

AMEV boekt succes met preventieproject

Een "top down" aanpak van RSI

mw. M.W.H. Huizinga
Senior personeelsadviseur Fortis ASR

Verzekeringsbedrijf AMEV startte in 2001 het Project Preventie RSI om de hoeveelheid RSI-klachten onder de werknemers te verminderen. Het project bleek succesvol: de vooraf gestelde doelstellingen werden ruimschoots gehaald. Hoe de verzekeraar op basis van een sterk plan van aanpak, directe steun van het management, pauzesoftware en enthousiasme de hoeveelheid RSI-klachten met 94 procent wist te verminderen.

In 2001 ondertekende het bank- en verzekeringswezen een arboconvenant. Dat jaar kwamen bij AMEV, met 2400 medewerkers in dienst, twintig medewerkers in de WAO terecht door RSI-klachten. In het jaar 2000/2001 besteedde de arbodienst circa honderd spreekuren aan medewerkers met RSI-klachten en ondergingen twintig medewerkers met dergelijke klachten een behandeling bij het Rug Advies Centrum. Dit plus het beleidsstuk dat de RSI-werkgroep opstelde, vormde voor de directie aanleiding om het Project Preventie RSI te starten.

Pilot Project Preventie RSI

Het project ging van start bij een business unit van AMEV: Fortis Employee Benefit (FEB). Besloten werd tot preventieve maatregelen zoals het geven van voorlichting aan de veertig medewerkers en het verrichten van werkplekonderzoek. Aansluitend werd de pauzesoftware WorkPace op de computers geïnstalleerd.

Dit softwareprogramma leerde beeldschermwerkers op een verantwoorde manier de computer te gebruiken. Door de juiste onderbrekingen en oefeningen te adviseren voorkwam het programma overbelasting bij de beeldschermwerkers. Na het werkplekonderzoek bleken de klachten toe te nemen, vooral klachten aan schouder, nek en arm en hoofdpijn. Maar na enige tijd liep het aantal klachten beduidend terug, wat met name bleek uit minder bezoeken aan de bedrijfsarts. Vanwege de duidelijke reductie in het aantal klachten en ook in het verzuim adviseerde de ergonoom van de arbodienst om de toegepaste methodiek bedrijfsbreed toe te passen.

De RSI-werkgroep van AMEV nam dit advies over en verwerkte dit in zijn beleidsvoorstel. Hierin werden de volgende doelen geformuleerd:

- de WAO-instroom reduceren van twintig naar vijf personen;
- het aantal RSI-meldingen terugbrengen van honderd naar tien;
- het voorkomen van claims door medewerkers.

Werkgroep

De werkgroep bestond uit leden die allen een eigen verantwoordelijkheid kregen bij de uitvoering van het plan van aanpak:

- een afgevaardigde van de arbodienst Fortis, verantwoordelijk voor het onderdeel AMEV;
- een managementteamlid van FEB waar de pilot is gehouden;
- de arbocoördinator verantwoordelijk voor het naleven van het arboconvenant;
- een communicatiedeskundige voor de communicatie naar de medewerkers;
- een ict-deskundige voor de implementatie van WorkPace;
- een projectleider voor de coördinatie van het geheel.

Een goede preventieve en curatieve aanpak van RSI moest uiteindelijk resulteren in een afname van klachten bij beeldschermwerk in het algemeen en RSI in het bijzonder. Door werknemers te informeren over de meest optimale wijze van werken moest risicovol gedrag

worden beperkt en daarmee ook de instroom naar de WAO worden gehalveerd. De breedte en de omvang van het 'RSI-probleem' vroegen om draagvlak en een goede verankering binnen het totale HRM/arbobeleid. Een organisatiebrede benadering dus met concrete acties in preventieve en curatieve zin. Randvoorwaarden waren dat preventie de basis zou vormen van het RSI-beleid, het voorgestelde RSI-beleid top down moest worden ingezet en het beleidsstuk kort en krachtig moest zijn.

Plan van aanpak

De werkgroep stelde voor om naast het reeds gevoerde curatieve beleid ook een preventief beleid op te zetten. De doelgroep voor dit preventieve beleid betrof alle beeldschermwerkers binnen AMEV. Iemand werd als beeldschermwerker gezien als hij meer dan twee uur per dag achter een beeldscherm werkzaam was. Voor AMEV telde deze groep circa tweeduizend beeldschermwerkers.

Tabel 1. Verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het kader van het project Preventie RSI

	<u>Wie:</u>	<u>Wat:</u>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Het geven van instructie over de werkwijze:</i> Het zorgen voor een goed gebruik van de middelen 	<p>Ergonoom Leidinggevende Werknemer</p>	<p>Instructie Voorlichting bij indiensttreding leest brochure bij contract</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Het geven van voorlichting over mogelijke risico's</i> Het informeren van werknemers over mogelijke risicovolle situaties in de werkzaamheden teneinde problemen te voorkomen en het voldoen aan de wettelijke verplichting medewerkers te informeren over arbeidsrisico's 	<p>zie boven</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Goed functieontwerp van taken</i> Het informeren over de risico's van functies met een sterk repeterend karakter, monotone functie-inhoud of het ontbreken van regelmogelijkheden 	<p>leidinggevende - PZ</p>	<p>samenstellen van functie-documenten</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Het afstemmen van taken en middelen</i> Het ter beschikking stellen van die middelen die nodig zijn om een taak goed uit te kunnen voeren 	<p>leidinggevende</p>	<p>zie omschrijving</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Een verantwoord inkoopbeleid</i> Het zorgen voor goede materialen op de werkplek PZ/Arbodienst 	<p>AMEV-directie Afdeling Inkoop</p>	<p>beslist adviseert voert uit</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Goede software en hardware ergonomie:</i> Het initiëren van gebruiksvriendelijke software en hardware. Voorbeeld: beschikbaar stellen van WorkPace, software tegen RSI. 	<p>zie boven Afdeling IT</p>	<p>voert uit</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Verantwoord ontwerpen en goed inrichten:</i> Het in aanvang voorkomen van probleemsituaties bij het (her)inrichten (plaatsing monitoren, positie werkplekken in de ruimte, gebruik maken van instelmogelijkheden) 	<p>AMEV-directie Arbodienst Facilitair bedrijf</p>	<p>beslist adviseert voert uit</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Het inventariseren op mogelijke risico's:</i> Door het registreren middels de RI&E (risico-inventarisatie en evaluatie) 	<p>AMEV-directie Arbo-dienst Leidinggevende</p>	<p>beslist adviseert en voert uit voert uit</p>

Communicatie

Communicatie was een belangrijk item. Mede daarom zat een medewerker van de afdeling Communicatie in de werkgroep. De start en de inhoud van het project werden aangekondigd via intranet.

De circa tweehonderd leidinggevenden werden uitgenodigd voor een introductiebijeenkomst. Daarin benadrukte het directielid Human Resources de noodzaak voor deelname aan het project en de eigen verantwoordelijkheid van zowel leidinggevende als werknemer. Externe adviseurs werden uitgenodigd om het traject van voorlichting, werkplekonderzoek en installatie en gebruik van de pauzesoftware WorkPace toe te lichten.

Paspoort

Na de introductie konden de leidinggevenden zich met hun medewerkers inschrijven voor de voorlichtingssessies. Tijdens die bijeenkomsten werden de user-id's van medewerkers genoteerd. De dag na de voorlichting vond een werkplekonderzoek plaats en werd WorkPace via de afdeling ict op de pc van de betreffende werknemers geïnstalleerd. Medewerkers konden zelf beslissen WorkPace wel of niet te activeren.

De leidinggevende kon de benodigde hulpmiddelen voor zijn medewerker bij de afdeling Inkoop aanschaffen. Om het project continuïteit te geven werd tijdens het werkplekonderzoek een paspoort gemaakt waarin de hoogte van de stoelzitting, de armleniging en het bureau werden vermeld. Bij een interne verhuizing kon de medewerker de opgenomen maten doorgeven aan de verhuizer, zodat bureau en stoel weer op maat konden worden ingesteld. Ook nieuwe medewerkers kregen zo'n paspoort.

Pilot pauzesoftware WorkPace

In de proefperiode voorafgaand aan het project Preventie RSI werd de de pauzesoftware WorkPace getest door 31 medewerkers. Deze proefpersonen werkten met een pauzeschema op maat dat tijdens de installatie met behulp van de installatiebegeleider werd ingesteld. Ze hadden de mogelijkheid om de voorgeschreven instellingen desgewenst te wijzigen.

WorkPace registreerde het computergedrag van de gebruikers en sloeg de gegevens op. In een later stadium zijn de geregistreerde computerdata geanalyseerd. De persoonlijke beleving van de proefpersonen en de effecten van WorkPace zijn geëvalueerd via vragenlijsten en vergeleken met een landelijke referentiegroep.

Tabel 2. Resultaten van de WorkPace-pilot bij AMEV, vergeleken met de landelijke gegevens

Onderwerp	AMEV N=31	Landelijk N=21.774
Ervaren tevredenheid		
✓ Tevreden	62%	74%
✓ Neutraal	23%	21%
✓ Ontevreden	15%	5%
Netto-beeldschermwerktijd	2:55 uur	2:57 uur
Instellingen		
✓ Micropauzes; negeren mogelijk	74%	87%
✓ Computerpauzes; negeren mogelijk	94%	98%
✓ Curatief schema	19%	8%
Micropauzemeldingen		
Gemiddeld per medewerker:		
✓ Getoond per dag	4,6	3,3
✓ Opgevolgd	78%	58%
Computerpauzemeldingen		
Gemiddeld per medewerker:		
✓ Getoond per dag	0,6	0,8
✓ Opgevolgd	26%	21%
		Steekproef N= 1450
Medewerkers met RSI-klachten		
✓ Klachten afgenomen of verdwenen	45%	62%
✓ Klachten ongewijzigd	45%	35%
✓ Klachten toegenomen	9%	3%
Andere positieve effecten		
✓ Betere werkhouding	35%	48%
✓ Minder vermoeid	13%	35%
✓ Minder oogvermoeidheid/pijnlijke ogen	22%	33%
✓ Minder werkstress	17%	31%
Positief oordeel over		
✓ Micropauze	57%	83%
✓ Computerpauze	74%	82%
Gedragsverandering		
✓ Gewend aan nieuwe werkritme	35%	63%
Oordeel over WorkPace		
✓ Wil zelf blijven gebruiken	80%	84%
✓ Voor hele organisatie invoeren	82%	83%

Pilot WorkPace effectief

WorkPace bleek al binnen drie maanden effect te hebben op het voorkomen en verhelpen van RSI. De computerpauze bedroeg gemiddeld vijf tot zes minuten. Tijdens zo'n pauze deden sommigen ander werk, anderen deden oefeningen en de overigen namen een korte computerpauze. De gebruikers waren tevreden over het programma. Maar liefst tachtig procent of meer van de deelnemers wilde WorkPace blijven gebruiken en adviseerde ook aan niet-gebruikers om dit programma te gebruiken.

Op basis van deze pilot is WorkPace binnen AMEV vrijblijvend aangeboden. Uiteindelijk bleek 85 procent van de werknemers het programma te gebruiken.

Resultaten Project Preventie RSI

De vooraf gestelde doelstellingen zijn al na 9 maanden ruimschoots gehaald: een vermindering van honderd RSI-klachten in 2001 naar zes in 2002, en een afname van de WAO-instroom van twintig naar nul. Ook het Rug Advies Centrum ondervond de afname en belde op of AMEV een contract had afgesloten met een concurrent, omdat er maar geen aanmeldingen kwamen.

Succesfactoren

De succesfactoren van het project Preventie RSI waren de volgende:

- Een overtuigend beleidsstuk.
- Het is belangrijk geweest dat een directielid alle leidinggevenden heeft toegesproken over het belang preventief RSI te bestrijden.
- Ook het succes van de pilot onder de veertig medewerkers van FEB heeft bijgedragen aan de geloofwaardigheid en het belang van deze aanpak van het project.
- Alle betrokkenen hebben zich enorm ingespannen om het project te doen slagen. De samenwerking is optimaal geweest.
- Door de samenwerking met de interne arbodienst waren de lijnen heel kort en verliep de communicatie vlot en snel.
- De werknemers en de Ondernemingsraad zijn steeds op de hoogte gehouden van alle inspanningen.

Kosten en baten

De kosten van het totale project (voorlichtingsbijeenkomsten, werkplekonderzoeken en de installatie van WorkPace) bedroegen € 168.000,-. Daartegenover staat een besparing van 88 spreekuren bij de arbodienst, 20 behandelingen bij het Rug Advies Centrum en langdurige uitval van 20 medewerkers, in totaal € 805.000,-. Ofwel per uitgevallen medewerker is de schadelast € 151.000,- bij een investering voor preventie van RSI van slechts € 93,- per medewerker.

De projectgroep stelt dat het project niet alleen is geslaagd door alle genoemde activiteiten maar zeker ook door de aandacht die aan de medewerkers is geschonken. Dat het project op de juiste wijze is uitgevoerd, blijkt ook wel door het feit dat de RSI-werkgroep de complimenten van de Ondernemingsraad heeft ontvangen.

Samenvatting

Twintig medewerkers in de WAO door RSI-klachten, een arbodienst die circa honderd spreekuren aan medewerkers met RSI-klachten besteedde en twintig medewerkers met dergelijke klachten onder behandeling bij het Rug Advies Centrum. Deze feiten plus het beleidsstuk dat de RSI-werkgroep opstelde, waren voor AMEV in 2001 aanleiding om het Project Preventie RSI te starten.

Proefkonijn was Fortis Employee Benefit, een business unit van AMEV. Daar kregen de veertig medewerkers voorlichting en werd een werkplekonderzoek ingesteld. Aansluitend werd WorkPace op de computers geïnstalleerd.

De pilot bleek dermate positief dat alle medewerkers van AMEV WorkPace vrijblijvend kregen aangeboden. En met succes. Het aantal RSI-klachten daalde van honderd in 2001 naar zes in 2002, en de WAO-instroom nam af van twintig naar nul.

Kader

AMEV is gefuseerd met ASR en opereert onder de naam Fortis ASR Verzekeringen. Door de fusie is een van de grootste verzekeringsmaatschappijen in Nederland ontstaan die de naam Fortis ASR verzekeringen (ASR) draagt. Fortis stond voor de combinatie van de bank VSB en de verzekeraar AMEV. Het bankgedeelte is aanmerkelijk gegroeid doordat MeesPierson van

concurrent ABN AMRO is overgenomen, en er vervolgens een fusie heeft plaatsgevonden met De Generale Bank. Fortis heeft circa zestienduizend medewerkers in loondienst.