

# Miljoenen besparen door zes ton te investeren



Interpay heeft het RSI-verzuim en het gerelateerde productieverlies laten uitdrukken in financiële cijfers. Met de uitslag van het onderzoek in handen kon arbocoördinator Tom Witkamp het management 'in eigen taal' uitleggen dat RSI-beleid een zinvolle investering is. Op basis van de uitkomsten zette Interpay vervolgens een uitgebreid RSI-programma op.

bureau. De één zit hoog en kaarsrecht achter zijn bureau. Een ander hangt nonchalant onderuit. Verschillende mensen hebben extra onderarmsteunen aan de tafel. Ook komt het personeel zelf met initiatieven. Een met rijst gevulde nylonkous als polssteun of een speldenkussen met elastiekjes die je onder je pols bindt. "Sommige initiatieven zijn beloond", aldus Witkamp. "Het onderstreept onze gezamenlijke verantwoordelijkheid."

Het gros van de ruim zestienhonderd Interpaymedewerkers in vaste dienst verricht beeldschermwerk. Daaronder komt veel kort cyclisch werk voor, dat leidt tot lichamelijke klachten, is de algemene aanname binnen het bedrijf. "Wij besteedden al in 1996 aandacht aan 'RSI' toen dat nog geen modewoord was", vertelt arbocoördinator Tom Witkamp. "Maar of het verzuimprobleem nu RSI of bijvoorbeeld werkstress wordt genoemd, vind ik niet interessant. Als onze mensen klachten hebben wil ik weten wat ik eraan kan doen. Of beter nog: hoe kan ik ervoor zorgen dat we klachten voorkomen."

**W**itkamp zetelt op het kantoor in Utrecht. Hier treft de bezoeker diverse veiligheidsmaatregelen aan om te voorkomen dat iedereen zomaar naar binnen of buiten loopt. Met een keukentrap wordt zelfs een deel van de hal op de vierde verdieping versperd. Dit maakt echter geen onderdeel uit van de interne beveiliging, maar is een uitvloeisel van de reeds een half jaar durende omvangrijke interne verhuizing. Het kantoor in Amsterdam ondergaat momenteel eenzelfde lot. Witkamp: "Als de 'verhuizingsronde' achter de rug is, voeren we in Utrecht en Amsterdam de vierjaarlijkse risico-inventarisatie uit, zoals we nu in Leusden doen." Graag legt Witkamp uit wat Interpay allemaal doet om haar werknemers plezier in het werk te geven. Zien is geloven en de rit naar Leusden, gelegen aan de rand van de Utrechtse Heuvelrug, is snel gemaakt. Interpays onderkomen in Leusden heeft de uitstraling van een drie verdiepingen tellende 'bunker'. Een grote betonnen kolos waarin de dochteronderneming van 'de gezamenlijke banken via geavanceerde

computersystemen dagelijks miljoenen betalingen verwerkt. Munt- en papiergeld is er niet te vinden, hoewel de zware beveiligingsmaatregelen en de uitstraling van het pand anders doen vermoeden. Alle binnenkomende betalingen zijn namelijk verricht met acceptgiro's of overschrijvingsformulieren.

#### 'Gezamenlijke verantwoordelijkheid'

Witte systeemplafonds, blauwe vloerbedekking, crèmekleurige, in hoogte verstelbare en kantelbare bureaus en bordeauxrode, verstelbare bureaustoelen in een zee van kunstlicht. De medewerkers op de afdeling data entry in Leusden verwerken, onder het genot van zachte achtergrondmuziek, geconcentreerd en in hoog tempo betalingen die de computer niet kan 'lezen'. De bureaus zijn opvallend leeg. Geen telefoon, nietmachines, plakbandapparaten, rolodexen of andere bureauaccessoires. Geen bureaukast of -lade. Alleen een werkblad met daarop een blauwe instructiekaart en een toetsenbord. De 19-inch monitoren zweven op een zwenkarm boven het

### **'Iets meer dan het wettelijk verplichte'**

Twintig procent van het totale ziekteverzuim (ruim zes procent in 1999) bij Interpay blijkt RSI-gerelateerd. Op basis van uitkomsten van het PAGO en een risico-inventarisatie en -evaluatie ondernam de interbancaire dienstverlener in 1997 al actie in Leusden. 'Iets meer dan het wettelijk verplichte' is daarbij het uitgangspunt. Anja Veneman werkt al vijf jaar in Leusden: "Concreet houdt dit in dat wij ieder uur tien minuten verplicht pauzeren en doorgaans niet langer dan vier uur per dag werken, met een uitloop naar maximaal zes uur overwerk per week." Dagelijks zes uur of langer achter de pc verhoogt de kans op stress en fouten. Pauzeren betekent overigens niet even achteroverleunen en een praatje maken met de buurman of buurvrouw. De groep die pauzeert verlaat de afdeling. De mensen rusten uit in een speciale ruimte waar ze staand of leunend tegen de muur of een statafel, met elkaar praten en eventueel een sigaretje roken. Zitten is taboe, tenzij er medische gronden zijn. De combinatie van beweging en rust moet helpen het verzuim in toom te houden. Data entrymedewerker Tanne Lobbezoo: "Of het verzuim door de maatregelen minder is geworden, weet ik niet."

### **Kosten-batenanalyse**

Ondanks deze maatregelen liep het verzuim bij Interpay niet terug. Meer aanpassingen bleken noodzakelijk, maar daarvoor moest Witkamp wel eerst het management overtuigen van de noodzaak

Daarom werden de kosten van RSI in kaart gebracht. RSI-maatregelen werden gekwantificeerd en de baten van het RSI-beleid berekend. De basis van dit zogeheten productiviteitsmodel, is dat de kosten per productief uur stijgen als het verzuim toeneemt. De financiële effecten zijn weergegeven in kosten- en batenscenario's vanaf 1998 tot en met 2003. Bij een ongewijzigd beleid is voor Interpay een stijging van RSI-verzuim voorspeld van 2,5 procent per jaar met kosten die oplopen van iets meer dan drie miljoen gulden in 1998 tot bijna vijf miljoen in 2003. De kosten voor het RSI-preventieprogramma schat Interpay, over die vijf jaar, op circa zes ton. Door deze maatregelen moeten de totale RSI-verzuimkosten in 2003 beperkt worden tot twee miljoen gulden.

Naar aanleiding van het onderzoek in 1999 heeft Interpay haar verzuimbeleid verder uitgebreid. Interpay schakelde een bedrijfsoefentherapeute in. Zij loopt regelmatig over de diverse afdelingen en wijst mensen waar nodig op een verkeerde houding of werksituatie. Haar training, voorlichting en advies over werkplek en werkhouding wordt inmiddels in Leusden herhaald en uitgebreid naar afdelingen in Utrecht. Ook is er een pilot geweest met het RSI-preventieprogramma WorkPace, dat volgens Witkamp goed aansluit op de beeldschermwerkzaamheden bij Interpay. De resultaten van de proef bij Interpay waren dermate goed (88 procent bleek uitermate tevreden) dat de organisatie het programma nu bedrijfsbreed gaat

invoeren. Verder werkt de arbocoördinator aan een arbowebsite om meer informatie via het intranet te verspreiden. Over RSI maar ook hoe je het kunt tegengaan en wat voor (hulp)middelen er zijn om het beeldschermwerk te veraangename.

Door veel voorlichting te geven en volop keuzes te bieden als het gaat om hulpmiddelen en daarbij ook te wijzen op de effecten en risico's wil Interpay werken aan een gedragsverandering. "Want in eerste instantie is de medewerker zelf verantwoordelijk voor zijn arbogedrag", vindt Witkamp. "Maar ook de teammanagers hebben een belangrijke taak om problemen te signaleren die zouden kunnen leiden tot verzuim."

**Beloning voor gezondheidsbeleid**  
Interpays speciale RSI-beleid om stijging van het ziekteverzuim door RSI terug te dringen en WAO-gevallen te voorkomen is door het Europees Netwerk Gezondheidsbevordering op de Werkplek (GBW) bekroond met een certificaat voor Model of Good Practice. Arbo-coördinator Tom Witkamp is blij met de waardering: "Dit betekent niet dat wij nu klaar zijn, maar wel dat wij goed bezig zijn!"

In totaal zijn op 11 januari in Sportcentrum Papendal zes Nederlandse organisaties bekroond voor hun voorbeeldig gezondheidsbeleid op de werkplek in het jaar 2000. Naast Interpay kregen ook voedingsmiddelenfabrikant Van Den Bergh Nederland een certificaat, brancheorganisaties BGZ Wegvervoer (die arbo- en gezondheidsbeleid ontwikkelt voor het beroepsgoederenvervoer), Bedrijfsraad voor het Motorvoertuigenbedrijf (een overlegplatform van werkgevers en werknemers in de motorvoertuigen- en tweewielerbranche), Lafeber Int Transporten en Motorhuis Leiden.

*Zitten is taboe*

