en organisaties:

**42%**

ziet dat medewerkers vaker aankloppen met vragen rondom privé of mentale problemen

**43%**

ziet dat het ziekteverzuim is toegenomen

**42%**

ervaart het inwerken van nieuwe medewerkers als lastig

**60%**

krijgt minder mee van wat er thuis speelt bij medewerkers

**57%**

van de HR medewerkers vindt het digitaal lastiger bijstaan dan op kantoor

# Tips voor het herkennen van signalen van mentale klachten

## 1 Zet je voelsprietten aan op de (online) werkvloer



Sommige medewerkers kloppen zelf aan bij langdurige stress en mentale hulpvragen, maar een grotere groep deelt niet zo makkelijk waar hij of zij mee zit. Juist daarom is het belangrijk alert te zijn op de signalen, zodat je tijdig iemand kunt ontzorgen en ondersteunen.

Wanneer je langdurige vermoeidheid ziet bij een werknemer of een aanhoudend verminderde concentratie, wees dan alert. Dit uit zich bijvoorbeeld in slordigheidsfouten, een trager werktempo, gemiste deadlines of een kort lontje naar collega's. Soms zijn de signalen echter erg subtiel en zit het in kleine gedragsveranderingen die er langzaam insluipen.

Wanneer iemand geleidelijk stiller wordt dan normaal, minder aanwezig lijkt, gedemotiveerd raakt of trager reageert, is dit ook een roep om extra alertheid. Stress en mentale uitdagingen kunnen de betrokkenheid van een medewerker flink onder druk zetten. Wanneer je bij die normaal altijd enthousiaste medewerker ineens geen initiatief meer ziet, knoop dan een informeel gesprek aan om te zien hoe het (echt) met hem of haar gaat.

"We hebben elke week een weekupdate, waarbij we collega's in kleine groepjes (3-5 man) verdelen voor een stoplichtronde. Elke werknemer geeft aan of hij groen, oranje of rood is. De kleuren staan voor hoe lekker je in je vel zit. Je mag, maar hoeft geen uitleg te geven bij de kleur. Dit stimuleert werknemers elkaar te ondersteunen, en opent het gesprek waar nodig."

Bertien Dumas - Directeur iPractice

Het omgekeerde komt uiteraard ook voor: iemand verzet opvallend meer werk dan normaal en ook 's avonds en in het weekend doorgaat. Soms zie je iemand zelfs plotseling een forse loonsverhoging vragen, omdat ze het gevoel van extra presteren willen compenseren. Let wel: het is vaak een complex samenspel van factoren, die niet altijd direct zichtbaar zijn. Het blijft zaak om je voelsprietten uit te blijven zetten, zodat je tijdig gedragsveranderingen bespeurt. Iedereen heeft wel eens een mindere dag, maar als het veranderde gedrag opvallend langer aanhoudt, check dan in bij de medewerker om te kijken of er meer speelt en hoe je hierbij kunt ondersteunen.

## **2** Extra alertheid geboden op afstand

Remote werken is het nieuwe normaal. Al zullen we niet meer 100% van de tijd thuis zitten, de meeste organisaties gaan verder in een hybride vorm waarbij we deels op locatie en deels op afstand van elkaar werken. Feit is dat we elkaar niet meer elke dag zien.

Ook op afstand zijn er signalen van mentale uitdagingen bij medewerkers te herkennen, al vraagt het om extra oplettendheid. Het is belangrijk dat we elkaar blijven zien, nu de vanzelfsprekendheid van een spontaan gesprek in de loop op kantoor er niet altijd meer inzit. Online is er veel mogelijk, maar het moet wel worden gepland. Dit hoeven geen lange calls te zijn, een regelmatige korte check-in doet even goed zijn werk.

Vraag tijdens deze check-ins niet alleen hoe het met werk gaat, maar juist ook wat er in iemands (gevoels)leven speelt. Wees open en nieuwsgierig, juist op afstand is het zaak elkaar goed te blijven horen en ondersteunen, ter voorkoming van misverstanden, fouten en chronische stress.

In een remote setting kunnen de eerder genoemde signalen als slordigheidsfouten en gemiste deadlines uiteraard ook opvallen. Daarnaast kan iemand tijdens online meetings ander gedrag vertonen, zoals vaker afwezig zijn of de camera veel uit hebben staan. Een opvallend donkere of rommelige thuiswerkomgeving kan ook een signaal zijn, als dit anders nooit het geval is.

**"Elk team heeft bij ons een dagelijkse opening en closing. Hierbij geeft elke werknemer kort zijn prioriteiten en highlights aan.**

**Door hier op kleine signalen te letten zoals (1) een werknemer die continu teveel prioriteiten opnoemt of (2) een werknemer die moeilijk highlights kan benoemen, kunnen we ook via videocalls signalen oppikken van hoe iemand in zijn/haar vel zit." - Sara Albisser, Operationeel Manager Spryng**

## **3** **Let ook op fysieke signalen**

Stressgerelateerde klachten sluipen er langzaam in, vaak hebben medewerkers het zelf pas door als het te laat is. Een langdurig zieke werknemer is uiteraard iets wat je wilt voorkomen, zowel voor de organisatie als voor de persoon zelf. Hoe weet je of medewerkers langdurige en overmatige stress ervaren?

Vaak kan je het ook herkennen aan fysieke klachten, denk aan rugpijn, migraine of ontstekingsreacties. Wanneer een medewerker zich kort achter elkaar ziek meldt, is dit reden om alarmbellen te laten afgaan. Probeer in deze gevallen te achterhalen wat er (nog meer) speelt.



# Herkenbare signalen



1. Langdurige vermoeidheid

2. Fysieke klachten als aan rugpijn, migraine of ontstekingsreacties

3. Regelmatig kort verzuim

4. Verminderde concentratie en vergeetachtigheid



5. Opvallend veel slordigheidsfouten of gemiste deadlines

6. Vaker stil en afwezig tijdens meetings

7. Veelvuldig overwerken buiten werktijd

8. Emotionele reacties zoals een kort lontje en snel uit de slof schieten



9. Vaker afwezig bij meetings of de camera veelvuldig uit hebben staan

10. Een opvallend rommelige (thuis)werkomgeving

# Ervaringen van OpenUp

Organisaties die met de juiste zorg en aandacht omgaan met het mentale welzijn van hun medewerkers, krijgen hier meer tevreden, betrokken en productieve medewerkers voor terug.

Bij OpenUp bespreken we regelmatig hulpvragen die betrekking hebben op werk. Mentale uitdagingen zijn van alle tijden, maar de veranderde situatie heeft voor extra mentale druk gezorgd. Niet iedereen klopt even makkelijk aan bij HR of de manager, dit komt in de gesprekken met psychologen ook naar voren. Een voorbeeld uit de praktijk:

“Floor: “Juist met een extern iemand in gesprek gaan, met iemand die helemaal losstaat van de organisatie, vond ik erg fijn. Iemand die niet oordeelt, geen tweede agenda heeft en er echt alleen voor mij is. Ik heb fijne managers, maar toch heb ik het gevoel dat ik niet altijd alles even objectief met ze kan bespreken.”

De Tilburg University onderzocht dat 39 procent van de medewerkers die hun mentale uitdagingen niet zouden delen, aangeeft dat ze dat bij een andere manager wel zouden doen\*. En ook bij mensen die het wel zouden vertellen, speelt de leidinggevende een belangrijke rol in die beslissing, die relatie moet goed zijn.

Zie ook het e-book: [5 tips om werknemers effectief te ondersteunen bij mentale hulpvragen](#)

“Met recht, noem ik jullie OpenUp, omdat het mij heeft geholpen om laagdrempelig contact te maken, mijzelf open te stellen voor de gesprekken en uiteindelijk ook (nieuwe) doelen te behalen of te gaan halen.”

“To the point, no nonsense en praktisch, maar zonder meteen in 'gemakkelijke oplossingen' te schieten.”

“Fijn om onafhankelijk met iemand te kunnen sparren over werk en hoe om te gaan met de huidige thuiswerksituatie. Fijne handvatten en mentale trucjes gekregen om motivatie en focus terug te vinden.”



Bron:

\*<https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5170600/werknemer-werkgever-vertellen-psychische-problemen-chef-werk>

# Ervaringen met OpenUp

Het kan voor medewerkers ook erg behulpzaam zijn om neutrale en professionele ondersteuning te krijgen. Daarnaast is er een groeiende behoefte om zelf met mentale uitdagingen en persoonlijke ontwikkeling aan de slag te gaan. Bij OpenUp kunnen werknemers binnen 24 uur terecht voor een 1-op-1 gesprek bij een psycholoog. Daarnaast krijgen ze toegang tot nuttige webinars, zelfhulpprogramma's, onderzoeken en meer.

55%

Van de medewerkers geeft aan nooit eerder in contact te zijn geweest met een psycholoog.

95%

In 95% van de gevallen lossen wij de hulpvraag op, de overige 5% begeleiden we werknemers naar de verzekerde zorg.

97%

97% van de medewerkers raadt OpenUp aan aan een vriend of collega.

9.6

Medewerkers geven de gesprekken met een psycholoog gemiddeld een 9.6.

8/10

van de medewerkers geeft aan dat de gesprekken ze in staat heeft gesteld een uitdaging op te lossen

+

"Fijn om onafhankelijk met iemand te kunnen sparren over werk. Fijne handvatten en mentale trucjes gekregen om motivatie terug te vinden "

+

"To the point, no nonsense en praktisch, maar zonder meteen in 'gemakkelijke oplossingen' te schieten. "

# Let's OpenUp

Medewerkers zijn op zoek naar handvatten om zelf te zorgen voor hun mentale gezondheid. Ze vinden het steeds belangrijker om gelukkig te zijn in het dagelijks leven. Wij staan klaar om hierbij te helpen. Bel of mail met onze head of partnerships Djurre Jansen om te ontdekken wat OpenUp voor jouw organisatie kan betekenen.



**Djurre Jansen**

[djurre@openup.care](mailto:djurre@openup.care)

+316 5109 8778