



# Hoe werkt de Werkscan?

**Eindevaluatie**



# Inhoudsopgave

■	Voorwoord	3
■	Verantwoording	5
■	1 Samenvatting en conclusie	6
■	2 Inleiding	9
■	3 Werkscanvragenlijst: ervaring en effect	14
■	4 Werkschangesprek: ervaring en effect	24
■	5 Mogelijkheden om het gebruik te vergroten	37

## Auteurs

Lot Coenen  
Marieke Hollander  
Mirjam Engelen

**Panteia**  
Bredewater 26  
Postbus 7001  
2701 AA Zoetermeer  
(079) 322 20 00

AKC, mei 2015

# Voorwoord

De Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVVA) en het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) hebben in 2012 de Werkscan ontwikkeld en gelanceerd. De Werkscan heeft tot doel om de werkende inzicht te geven in zijn balans tussen de (toekomstige) eisen in het werk en zijn (toekomstige) belastbaarheid. De Werkscan stimuleert de werkende om zijn werkfitheid en inzetbaarheid te verbeteren of te behouden. De Werkscan is opgebouwd uit drie stappen.

## **STAP 1 Werkscanvragenlijst**

De online vragenlijst bestaat uit de Work Ability Index (WAI), een instrument om de hoogte van het werkvermogen vast te stellen, en een groot aantal vragen over acht signaalgebieden met zaken die het werkvermogen beïnvloeden. Na het invullen van de Werkscanvragenlijst ontvangt de werkende een Werkscanrapportage met daarin onder andere een advies om al dan niet een Werkscangesprek aan te gaan.

## **STAP 2 Werkscangesprek**

Het Werkscangesprek is een coachingsgesprek met een Werkscandeskundige. De Werkscandeskundige maakt daarbij gebruik van Motivational Interviewing, een gesprekstechniek waarbij het vergroten van de motivatie tot verandering centraal staat. Tijdens het gesprek wordt een lijst met actiepunten opgesteld om het werkvermogen te verbeteren.

## **STAP 3 Actiepunten**

Na het gesprek gaat de werkende zelfstandig aan de slag met de actiepunten om zo zijn werkvermogen te verbeteren. Uit het gesprek kan ook naar voren komen dat het niet nodig is om actie te ondernemen.

Drie jaar lang is de introductie van de Werkscan gevolgd en geëvalueerd. Uit de evaluatie blijkt dat de Werkscanvragenlijst werkenden inderdaad inzicht geeft in hun werkvermogen en tot actie aanspoort. Het invullen van de vragenlijst heeft er bij ruim een derde van de werkenden toe geleid dat zij een of meerdere acties hebben ondernomen om hun werkvermogen te verbeteren. Werkenden en Werkscandeskundigen geven bovendien aan tevreden te zijn met de Werkscanvragenlijst

Het Werkscangesprek biedt werkenden vooral inzicht in de oorzaken die ten grondslag liggen aan hun verminderde werkvermogen. Ook zet het gesprek, meer dan alleen de vragenlijst, aan tot het zelf nemen van actie om het werkvermogen te ver-

beteren. Bijna alle werkenden gaan na het gesprek aan de slag met een of meerdere actiepunten. In de enquête, die in het kader van de evaluatie is uitgevoerd, geeft een ruime meerderheid (79 procent) van de werkenden aan dat het Werkscangesprek hen inzicht gaf in hun werkvermogen. De Werkscan blijkt ook stimulerend voor de relatie tussen de werkende en zijn leidinggevende. In gesprek gaan met de leidinggevende is het actiepunt dat het meest tot uitvoering is gebracht. Bedrijven die graag de zelfregie op werk en de fitheid van hun medewerkers willen stimuleren, kunnen daarbij de Werkscan effectief inzetten.

Uit de herhaalmeting van de WAI blijkt dat de WAI-score van de werkenden die alleen de vragenlijst invulden, gelijk blijft. Ruim een derde van hen had ten tijde van de eerste meting al een uitstekende WAI-score. Van de werkenden die ook een gesprek voerden, is de WAI-score toegenomen. Hoewel niet sluitend is vast te stellen of deze WAI-toename puur veroorzaakt wordt door het Werkscangesprek en de acties of dat er (deels) andere zaken aan ten grondslag liggen, is deze bevinding toch belangwekkend. Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat er een samenhang is tussen werkvermogen enerzijds en productiviteit op het werk, verzuim, arbeidsongeschiktheid en zorggebruik anderzijds. Als het Werkscangesprek zorgt voor een beter werkvermogen (WAI-score), kan dit dus leiden tot kostenbesparingen vanwege verbeterde productiviteit op het werk, minder verzuim en arbeidsongeschiktheid en minder zorggebruik.

Ten tijde van de evaluatie vroeg 6,2 procent van de werkenden die de Werkscan-vragenlijst invulden een gesprek aan. Het vaker voeren van een Werkscangesprek na het invullen van de vragenlijst heeft dus meerwaarde. Uit de evaluatie volgen dan ook aanbevelingen voor verschillende mogelijkheden om meer Werkscangesprekken te voeren.

Het AKC en de NVvA brengen deze positieve resultaten van de Werkscan graag onder uw aandacht, zodat u er uw voordeel mee kunt doen.

*Mr. M. Klompe, voorzitter bestuur AKC*

*Mei 2015*

## Verantwoording

Voor u ligt de evaluatie van de Werkscan, een instrument om werkenden inzicht te geven in hun duurzame inzetbaarheid en hen te stimuleren acties te ondernemen om hun duurzame inzetbaarheid te verbeteren of op peil te houden.

De evaluatie is begeleid door Bets van Leeuwenkamp en Albert van der Burg (NVVA), Tjeerd Hulsman (AKC), Catrien Funke (Blik op Werk), Henk van Oranje (UWV), Vincent Hageman (Alles draait om jij) en Lex Burdorf (Erasmus Universiteit).

Graag willen wij alle Werkscandeskundigen, werkgevers en werkenden bedanken voor hun medewerking aan het onderzoek. Ook de begeleidingsgroep danken we voor het zinvolle meedenken met de onderzoekers. Blik op Werk danken we ten slotte voor het ter beschikking stellen van de Work Ability Index (WAI) die is gebruikt voor de herhaalmeting.

*Mirjam Engelen*  
*Projectleider*

# 1 Samenvatting en conclusie

## Wat is de Werkscan?

De Werkscan is ontwikkeld door het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) op verzoek van en in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA). De Werkscan heeft tot doel om de werkende inzicht te geven in zijn balans tussen de (toekomstige) eisen in het werk en zijn (toekomstige) belastbaarheid. De Werkscan stimuleert de werkende om zijn inzetbaarheid te verbeteren of te behouden. De Werkscan is opgebouwd uit drie stappen:

### STAP 1 Werkscanvragenlijst

Deze online vragenlijst bestaat uit de Work Ability Index (WAI)<sup>1</sup>, een instrument om de hoogte van het werkvermogen vast te stellen, en een groot aantal vragen over acht signaalgebieden met zaken die het werkvermogen beïnvloeden. Na het invullen van de Werkscanvragenlijst ontvangt de werkende een Werkscanrapport met daarin onder andere een advies om al dan niet een Werkscangesprek aan te gaan.

### STAP 2 Werkscangesprek

Het Werkscangesprek is een coachingsgesprek met een Werkscandeskundige. De Werkscandeskundige maakt daarbij gebruik van Motivational Interviewing. Dat is een gesprekstechniek waarbij het vergroten van motivatie tot verandering centraal staat. Tijdens het gesprek wordt een lijst met actiepunten opgesteld om het werkvermogen te verbeteren.

### STAP 3 Actiepunten

Na het gesprek gaat de werkende zelfstandig aan de slag met de actiepunten om het werkvermogen te verbeteren. Uit het gesprek kan ook naar voren komen dat het niet nodig is om actie te ondernemen.

## Evaluatie van de Werkscan

Het AKC heeft Panteia de opdracht gegeven om de Werkscan te evalueren. Doelstelling van de evaluatie was inzicht geven in de (ervaren) effecten die de Werkscan heeft op de werkende. De bijbehorende onderzoeksvragen zijn:

- 1 Wat zijn de (ervaren) effecten van de Werkscanvragenlijst?
- 2 Wat zijn de (ervaren) effecten van het Werkscangesprek?
- 3 Hoe kan het gebruik van de Werkscan, in het bijzonder het Werkscangesprek, vergroot worden?

<sup>1</sup> [www.workabilityindex.nl](http://www.workabilityindex.nl)

---

### Werkscanvragenlijst

Werkenden en Werkscandeskundigen geven aan tevreden te zijn met de Werkscanvragenlijst. De lijst biedt veel werkenden inzicht in het werkvermogen en inzicht in waarom het juist wel of niet goed gaat op het werk. Voor een groot deel zijn dit voor de werkenden geen nieuwe inzichten. Met het invullen van de vragenlijst wordt voor bijna de helft van de werkenden duidelijk in hoeverre actie noodzakelijk is om het werkvermogen te verbeteren. Ruim een derde van de werkenden geeft aan daadwerkelijk actie te hebben ondernomen door het invullen van de Werkscanvragenlijst.

Het invullen van de Werkscanvragenlijst laat geen effect zien op het (latere) ervaren werkvermogen en de WAI-score.

Deze resultaten sluiten aan bij de verwachtingen. De Werkscanvragenlijst is slechts de eerste stap in het Werkscanproces, en is bedoeld om te bepalen hoe het gesteld is met het werkvermogen en op welke signaalgebieden mogelijkheden liggen om het werkvermogen te verbeteren.

---

### Werkscangesprek

De daadwerkelijke verbetering van het werkvermogen vindt plaats in het Werkscangesprek en daarna, wanneer de werkende aan de slag gaat met de in het gesprek opgestelde lijst van actiepunten. In de enquête geeft een ruime meerderheid (79 procent) van de werkenden aan dat het Werkscangesprek hen inzicht gaf in hun werkvermogen. Het Werkscangesprek biedt de werkenden vooral inzicht in de oorzaken die ten grondslag liggen aan het verminderde werkvermogen. Ook zet het gesprek aan tot het nemen van actie om het werkvermogen te verbeteren. Bijna alle werkenden (97 procent) gaan na het gesprek aan de slag met een of meerdere actiepunten. Het actiepunt dat het meest tot uitvoering is gebracht (50 procent), is het in gesprek gaan met de leidinggevende. Werkenden suggereren dat een opvolggesprek na een half jaar ervoor zou kunnen zorgen dat nog meer werkenden aan de slag gaan met de actiepunten. Ook Werkscandeskundigen signaleren dat er bij werkenden behoefte is aan een vervolgesprek.

Ruim een derde van de werkenden denkt dat zijn of haar werkvermogen door het Werkscangesprek en de ondernomen acties is toegenomen. Uit de herhaalmeting van de WAI blijkt dat de WAI-score van de werkenden die een gesprek voerden ook daadwerkelijk is toegenomen. Deze bevinding is belangwekkend, aangezien wetenschappelijk onderzoek aantoont dat er een samenhang is tussen werkvermogen enerzijds en productiviteit op het werk, verzuim, arbeidsongeschiktheid en zorggebruik anderzijds. Wanneer het Werkscangesprek leidt tot een beter werkvermogen (WAI-score) kan dit dus leiden tot kostenbesparingen vanwege verbeterde productiviteit op het werk, minder verzuim en arbeidsongeschiktheid en minder zorggebruik. We kunnen niet vaststellen of deze WAI-toename puur wordt veroorzaakt door het Werkscangesprek of dat er (deels) andere zaken aan ten grondslag liggen.

### Mogelijkheden om het aantal Werkscan-gesprekken te vergroten

Werkscandeskundigen zijn enthousiast over de Werkscan. Ze willen de Werkscan en in het bijzonder het Werkscangesprek daarom vaker inzetten om werkenden te helpen hun werkvermogen te verbeteren of te behouden.

Er zijn verschillende mogelijkheden om meer Werkscangesprekken te voeren. Ten tijde van de evaluatie vroeg 6,2 procent van de werkenden die de Werkscanvragenlijst invulden een gesprek aan. Een mogelijkheid om het aantal Werkscangesprekken na het invullen van de vragenlijst te verhogen, is om werkenden vanuit het oogpunt van preventie altijd het advies te geven om een Werkscangesprek te voeren, ongeacht de hoogte van het werkvermogen. Ook kan de drempel om een Werkscangesprek aan te gaan worden verlaagd door het mogelijk te maken om eerst per mail of telefoon contact te leggen met een Werkscandeskundige. Daarnaast kan het goed zijn om werkenden informatie over de Werkscan aan te reiken, waarmee zij naar hun werkgever of bedrijfsarts kunnen stappen. De werkende kan op die manier een verzoek bij de werkgever neerleggen om het Werkscangesprek vergoed te krijgen.

Anderzijds kan het aantal Werkscangesprekken vergroot worden door het aantal werkenden dat de Werkscanvragenlijst invult te vergroten. Hiervoor kan aan de volgende mogelijkheden worden gedacht:

- Bekijk of de Werkscanvragenlijst goed te vinden is voor werkenden die zelf op zoek gaan en of de manier van aanbieden geen barrières opwerpt.
- Bel werkenden die geen gesprek aanvragen na.
- Wellicht kan de opzet van 'Alles draait om jij' ook in andere sectoren uitgerold worden. Werkenden in de Metaal en Techniek kunnen binnen het project 'Alles draait om jij' gratis een Werkscangesprek voeren.
- Bij het benaderen van werkgevers hebben Werkscandeskundigen behoefte aan materialen, waarmee ze de meerwaarde van de Werkscan kunnen onderbouwen. Dit materiaal dient zich (bijvoorbeeld) te richten op de toename in productiviteit bij een toenemend werkvermogen.
- Wellicht kan de benadering van werkenden breder getrokken worden door ook bedrijfsartsen, arbodiensten en verzuimverzekeraars te overtuigen van de meerwaarde van de Werkscan.
- Mogelijk kunnen arbeidsongeschiktheidsverzekeraars en/of zorgverzekeraars worden benaderd. De meerwaarde van de Werkscan voor arbeidsongeschiktheidsverzekeraars is gelegen in de besparing die wordt gedaan wanneer wordt voorkomen dat een werkende uitvalt. De meerwaarde van de Werkscan voor zorgverzekeraars is gelegen in het verband tussen werkvermogen en zorggebruik en de daarmee samenhangende zorgkosten.



## 2 Inleiding

### 2.1

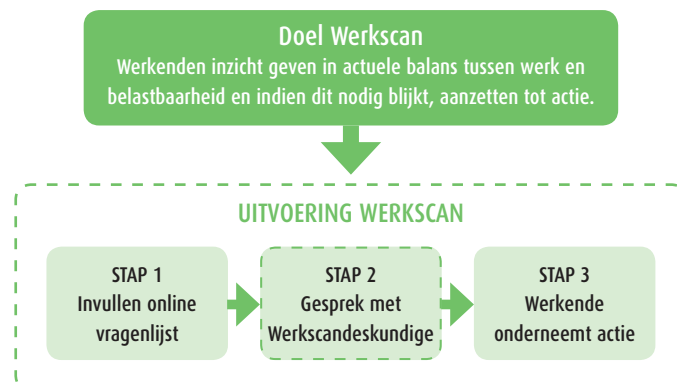
#### Duurzame inzetbaarheid

De Werkscan is een wetenschappelijk gevalideerd instrument dat tot doel heeft een werkende inzicht te geven in zijn balans tussen de (toekomstige) eisen in het werk en zijn (toekomstige) belastbaarheid. De Werkscan maakt het mogelijk dat een werkende zijn eigen duurzame inzetbaarheid beoordeelt. De Werkscan houdt de werkende als het ware een spiegel voor en stimuleert hem om zelf actie te ondernemen op zijn inzetbaarheid.

De Werkscan is ontwikkeld door het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) op verzoek van en in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA). Sinds 1 januari 2014 beheert Blik op Werk de Werkscanvragenlijst. Ook regelt Blik op Werk de training van Werkscandeskundigen. De Werkscan is geschikt voor (jongere en oudere) werknemers en ook voor zelfstandigen.

Het proces van de Werkscan is opgebouwd uit drie stappen (zie figuur 1).

**Figuur 1** Schematische weergave van het doel en de opbouw van de Werkscan



#### STAP 1 Invullen van de online Werkscanvragenlijst

De online vragenlijst bestaat uit de Work Ability Index (WAI)<sup>2</sup>, een instrument om het werkvermogen vast te stellen, en vragen over acht signaalgebieden die het werkvermogen beïnvloeden. Na het invullen ontvangt de werkende het Werkscanrapport. In het rapport is een advies voor het wel of niet voeren van een Werkscangesprek

<sup>2</sup> Nederlandse vertaling van de WAI, licentiehouder is Blik op Werk, zie [www.workabilityindex.nl](http://www.workabilityindex.nl)

opgenomen. Alleen bij een lage WAI-score krijgen werkenden het advies om een gesprek te voeren (de schaal loopt van 7 tot 49). Bij een WAI-score lager dan 43 krijgt de werkenden het (dringende) advies om een Werkscangesprek aan te gaan. Daarnaast geeft het rapport aan op welke signaalgebieden de werkende actie moet ondernemen om het werkvermogen te verbeteren.

In het kader hieronder wordt een nadere toelichting gegeven op de vragenlijst en de samenhang tussen de WAI en de signaalgebieden.

#### Opbouw van de Werkscanvragenlijst

De Werkscan is opgebouwd uit de WAI en uit vragen over een aantal signaalgebieden die het werkvermogen beïnvloeden. De signaalgebieden geven aan op welke gebieden de werkende actie kan ondernemen om zijn werkvermogen te verbeteren.

Het gaat om de volgende signaalgebieden:

- Gezondheid
- Leefstijl
- Werk
- Werk-privé balans
- Scholing/opleiding
- Loopbaanontwikkeling
- Loopbaanmobiliteit
- Zelfredzaamheid

Na het invullen krijgt de werkende een WAI-score en een score op elk van de acht signaalgebieden. De WAI-score wordt uitgedrukt op een schaal die loopt van 1 tot 49. De scores op de signaalgebieden worden uitgedrukt op een driepuntsschaal: sterk, zwak of geen signaal.

#### Samenhang tussen WAI-score en signaalgebieden

Uit de analyse van bijna drieduizend ingevulde Werkscanvragenlijsten blijkt dat er ook daadwerkelijk een samenhang is tussen de WAI-score en de resultaten op de signaalgebieden van een werkende, zoals de ontwikkelaars van de Werkscan vermoedden. Bij ieder sterk signaal dat de werkende krijgt, daalt zijn WAI-score met gemiddeld met 2,2 punten. Bij ieder zwak signaal dat de werkende krijgt, daalt zijn WAI-score gemiddeld met 0,6 punt.

## STAP 2 Het Werkscangesprek

Het Werkscangesprek is een coachingsgesprek met een Werkscandeskundige. De werkende beslist zelf of hij een Werkscangesprek aan wil gaan. De Werkscandeskundigen maken bij het voeren van de coachingsgesprekken gebruik van *Motivational Interviewing*<sup>3</sup>. Motivational Interviewing (MI) is een gespreksmethode waarbij het vergroten van motivatie tot verandering centraal staat. In het gesprek wordt per signaalgebied bekeken hoe de werkende zijn werkvermogen kan verbeteren. Dit mondt uit in een lijst met actiepunten.

<sup>3</sup> De Zwart, B.C.H., Veldhuis en M.H.W. Frings (2012) Ontwikkeling van de Werkscan. Eindverslag van het ontwikkeltraject en de gebruikerstest. AKC Onderzoekscahier 7.

### STAP 3 De werkende gaat aan de slag met de actiepunten

Zoals onder stap 2 genoemd, wordt tijdens het gesprek een lijst met actiepunten opgesteld om het werkvermogen te verbeteren. Na het gesprek dient de werkende met deze actiepunten aan de slag te gaan. Uit het gesprek kan ook naar voren komen dat het niet nodig is om actie te ondernemen.

## 2.2

### Evaluatie van de Werkscan

Het AKC heeft Panteia de opdracht gegeven om de Werkscan te evalueren. Doelstelling van de evaluatie is inzicht geven in de (ervaren) effecten die de Werkscan heeft op de werkende. De bijbehorende onderzoeksvragen zijn:

- 1 Wat zijn de (ervaren) effecten van de Werkscanvragenlijst?
- 2 Wat zijn de (ervaren) effecten van het Werkscangesprek?
- 3 Hoe kan het gebruik van de Werkscan, in het bijzonder het Werkscangesprek, vergroot worden?

Omdat het binnen de opzet van deze evaluatie niet mogelijk is de feitelijke, objectieve effecten van de Werkscan te meten, lag de focus op het ervaren effect van de Werkscan op de werkende. Het ervaren effect is in kaart gebracht vanuit het oogpunt van de werkende zelf, vanuit de Werkscandeskundige en vanuit de werkgever.

In 2013 is de Werkscan tussentijds geëvalueerd. In voorliggende evaluatie wordt – wanneer dit relevant is – een koppeling gelegd met de uitkomsten van de tussen-evaluatie.

## 2.3

### Onderzoeksverantwoording

De evaluatie is uitgevoerd tussen oktober 2014 en februari 2015. De evaluatie bestaat uit vier onderdelen:

#### 1 Kwantitatieve analyse van de Werkscandatabase

Alle ingevulde Werkscanrapporten worden opgeslagen in de Werkscandatabase. Analyses op de database leverden inzicht in het aantal ingevulde Werkscanvragenlijsten, de scores op de WAI en de signalen van de werkenden. Voor de evaluatie zijn alle Werkscanvragenlijsten die tussen 1 september 2013 en 1 september 2014 zijn ingevuld gebruikt. Het gaat om 2.908 ingevulde Werkscanvragenlijsten.

#### 2 Internetenquête onder Werkscandeskundigen

In een enquête beantwoordden de Werkscandeskundigen vragen over het effect van de Werkscanvragenlijst en het Werkscangesprek. Alle 36 Werkscandeskundigen die in november 2014 beschikten over een Werkscanlicentie zijn aangeschreven. De helft (17 respondenten; responspercentage is 47 procent) vulde de enquête in. Er is twee keer gerappelleerd.

#### 3 Diepte-interviews met betrokkenen

Er zijn diepte-interviews gevoerd met:

- **Werkenden:** er zijn 22 werkenden geïnterviewd. Deze werkenden hebben tussen 1 september 2013 en 1 september 2014 de Werkscanvragenlijst ingevuld. Zij heb-

ben daarbij aangegeven deel te willen nemen aan onderzoek om de Werkscan te verbeteren. Van deze groep werkenden zijn 22 werkenden geselecteerd voor een diepte-interview. Er zijn 14 werkenden geselecteerd die zowel de vragenlijst invulden als het gesprek voerden; en 8 die alleen de vragenlijst invulden. De werkenden zijn *at random* benaderd.

- **Werkscandeskundigen:** er zijn zes Werkscandeskundigen geïnterviewd. De Werkscandeskundigen zijn geselecteerd uit de groep Werkscandeskundigen die in november 2014 beschikten over een Werkscanlicentie (deze groep bestond uit 36 Werkscandeskundigen). Er zijn drie Werkscandeskundigen geselecteerd die het Werkscangesprek relatief vaak hadden ingezet en twee Werkscandeskundigen die het Werkscangesprek minder vaak hadden ingezet. Daarnaast is er één Werkscandeskundige van ‘Alles draait om jij’ geïnterviewd. ‘Alles draait om jij’ is de grootste gebruiker van de Werkscan.
- **Werkgevers:** er zijn vijf werkgevers geïnterviewd die de Werkscan binnen hun bedrijf hebben ingezet. Deze werkgevers zijn benaderd via de geïnterviewde Werkscandeskundigen.

In de diepte-interviews kwamen effecten en werkzame mechanismen van de Werkscanvragenlijst en het gesprek aan de orde. Daarnaast was er aandacht voor mogelijkheden om het gebruik van de Werkscan te bevorderen.

#### 4 Internetenquête onder werkenden

Tot slot is een internetenquête onder werkenden uitgevoerd, die enerzijds bestond uit het opnieuw invullen van de Werkscanvragenlijst, en anderzijds uit aanvullende vragen over het effect van de Werkscanvragenlijst en het Werkscangesprek. Respondenten vulden de Werkscanvragenlijst opnieuw in, omdat het op die manier mogelijk is om vast te stellen of hun werkvermogen is veranderd na het (eerder) invullen van de Werkscanvragenlijst of door het Werkscangesprek. We benaderden een willekeurige selectie van 500 werkenden die de Werkscanvragenlijst invulden tussen 1 september 2013 en 1 september 2014. Van de 500 benaderde werkenden vulden er 249 de enquête in (responspercentage is 50 procent). Onder hen zijn 221 werkenden die alleen de vragenlijst invulden; en 28 werkenden die zowel de vragenlijst invulden als het gesprek voerden.

## 2.4

### Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd uit vier hoofdstukken en een conclusie. Na dit inleidende hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod:

#### H3 Werkscanvragenlijst: ervaring en effect

In hoofdstuk 3 wordt het (ervaren) effect van de Werkscanvragenlijst in kaart gebracht. We bekijken in hoeverre het invullen van de Werkscanvragenlijst inzicht brengt bij de werkenden; de werkenden aanzet tot actie; en het werkvermogen van de werkenden verbetert. Tot slot volgen enkele suggesties om het effect van de Werkscanvragenlijst te vergroten.

**H4 Werkscangesprek: ervaring en effect**

Dit hoofdstuk beschrijft de (ervaren) effecten van het Werkscangesprek op dezelfde manier als de effecten van de Werkscanvragenlijst in hoofdstuk 3.

**H5 Mogelijkheden om het gebruik van de Werkscan te vergroten**

Dit hoofdstuk behandelt hoeveel Werkscanvragenlijsten en Werkscangesprekken er in de afgelopen periode zijn gebruikt. Ook geeft dit hoofdstuk informatie over mogelijke manieren om het gebruik van de Werkscanvragenlijst en het Werkscangesprek te vergroten.

## 3 Werkscanvragenlijst: ervaring en effect

Het invullen van de Werkscanvragenlijst is de eerste stap bij het doorlopen van het Werkscanproces. In dit hoofdstuk leest u over de ervaringen met en de effecten van de Werkscanvragenlijst. In hoofdstuk 4 leest u meer over de ervaringen met en de effecten van de Werkscan als geheel (inclusief het Werkscangesprek).

Werkenden en Werkscandeskundigen geven aan tevreden te zijn met de Werkscanvragenlijst. De lijst biedt veel werkenden inzicht in het werkvermogen (WAI-score) en – door middel van de score op de signaalgebieden – inzicht in waarom het juist wel of niet goed gaat op het werk. Met het invullen van de vragenlijst wordt voor bijna de helft van de werkenden duidelijk of en in hoeverre actie noodzakelijk is om het werkvermogen te verbeteren.

Daarnaast blijkt dat ruim een derde van de werkenden daadwerkelijk actie heeft ondernomen na het invullen van de Werkscanvragenlijst. Het invullen van de Werkscanvragenlijst laat geen effect zien op het (latere) ervaren werkvermogen en de WAI-score. Dit sluit aan bij de verwachtingen. Het invullen van de Werkscanvragenlijst is slechts de eerste stap in het Werkscanproces. Aan het verbeteren van het werkvermogen wordt gewerkt in de stappen 2 en 3 van het proces.

In dit hoofdstuk lichten we toe hoe we tot bovenstaande conclusies zijn gekomen.

### 3.1

#### Biedt de vragenlijst de werkenden inzicht?

De hoogte van de WAI-score die uit de Werkscanvragenlijst naar voren komt, komt vaak overeen met de verwachting die de werkende heeft over zijn werkvermogen. In dat opzicht brengt de rapportage dus vaak geen nieuw inzicht. Wel geeft de Werkscanvragenlijst de werkende inzicht in wat het werkvermogen bepaalt. Vaak is het voor werkenden niet duidelijk waarom het juist wel of niet lekker loopt op het werk. De Werkscanvragenlijst helpt werkenden om hier (beginnend) inzicht in te krijgen. In deze paragraaf leest u wat werkenden, Werkscandeskundigen en werkgevers hierover hebben gezegd.

#### 3.1.1

##### Wat vinden werkenden?

De meeste werkenden geven in de interviews aan dat het invullen van de Werkscanvragenlijst en het lezen van de Werkscanrapportage hen geen nieuwe inzichten heeft gebracht over de hoogte van hun werkvermogen. Werkenden hebben voordat zij de vragenlijst invullen vaak al een goed beeld van de hoogte van hun werkvermogen.

Wel helpt het invullen van de Werkscanvragenlijst de werkenden om dit inzicht expliciet te maken en op een rij te zetten waar het wel of niet aan schort. De scores op de signaalgebieden helpen de werkenden bij dit laatste. Werkenden ervaren de hoge mate van herkenbaarheid van de Werkscanrapportage over het algemeen als prettig. Doordat de uitkomsten herkenbaar zijn, hebben werkenden het gevoel aan het juiste adres te zijn bij de Werkscan.

*‘Door het invullen van de vragenlijst wist ik dat ik goed bezig ben. Met hulp van de Werkscan kan ik mijn problemen oppakken.’*

In sommige gevallen functioneert de Werkscanvragenlijst als een ‘wake-up-call’. Het werkvermogen ligt veel lager dan de werkende verwacht. Dit komt naar voren in onderstaand citaat:

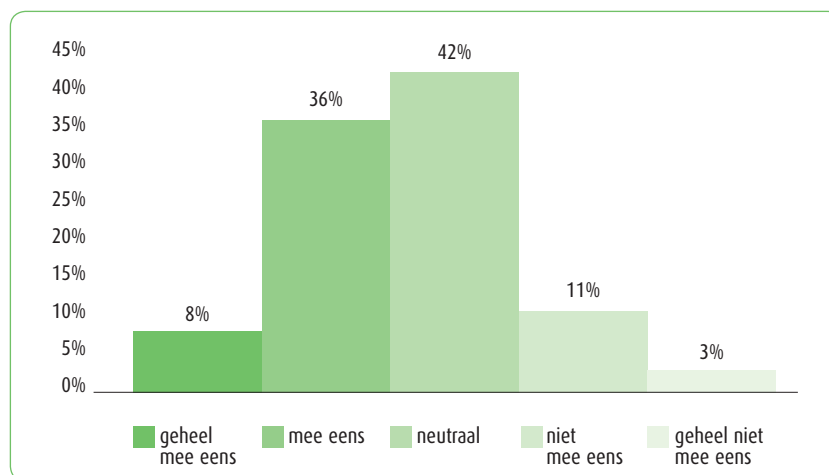
*‘Doordat het nu zwart op wit staat, zie ik dat ik echt actie moet ondernemen.’*

Een enkele werkende vindt de Werkscanvragenlijst en de rapportage te veel een open deur:

*‘Het invullen van de vragenlijst en de rapportage hebben mij niets opgeleverd. Ik deed het alleen om daarna een gesprek aan te vragen.’*

Van de werkenden die de enquête invulden, geeft 44 procent aan dat de Werkscanvragenlijst hen heeft geholpen om inzicht te krijgen in het werkvermogen; 42 procent kiest neutraal en 14 procent is van mening dat de Werkscanvragenlijst geen inzicht in het werkvermogen geeft. Het is opvallend dat een groot aantal werkenden kiest voor de optie neutraal.

**Figuur 2** In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?  
(enquête werkenden; n=221)  
*De Werkscanvragenlijst gaf mij inzicht in mijn werkvermogen*



### 3.1.2

#### Wat vinden Werkscandeskundigen?

Werkscandeskundigen geven aan de Werkscanvragenlijst echt als een opstap naar het gesprek te zien. Zij vinden dat met name het gesprek tot inzicht zal leiden. De vragenlijst kan wel al een opening bieden. Een enkele Werkscandeskundige geeft aan dat de werkenden de vragenlijst en de rapportage soms als te mager ervaren. De rapportage is te algemeen en geeft alleen weer wat je zelf al weet. Zij geven aan dat er met name onvoldoende wordt onderbouwd waarom een werkende het advies krijgt om wel/niet een gesprek te voeren. Wat opvalt, is dat de geïnterviewde werkenden positiever zijn over de Werkscanvragenlijst dan de geïnterviewde Werkscandeskundigen vermoeden. De werkenden geven aan dat de Werkscanrapportage hen geen nieuwe inzichten biedt over de hoogte van het werkvermogen, maar dat de rapportage hen wel helpt om de inzichten expliciet te maken en om te bepalen waarom het (niet) goed gesteld is met het werkvermogen.

De helft van de Werkscandeskundigen die de enquête invulden (9 van de 17 Werkscandeskundigen) geeft aan dat de Werkscanvragenlijst werkenden vaak of soms inzicht geeft in hun werkvermogen. De resultaten van de enquête onder Werkscandeskundigen en werkenden komen wat dit betreft dus overeen.

### 3.1.3

#### Wat vinden werkgevers?

Volgens de werkgevers dwingt het invullen van de Werkscanvragenlijst werkenden om naar hun eigen situatie te kijken. Bovendien helpt het werkenden om hun verhaal te structureren.

*‘Werkenden die niet goed in hun vel zitten, vinden het vaak lastig om dat met mij te bespreken. Ze weten niet goed de vinger op het probleem te leggen. Het invullen van de Werkscanvragenlijst helpt hen om dit helder te krijgen. Daarna verloopt het gesprek veel beter.’*

## 3.2

### Zet de vragenlijst aan tot actie?

Uit de interviews en de enquête blijkt dat de Werkscanvragenlijst werkenden inzicht geeft in de urgentie waarmee er actie ondernomen moet worden, en in beperkte mate op welke punten er actie moet worden ondernomen. Met de scores op de signaalgebieden wordt wel een richting aangegeven voor de acties, maar de acties worden niet concreet gemaakt. Daarnaast geeft ruim een derde van de werkenden aan dat ze na het invullen van de vragenlijst actie hebben ondernomen om hun werkvermogen te verbeteren. Werkenden gaan naar aanleiding van het invullen van de vragenlijst vooral in gesprek met hun leidinggevende.

### 3.2.1

#### Wat vinden werkenden?

Werkenden geven in de interviews aan dat de Werkscanvragenlijst hen inzicht biedt in de punten waarop actie is vereist. Enkele werkenden geven aan dat de vragenlijst ook aanzet tot het nemen van actie. Dit zijn voornamelijk werkenden die al langer rondlopen met het idee om een bepaalde actie te ondernemen. De Werkscanvragenlijst geeft dan het laatste duwtje.



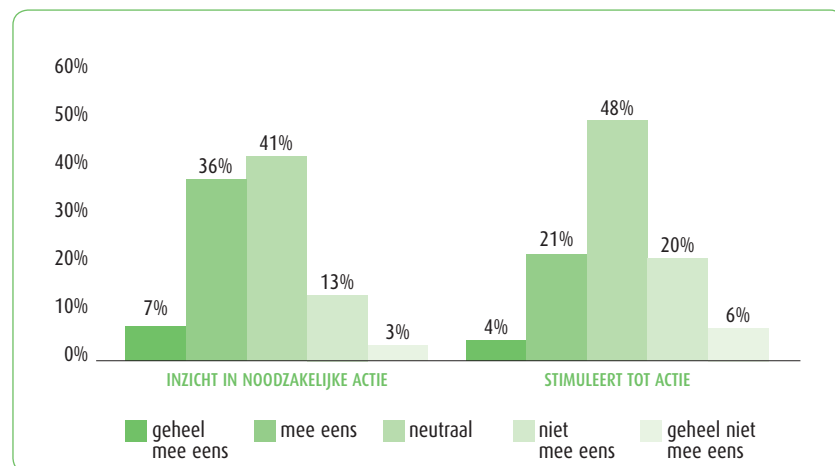
*'Ik had al langer het idee dat ik weg wilde bij mijn werkgever, maar na het invullen van de Werkscanvragenlijst wist ik het zeker.'*

De enquête onder werkenden laat hetzelfde beeld zien. Bijna de helft van de werkenden (43 procent) vindt dat de Werkscanvragenlijst helpt om te bepalen op welke punten actie nodig is. Een kwart van de werkenden (25 procent) geeft aan dat de Werkscanvragenlijst hen stimuleerde tot het ondernemen van actie.

**Figuur 3** In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

(enquête werkenden; n=220)

- De Werkscanvragenlijst hielp mij om te bepalen of en op welke punten actie nodig is.
- De Werkscanvragenlijst stimuleerde mij om zelf actie te ondernemen om mijn werkvermogen te verbeteren.



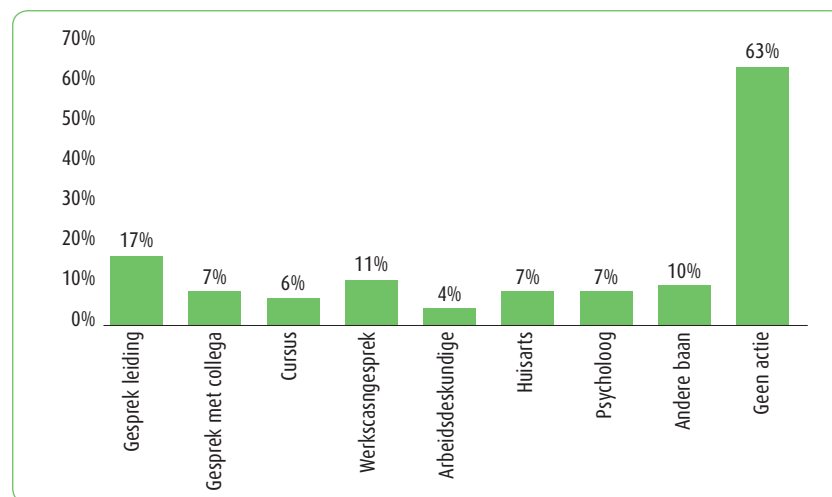
Ook werd werkenden in de enquête gevraagd welke acties zij naar aanleiding van het invullen van de Werkscanvragenlijst hadden ondernomen. Van de werkenden geeft 37 procent aan dat zij ten minste één van de in de enquête genoemde acties hebben ondernomen. Dat dit percentage hoger ligt dan het aantal werkenden dat aangeeft dat de Werkscanvragenlijst 'stimuleert tot het nemen van actie', komt waarschijnlijk door de manier van uitvragen. Bij de vraag over het 'stimuleren tot actie' is niet gespecificeerd wat met actie werd bedoeld. Bij de vraag over het 'daadwerkelijk nemen van actie' is dit wel gespecificeerd. Doordat gespecificeerd is wat wordt bedoeld met actie, wordt het geheugen van de respondent geprikkeld. Hierdoor is deze eerder geneigd om bevestigend te antwoorden.

Het percentage werkenden dat zegt actie te hebben ondernomen, komt overeen met het percentage dat is genoemd in de tussenevaluatie (37 procent). Belangrijk om te vermelden is dat als een werkende geen actie onderneemt, dit niet betekent dat het invullen van de Werkscanvragenlijst voor deze werkende geen toegevoegde waarde heeft gehad. Wanneer het goed is gesteld met het werkvermogen is het wellicht niet nodig om actie te ondernemen. Hier kan het effect zijn dat de werkende verhoogd

inzicht en bewustzijn heeft gekregen en een weloverwogen besluit heeft genomen om geen actie te ondernemen.

Werkenden die wel actie ondernamen, gingen naar aanleiding van de Werkscanvragenlijst in gesprek met hun leidinggevende (17 procent), voerden een Werkscan-gesprek (11 procent) of stapten over naar een andere baan (10 procent). Ook ging een kleiner aandeel van de werkenden in gesprek met collega's (7 procent), volgde een cursus (6 procent) of ging naar een arbeidsdeskundige (3 procent), huisarts (7 procent) of psycholoog (7 procent).

**Figuur 4** Heeft het invullen van de Werkscanvragenlijst ervoor gezorgd dat u een of meer van de volgende acties heeft genomen?  
(enquête werkenden, n=200)



### 3.2.2

#### Wat vinden Werkscandeskundigen?

Ruim de helft van de Werkscandeskundigen (10 van de 17) geeft in de enquête aan dat de Werkscanvragenlijst de werkende altijd of vaak helpt om te bepalen of actie nodig is. Dit komt in de buurt van het aandeel werkenden (43 procent) dat aangeeft dat de vragenlijst hen helpt om te bepalen op welke punten actie nodig is (al is dit niet helemaal vergelijkbaar, omdat de stellingen niet exact gelijk geformuleerd zijn). Daarnaast vindt ruim de helft van de Werkscandeskundigen (11 van de 17) dat de Werkscanvragenlijst werkenden vaak of soms stimuleert om actie te ondernemen om hun werkvermogen te vergroten. De werkenden kregen een vergelijkbare stelling voorgelegd. Het aandeel werkenden dat het (geheel) eens is met de stelling 'De Werkscanvragenlijst stimuleert mij om zelf actie te ondernemen' ligt lager, namelijk een kwart van de werkenden (25 procent). Of werkenden ook daadwerkelijk actie ondernemen, is voor de Werkscandeskundigen minder duidelijk: de helft (9 van de 17 Werkscandeskundigen) geeft aan niet te weten of werkenden daadwerkelijk actie ondernemen naar aanleiding van de Werkscanvragenlijst. De Werkscanvragenlijst zorgt er volgens ruim de helft van de Werkscandeskundigen (11 van de 17) voor dat werkenden vaak of soms een Werkscangesprek aanvragen.

### 3.3

#### Wat is het effect op het ervaren werkvermogen?

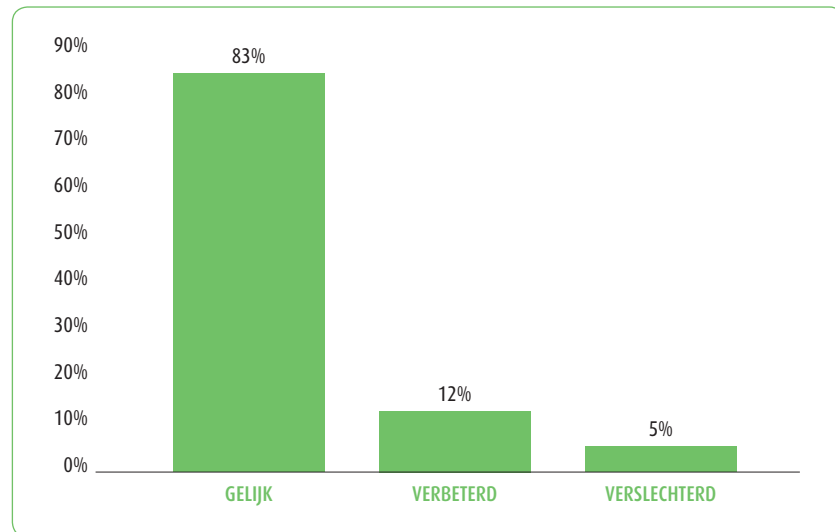
De ontwikkelaars van de Werkscan geven aan dat de Werkscanvragenlijst (de eerste stap in het Werkscanproces) bedoeld is als thermometer en verkenner. Met de Werkscanvragenlijst kan worden bepaald hoe het met het werkvermogen is gesteld en waar mogelijke aanknopingspunten zitten om het werkvermogen te verbeteren of op een goed niveau te houden. Het Werkscangesprek (de tweede stap in het proces) is bedoeld om de werkenden gericht te ondersteunen en te stimuleren om ook daadwerkelijk zelf tot actie over te gaan. De acties (de derde stap in het Werkscanproces) zijn bedoeld om het (ervaren) werkvermogen te verbeteren. Uit de enquête en de interviews onder werkenden blijkt dat de ervaringen van werkenden met de Werkscanvragenlijst overeenkomen met dat wat verwacht mag worden op grond van de opzet van de Werkscan. Veruit de meeste werkenden denken dat hun werkvermogen onveranderd is na het invullen van de Werkscanvragenlijst. Als werkenden denken dat hun werkvermogen is veranderd, schrijven de werkenden die alleen de Werkscanvragenlijst invulden dit voornamelijk toe aan andere factoren dan het invullen van de Werkscanvragenlijst.

#### 3.3.1

##### Wat vinden werkenden?

Het grootste deel van de werkenden (83 procent) die alleen de Werkscanvragenlijst invulden verwacht dat hun werkvermogen gelijk is gebleven; 12 procent verwacht dat hun werkvermogen is verbeterd; een klein aantal denkt dat dit verslechterd is (5 procent).

**Figuur 5** Hoe denkt u dat het nu is gesteld met uw werkvermogen?  
(enquête werkenden, n=209)



De werkenden die een verbetering verwachten, schrijven dit over het algemeen niet toe aan de Werkscan, maar aan andere factoren. Hierbij valt te denken aan verandering in hun gezondheid of verandering in de werksituatie (men vindt ander werk/ stopt met werken of het vinden van ander werk lukt juist niet). Respondenten geven

ook aan actie te hebben ondernomen los van de Werkscan (gezondere levensstijl, meer sporten, psychologische zelfhulp, e.d.).<sup>4</sup> Dit beperkte verband tussen het invullen van de Werkscanvragenlijst en het ervaren werkvermogen ligt in de lijn der verwachtingen. Het invullen van de Werkscanvragenlijst is de eerste stap in het Werkscanproces, waarmee bepaald wordt of vervolgstappen nodig zijn. Na het voeren van het Werkscangesprek geven werkenden vaker aan dat zij denken dat hun werkvermogen is toegenomen (36 procent). Zij schrijven dit effect voornamelijk toe aan het Werkscangesprek en de acties die zij naar aanleiding van het gesprek hebben ondernomen.

### 3.3.2

#### Wat vinden Werkscandeskundigen?

Werkscandeskundigen zien de Werkscanvragenlijst als opstap naar het Werkscangesprek. De kracht van de Werkscan zit volgens hen in het gesprek. Zij gaan er daarom vanuit dat het effect van de vragenlijst op het werkvermogen beperkter is dan het effect van het gesprek. Dat blijkt ook uit de resultaten.

### 3.4

#### Wat is het effect op de WAI-score?

Aan de werkenden die tussen 1 september 2013 en 1 september 2014 de Werkscanvragenlijst hebben ingevuld, is in de enquête gevraagd dit opnieuw te doen. Op die manier kan worden gezien of hun werkvermogen is veranderd.

Figuur 6 laat zien wat de verandering is in gemiddelde score op de WAI na één jaar, voor werkenden die alleen de Werkscanvragenlijst hebben ingevuld. De figuur laat zien dat de groep die alleen de vragenlijst heeft ingevuld gemiddeld dezelfde score heeft als een jaar daarvoor. De WAI-score blijft dus gemiddeld genomen hetzelfde, in ieder geval als er geen gesprek op volgt<sup>5</sup>.

Wat verder opvalt, is dat de score van de werkenden die alleen de vragenlijst invulden ten tijde van meting 1 al behoorlijk hoog ligt. Dit is niet vreemd, aangezien alleen werkenden met een substantieel verminderd werkvermogen het advies krijgen om een gesprek te voeren. Als de WAI-score al hoog lag, is ook het gelijk blijven van de WAI-score een gewenst resultaat. Ruim een derde (35 procent, n=174) van de werkenden die alleen de Werkscanvragenlijst invulden, had ten tijde van meting 1 een uitstekende WAI-score. Het grootste deel van deze groep (65 procent, n=62) had ten tijde van meting 2 nog steeds een uitstekende WAI-score. De anderen hadden een goede WAI-score (35%, n=62).

<sup>4</sup> Wij stelden de werkenden de volgende vraag: welke onderstaande zaken hebben tot deze verandering in uw werkvermogen geleid?

a De Werkscanvragenlijst.

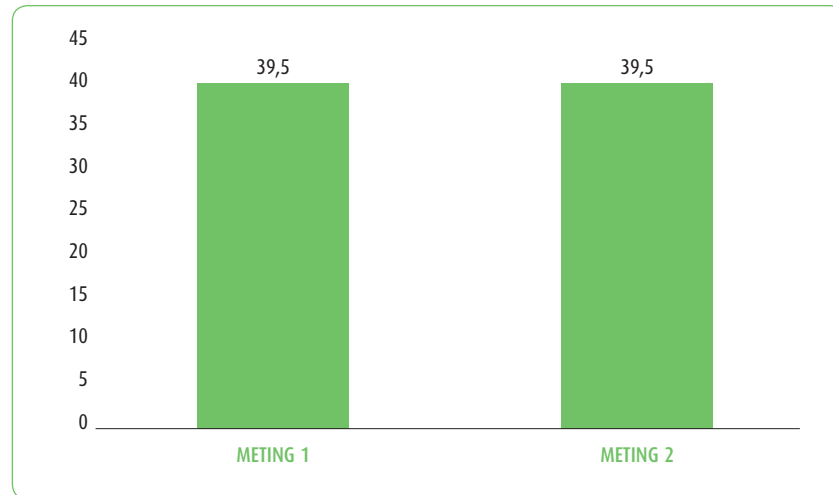
b Het Werkscangesprek.

c De acties die ik naar aanleiding van het Werkscangesprek heb genomen.

d Andere factoren die niets te maken hebben met de Werkscan. Deze andere factoren zijn...

<sup>5</sup> De effecten van het gesprek komen in het volgende hoofdstuk aan bod.

**Figuur 6** Gemiddelde WAI score bij het invullen van de Werkscanvragenlijst (Meting 1) en de gemiddelde WAI score bij het invullen van de enquête ten behoeve van de evaluatie (Meting 2) (n= 174).



### 3.5

#### Wat zijn de werkzame elementen van de vragenlijst?

In de interviews is gevraagd naar de werkzame elementen van de Werkscanvragenlijst. In grote lijnen komen hier drie werkzame elementen uit naar voren:

- 1 Het eerste is de laagdrempeligheid van de Werkscanvragenlijst. Werkenden voelen vaak een drempel om de stap naar hulp te zetten als het niet lekker loopt op het werk. Het is daarom van belang dat de toegang tot de Werkscan laagdrempelig is. De laagdrempeligheid van de Werkscanvragenlijst is gelegen in de volgende kenmerken:
  - invullen kan overal;
  - invullen kost weinig tijd;
  - invullen is anoniem.
- 2 Het tweede werkzame element is de herkenning die de vragenlijsten en de rapportage aan de werkenden bieden. Dat werkenden de uitkomsten herkennen, geeft ze het gevoel aan het juiste adres te zijn. Ze voelen zich begrepen.
- 3 Het derde werkzame element is het inzicht dat wordt verkregen dankzij de Werkscanvragenlijst en de rapportage. Door het invullen wordt voor de werkenden duidelijk wat goed gaat en wat minder goed gaat.

*‘Ik zat hier al heel lang tegenaan te hikken. Toen ik de vragenlijst had ingevuld en het gesprek had aangevraagd, was ik enorm opgelucht dat ik eindelijk hulp had gezocht.’*

*‘De vragenlijst bevestigde wat ik al wist. Het geeft je het gevoel dat het goed is dat je aan de slag bent gegaan met het oppakken van de problemen.’*

## 3.6

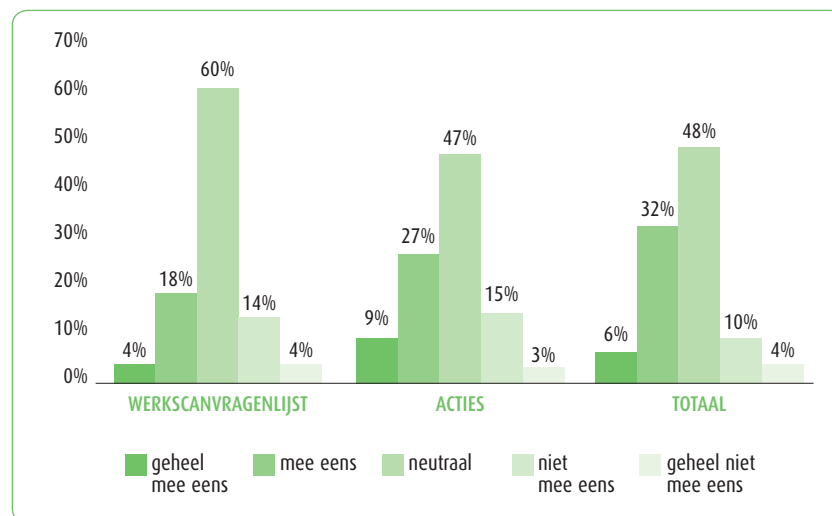
**Hoe wordt de Werkscanvragenlijst gewaardeerd?**

Veel werkenden beoordelen de resultaten die zij bereikt hebben met het invullen van de Werkscanvragenlijst en de ondernomen acties als neutraal (50 tot 60 procent). Ze zijn er niet tevreden en niet ontevreden mee. Dit komt overeen met de uitkomsten van de interviews waarin de werkenden aangeven dat de vragenlijst doet wat hij moet doen, en vooral bevestiging levert van hetgeen men al weet.

Daarnaast vindt een kwart (22 procent) dat het invullen van de vragenlijst het gewenste resultaat heeft gebracht en een derde (36 procent) dat hun acties het gewenste resultaat hebben gebracht. Eveneens een derde (38 procent) is tevreden dat zij met de Werkscanvragenlijst aan de slag zijn gegaan. Daarnaast zijn er kleinere aantallen werkenden die ontevreden zijn.

**Figuur 7** Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

- *Het invullen van de Werkscanvragenlijst heeft het gewenste resultaat gebracht (enquête werkenden, n=219).*
- *De acties die ik heb ondernomen, hebben het gewenste resultaat gebracht (enquête werkenden, n=75).*
- *Alles overwegend ben ik tevreden dat ik met de Werkscanvragenlijst aan de slag ben gegaan (enquête werkenden, n=219).*



Ook vroegen we de werkenden om in hun eigen woorden aan te geven wat de Werkscan voor hen betekende. Ruim de helft van de respondenten (55 procent, n=83<sup>6</sup>) geeft aan dat ze bewuster zijn geworden, en meer inzicht hebben gekregen in de manier waarop ze in hun werk staan en de manier waarop hun lichamelijke gezondheid en geestelijke gezondheid hierop invloed uitoefenen, en hier ook door worden beïnvloed. Daarnaast geeft een derde (30 procent) van de respondenten aan dat de Werkscanvragenlijst bevestigde wat ze zelf al wisten. Een kleiner aandeel van de werkenden (15 procent) geeft aan dat de Werkscanvragenlijst hen tot concrete actie heeft aangespoord, bijvoorbeeld het zoeken van medische of andere professionele ondersteuning.

<sup>6</sup> Niet alle werkenden die de enquête invulden, gaven een antwoord op deze vraag, 83 werkenden deden dat wel.

### 3.7

#### Wat zijn mogelijkheden om de Werkscanvragenlijst te verbeteren?

De geïnterviewde werkenden zien weinig verbeterpunten voor de Werkscanvragenlijst. Dit hangt samen met het feit dat de werkenden de vragenlijst al wat langer geleden hebben ingevuld (de herhaalmeting had nog niet plaatsgevonden ten tijden van de interviews). De Werkscandeskundigen hebben wel een aantal verbeterpunten.

#### 3.7.1

##### Wat vinden werkenden?

De werkenden geven aan tevreden te zijn met de inhoud van de vragenlijst. De vragenlijst is eenvoudig van opzet, maar doet wat hij moet doen. De vragenlijst stelt werkenden namelijk in staat om op een eenvoudige manier te checken hoe het met hun werkvermogen is gesteld. Bovendien geeft de vragenlijst hen een overzicht van mogelijke oorzaken van het verminderde werkvermogen. De werkenden noemen weinig concrete verbeterpunten. Dit hangt samen met het feit dat ze de vragenlijst al wat langer geleden hebben ingevuld. Hoe de vragenlijst precies is opgebouwd, staat ze vaak niet meer helder voor ogen. Wel zien werkenden mogelijkheden om de lay-out van de rapportage te verbeteren. De lay-out is volgens sommigen rommelig.

#### 3.7.2

##### Wat vinden Werkscandeskundigen?

Werkscandeskundigen doen de volgende suggesties om de Werkscanvragenlijst te verbeteren:

- Maak in de vragenlijst duidelijker dat duurzame inzetbaarheid een noodzaak is. En dat je als werkende zelf verantwoordelijk bent voor je duurzame inzetbaarheid. Dit kan door de volgende aanpassingen te doen:
  - Laat de verantwoordelijkheid voor de eigen duurzame inzetbaarheid terugkomen in de Werkscanrapportage.
  - Geef ook het advies om in gesprek te gaan als het werkvermogen goed is, maar er wel acties en/of preventieve acties mogelijk zijn.
- Sommige groepen werkenden begrijpen de Werkscanvragenlijst en Werkscanrapportage niet goed. De Werkscandeskundigen doen de volgende suggesties om dit aan te pakken:
  - Laat de rapportage toelichten door een Werkscandeskundige. Dit kan bijvoorbeeld door werkenden die een Werkscanvragenlijst hebben ingevuld op te bellen.
  - Maak de vragenlijst en de rapportage concreter. Noem praktijkvoorbeelden, zodat werkenden een idee krijgen van de richting waarin ze moeten denken.
  - De vragenlijsten en de rapportage bevatten te veel moeilijke woorden voor bepaalde groepen werkenden. Vervang deze woorden.
- Eén Werkscandeskundige had graag meer diepgang gehad in de Werkscanrapportage. Hij wil graag exacter weten wat goed gaat en wat niet. Nu moet hij dat steeds uitvragen in het gesprek en dat kost veel tijd.
- De Werkscandeskundigen vragen zich af of het nodig is om fysieke gebreken uit te vragen. Voor veel werkenden ligt dit gevoelig. Werkscandeskundigen verwachten dat dit komt omdat de werkenden bang zijn dat deze informatie bij hun werkgever of arbeidsongeschiktheidsverzekeraar terecht komt.

## 4 Werkscangesprek: ervaring en effect

In dit hoofdstuk leest u over de ervaringen met en de effecten van het voeren van het Werkscangesprek, volgend op het invullen van een Werkscanvragenlijst.

Het Werkscangesprek biedt de werkende inzicht in de oorzaken die ten grondslag liggen aan het verminderde werkvermogen. Ook ondernemen bijna alle werkenden naar aanleiding van het gesprek actie om het werkvermogen te verbeteren. In gesprek gaan met de leidinggevende is het actiepunt dat het meest tot uitvoering is gebracht. Ruim een derde van de werkenden denkt dat zijn werkvermogen door het Werkscangesprek en de ondernomen acties is toegenomen.

Uit de herhaalmeting van de WAI blijkt dat de WAI-score van de werkenden die een gesprek voerden, is toegenomen. Deze bevinding is belangwekkend, aangezien wetenschappelijk onderzoek aantoont dat er een samenhang is tussen werkvermogen enerzijds en productiviteit op het werk, verzuim, arbeidsongeschiktheid en zorggebruik anderzijds.

In dit hoofdstuk onderbouwen we bovenstaande conclusies, wijzen we werkzame elementen aan en bekijken we wat er aan het Werkscangesprek kan worden verbeterd.

### 4.1

#### Biedt het gesprek werkenden inzicht?

Het voeren van het Werkscangesprek biedt werkenden na het invullen van de Werkscanvragenlijst meer inzicht in het werkvermogen dan alleen het invullen van de Werkscanvragenlijst. De Werkscanvragenlijst biedt werkenden door middel van de score op de signaalgebieden een overzicht van zaken die goed gaan en zaken die beter kunnen. Het Werkscangesprek gaat veel meer de diepte in en biedt werkenden inzicht in de zaken die ten grondslag liggen aan hun (beperkte) werkvermogen en de score op de signaalgebieden.

#### 4.1.1

##### Wat vinden werkenden?

Werkenden geven aan dat in het Werkscangesprek het inzicht in de oorzaken die ten grondslag liggen aan verminderd werkvermogen, verder wordt uitgediept. Vervolgens wordt gezocht naar oplossingen.

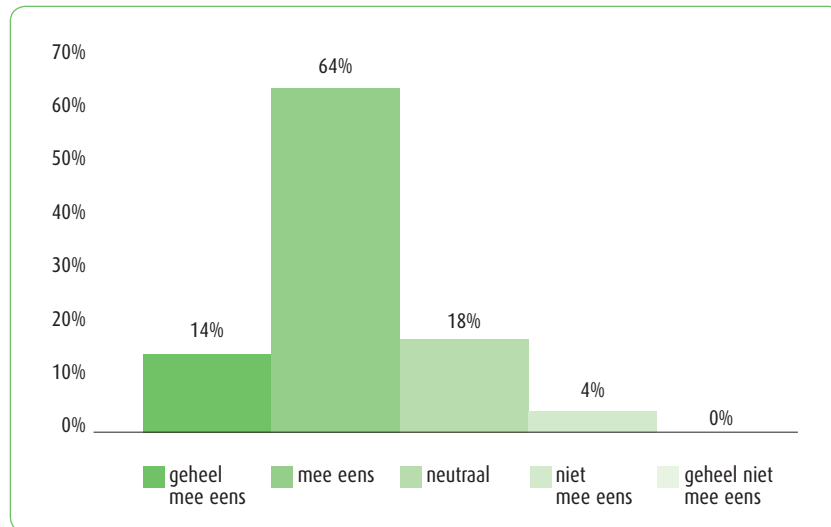
*‘Door met een vreemde in gesprek te gaan, werd mijn probleem veel duidelijker. Ik heb hier ook wel met familie en vrienden over gesproken, maar dit gesprek maakte het probleem veel duidelijker. Ze zeggen wel eens “vreemde ogen dwingen”, dat is zeker van toepassing op het gesprek dat ik met de Werkscandeskundige had.’*



*‘De Werkscandeskundige kon de vinger echt op de zere plek leggen.’*

In de enquête geeft een ruime meerderheid (79 procent) van de werkenden aan dat het Werkscangesprek hen inzicht gaf in hun werkvermogen.

**Figuur 8** In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?  
(enquête werkenden; n=28)  
*Het Werkscangesprek gaf mij inzicht in mijn werkvermogen.*



#### 4.1.2

##### Wat vinden Werkscandeskundigen?

De Werkscanvragenlijst creëert een eerste inzicht. De scores op de signaalgebieden geven een overzicht van zaken die goed gaan en zaken die verbetering behoeven. In de gesprekken wordt de diepte ingegaan. Werkscandeskundigen geven in de interviews aan dat zij met het gesprek werkenden echt tot inzicht kunnen laten komen. Tijdens het gesprek wordt bekeken wat er ten grondslag ligt aan het (verminderde) werkvermogen en de score op de signaalgebieden.

*‘Door het gebruik van Motivational Interviewing kun je de werkenden laten ontdekken wat er in de onderbewuste lagen zit. De werkende komt erachter wat de onderliggende oorzaken zijn van diens beperkte werkvermogen.’*

*‘Veelal draait het in de gesprekken om het geven van inzicht. Vaak is het voor activeren nog te vroeg. Bij een aantal werkenden merkte ik wel dat ze concreet aan de slag wilden gaan. Dan zit je al richting de coaching.’*

De enquête onder Werkscandeskundigen geeft een vergelijkbaar beeld. Volgens ruim de helft van de Werkscandeskundigen (10 van de 17 Werkscandeskundigen) resulteert het Werkscangesprek altijd of vaak in inzicht in duurzame inzetbaarheid. Dit is vergelijkbaar met het aantal werkenden dat aangeeft dat het Werkscangesprek hen inzicht gaf in hun werkvermogen (79 procent).

## 4.1.3

**Wat vinden werkgevers?**

De ervaring van de werkgevers is te beperkt om te kunnen zeggen wat het Werkscangesprek betekent voor het inzicht dat werkenden hebben in hun werkvermogen. Slechts een beperkt aantal werknemers heeft een gesprek gevoerd (één of twee werkenden per werkgever) en ze hebben weinig zicht op het resultaat.

## 4.2

**Zet het gesprek aan tot actie?**

Werkenden krijgen in het Werkscangesprek verschillende concrete actiepunten aangereikt en worden geprikkeld om daarmee aan de slag te gaan. Bijna alle werkenden (93 procent, n=28) zijn vervolgens met een of meerdere actiepunten aan de slag gegaan. In gesprek gaan met de leidinggevende is het actiepunt dat het meest tot uitvoering is gebracht.

## 4.2.1

**Wat vinden werkenden?**

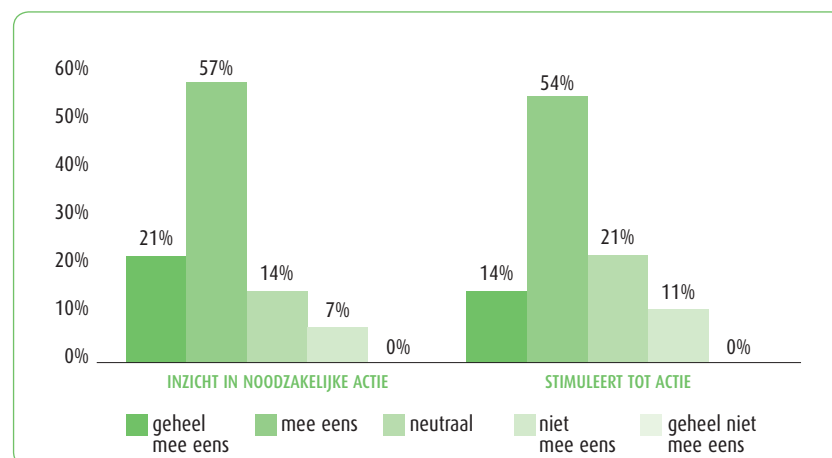
Vrijwel alle werkenden die deelnamen aan de interviews geven aan dat zij in het gesprek handvatten kregen aangereikt voor het ondernemen van actie. Dat wil echter niet zeggen dat ze daar ook allemaal mee aan de slag zijn gegaan. Werkenden geven aan dat een eenmalig gesprek niet altijd voldoende is om daadwerkelijk tot actie over te gaan. Vaak vervallen ze al gauw weer in oude patronen. Werkenden suggereren dat een opvolgingsgesprek na een halfjaar ervoor zou kunnen zorgen dat ze daadwerkelijk aan de slag gaan met de actiepunten.

Uit de enquête onder werkenden komt een voornamelijk positief beeld naar voren over de mate waarin ze vinden dat het Werkscangesprek helpt om te bepalen op welke punten actie nodig is, en de mate waarin ze verwachten dat het gesprek stimuleert tot actie. Het merendeel van de werkenden die een gesprek heeft gehad, heeft het gevoel dat het Werkscangesprek hen helpt om te bepalen op welke punten actie nodig is (78 procent); en dat het Werkscangesprek hen stimuleert tot het nemen van actie (68 procent).

**Figuur 9** In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

(enquête werkenden; n=28)

- *Het Werkscangesprek hielp mij om te bepalen of en op welke punten actie nodig is.*
- *Het Werkscangesprek stimuleerde mij om zelf actie te ondernemen om mijn werkvermogen te verbeteren.*

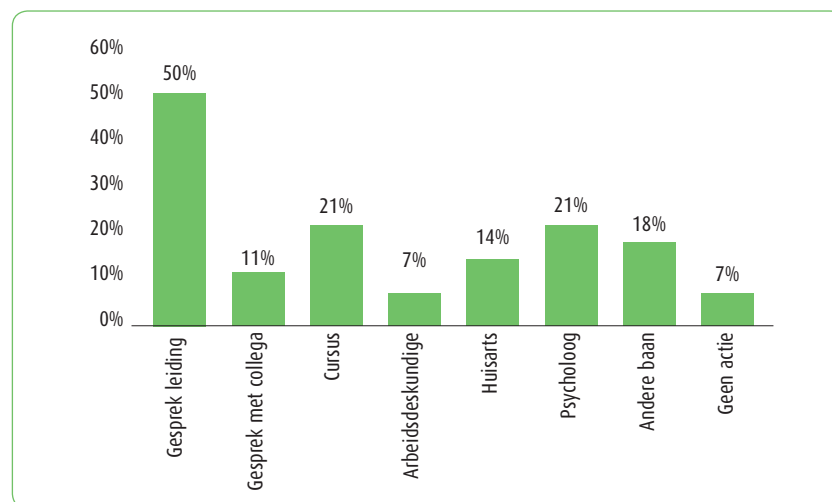


Bijna alle werkenden (93 procent) geven aan dat ze naar aanleiding van het Werkscangesprek een of meerdere van de in de enquête genoemde acties hebben ondernomen. Dat dit percentage aanzienlijk hoger ligt dan het percentage werkenden dat aangeeft dat het Werkscangesprek hen stimuleert tot het nemen van actie, hangt naar verwachting samen met de wijze waarop dit is uitgevraagd.<sup>7</sup>

Ook ligt het percentage werkenden dat aangeeft actie te hebben ondernomen naar aanleiding van het gesprek in deze evaluatie een stuk hoger dan het percentage werkenden dat dit aangaf in de tussenevaluatie (72 procent). Dit hangt waarschijnlijk eveneens samen met de wijze van uitvragen. Ook kan toeval hierin een rol spelen. In het onderhavige onderzoek was de groep werkenden die een gesprek voerden namelijk beperkt qua omvang (n=28).

De meeste werkenden die actie ondernemen naar aanleiding van het Werkscangesprek gaan in gesprek met hun leidinggevende (50 procent), volgen een cursus (21 procent) of gaan naar een psycholoog (21 procent).

**Figuur 10** Heeft u naar aanleiding van het Werkscangesprek een of meer van de volgende acties ondernomen? (enquête werkenden, n=28)



#### 4.2.2

#### Wat vinden Werkscandeskundigen?

In het gesprek proberen Werkscandeskundigen ervoor te zorgen dat werkenden zichzelf verantwoordelijk gaan voelen voor hun werkvermogen en dus voor het uitvoeren van de actiepunten. Ze hebben het idee dat ze hier goed in slagen, maar geven tegelijkertijd aan dat je niet kunt verwachten dat de houding van de werkenden door één gesprek volledig verandert. Wel kun je met het gesprek iets in beweging zetten bij de werkende. De Werkscandeskundigen hebben na het Werkscangesprek meestal

<sup>10</sup> De volgende kenmerken van de vragenlijst kunnen mogelijk het verschil verklaren:

De vraag over het 'daadwerkelijk nemen van actie' volgde op de vraag over het 'stimuleren tot actie'. Bij de vraag over het 'stimuleren tot actie' is niet gespecificeerd wat met actie bedoeld werd. Bij de vraag over het 'daadwerkelijk nemen van actie' is dit wel gespecificeerd. Doordat gespecificeerd is wat bedoeld wordt met actie wordt het geheugen van de respondenten geprikkeld. Hierdoor zal de respondent eerder geneigd zijn om bevestigend te antwoorden.

geen contact meer met de werkenden. De Werkscandeskundigen die wij interviewden wisten derhalve niet of de werkenden daadwerkelijk aan de slag zijn gegaan met de actiepunten.

De Werkscandeskundigen die deelnamen aan de enquête kregen de volgende stellingen voorgelegd om te bepalen of werkenden volgens hen aan de slag zijn gegaan met de actiepunten:

- *Het Werkscangesprek heeft de werkenden geholpen om te bepalen of actie nodig is.*  
Een meerderheid van de Werkscandeskundigen (5 van de 8) geeft aan dat het gesprek altijd of vaak helpt om te bepalen of actie nodig is.
- *Het Werkscangesprek heeft de werkenden gestimuleerd om zelf actie te ondernemen om hun duurzame inzetbaarheid te vergroten.*  
Bijna de helft van de Werkscandeskundigen (3 van de 8) geeft aan dat het gesprek werkenden altijd of vaak stimuleert om zelf actie te ondernemen. Evenveel Werkscandeskundigen denken dat het gesprek soms tot actie stimuleert.
- *Het Werkscangesprek heeft tot actie door werkenden geleid.*  
De meeste Werkscandeskundigen (5 van de 8) denken dat het gesprek soms tot actie van de werkenden leidt.

De reacties in de enquête onder werkenden zijn vergelijkbaar. Wel geven werkenden vaker dan Werkscandeskundigen aan dat het gesprek daadwerkelijk tot actie heeft geleid.

#### 4.2.3

##### **Wat vinden werkgevers?**

Een deel van de werkgevers zet de Werkscan in omdat ze willen dat werknemers zich verantwoordelijk gaan voelen voor hun eigen duurzame inzetbaarheid. Voor deze werkgevers is de mate waarin het Werkscangesprek stimuleert tot het nemen van actie en de mate waarin de werkenden daadwerkelijk overgaan tot het nemen van actie, dus een belangrijke effectmaat. Niet alle werkgevers hebben zicht op de effecten van het gesprek. Zij kunnen daardoor niet allemaal aangeven of werkenden daadwerkelijk overgaan tot het nemen van actie. Werkgevers die dit wel kunnen, geven aan dat één gesprek vaak niet voldoende is om daadwerkelijk tot gedragsveranderingen te komen. Vaak is het nodig om een aanvullende interventie in te zetten. De waarneming van werkgevers verschilt op dit punt van die van werkenden. Bijna alle werkenden (93 procent) geven in de enquête aan dat ze na het voeren van het Werkscangesprek een of meerdere acties hebben ondernomen om hun werkvermogen te verbeteren. Of deze acties ook tot gedragsveranderingen leiden, is in deze evaluatie niet onderzocht.

### 4.3

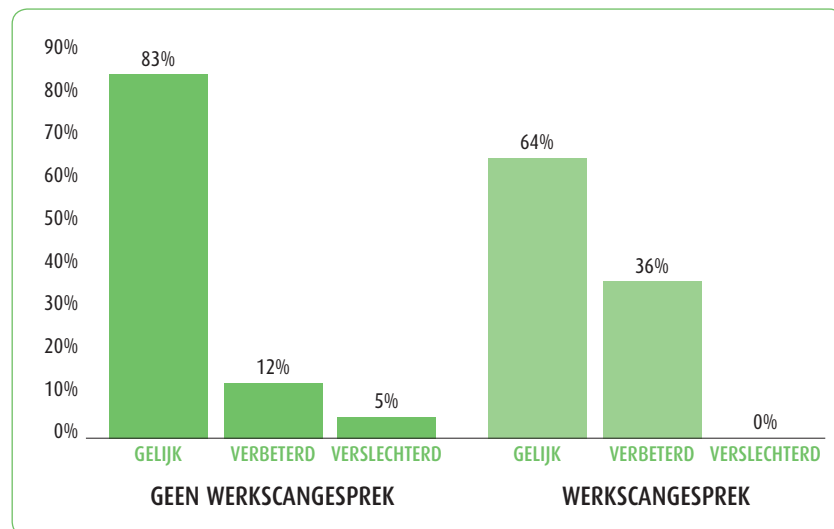
#### Wat is het effect op het ervaren werkvermogen?

##### 4.3.1

##### Wat vinden werkenden?

Van de werkenden die een Werkscangesprek voerden – en dus het gehele Werkscanproces hebben doorlopen – geeft 36 procent aan dat zij verwachten dat hun werkvermogen is toegenomen. Ze schrijven dit effect voornamelijk toe aan het Werkscangesprek en de acties die ze naar aanleiding van het gesprek hebben genomen. Geen enkele werkende die een gesprek voerde, verwacht dat het werkvermogen is afgenomen. Van de werkenden die alleen de eerste stap van het Werkscanproces hebben doorlopen – en dus alleen de Werkscanvragenlijst invulden – geeft 12 procent aan te verwachten dat het werkvermogen is toegenomen; 5 procent verwacht dat het werkvermogen is afgenomen. Zij schrijven een eventueel effect voornamelijk toe aan andere factoren. Dit geeft aan dat een groter percentage van de werkenden ervaart dat het werkvermogen is toegenomen, als de Werkscan als geheel wordt toegepast, dan wanneer alleen de eerste stap wordt toegepast.

**Figuur 11** Hoe denkt u dat het nu is gesteld met uw werkvermogen?  
(enquête werkenden, geen Werkscangesprek n=181, Werkscangesprek n=28).



##### 4.3.2

##### Wat vinden Werkscandeskundigen?

Werkscandeskundigen zien de Werkscanvragenlijst als opstap naar het Werkscangesprek. De kracht van de Werkscan zit volgens hen in het gesprek. Van alleen het invullen van de Werkscanvragenlijst verwachten ze weinig effect op het werkvermogen. Van het gesprek verwachten ze wel een effect. Omdat ze de werkenden na het voeren van het gesprek niet meer zien, kunnen ze niet vaststellen wat daadwerkelijk het effect is.

Werkscandeskundigen gaven in de enquête aan dat de manier waarop het Werkscangesprek wordt ingevuld en daarmee ook het effect van het gesprek, vooral afhangt van de signaalgebieden waarop de werkende problemen ervaart. Enkele Werkscan-

deskundigen hebben dit toegelicht en geven aan dat de signaalgebieden sturend zijn voor de inrichting van het gesprek. Dit komt omdat aan de hand van de score van werkenden op de signaalgebieden wordt bepaald welke onderwerpen in het gesprek aan bod komen en dus op welke gebieden actiepunten worden geformuleerd.

In de toelichting dragen de Werkscandeskundigen ook enkele andere factoren aan die van invloed zijn op het effect van het Werkscangesprek:

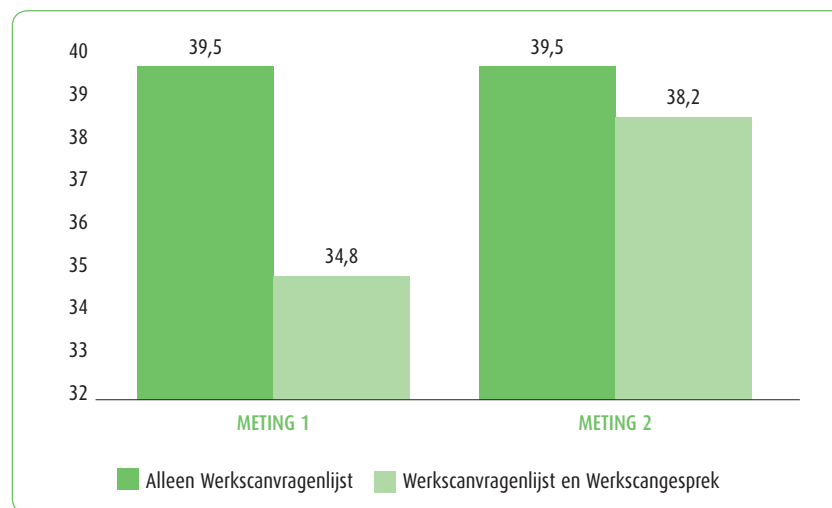
- De mate waarin er ruimte en rust is om het gesprek aan te gaan.
- De mate waarin de werkende de Werkscandeskundige vertrouwt.
- De kennis en ervaring van de Werkscandeskundige met Motivational Interviewing.

#### 4.4

##### Wat is het effect op de WAI-score?

Aan de werkenden die in de periode van 1 september 2013 tot 1 september 2014 de Werkscan hebben ingevuld, is in de enquête gevraagd dit opnieuw te doen. Op die manier kan worden bekeken of hun werkvermogen is veranderd. Figuur 12 laat zien wat de verandering is in gemiddelde score op de WAI voor werkenden die alleen de Werkscanvragenlijst hebben ingevuld en voor werkenden die ook een Werkscangesprek hebben gevoerd.

**Figuur 12** Gemiddelde WAI score bij het invullen van de Werkscanvragenlijst (Meting 1) en bij het invullen van de enquête ten behoeve van de evaluatie (Meting 2), voor werkenden die alleen een Werkscanvragenlijst invulden en voor werkenden die daarna ook een Werkscangesprek voerden. (n=174 n=25).



De figuur laat zien dat de groep die alleen de vragenlijst heeft ingevuld, bij meting 2 dezelfde WAI-score heeft als ten tijde van meting 1, en dat de groep die daarnaast ook het gesprek heeft gevoerd – en het volledige Werkscanproces heeft doorlopen – een duidelijke toename van de WAI-score laat zien. Bij de groep die een gesprek heeft gehad met de Werkscandeskundige is de WAI-score gemiddeld met 3,4 punten toegenomen. We kunnen niet vaststellen of deze WAI-toename veroorzaakt wordt door het Werkscangesprek of dat er (deels) andere zaken aan ten grondslag liggen,

zoals verbeterde gezondheid of activiteiten gericht op het verbeteren van werkvermogen die de werkenden onafhankelijk van de Werkscan hebben ondernomen.

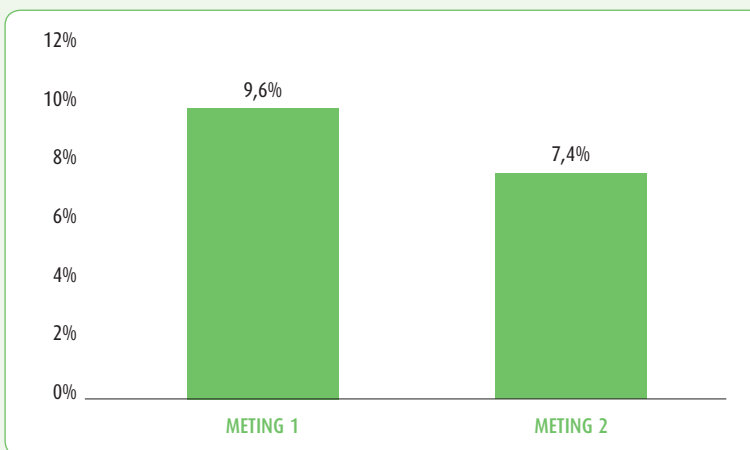
Naast een toename van de WAI-score tussen meting 1 en 2 is ook het behoud van een uitstekende WAI-score een wenselijke uitkomst. Van de werkenden die alleen de vragenlijst invulden en een uitstekende WAI-score hadden ten tijde van meting 1, heeft 65 procent (n=62) nog steeds een uitstekende WAI-score ten tijde van meting 2.

De toename van de WAI-score voor werkenden die het gesprek voerden, heeft mogelijk een aantal positieve bijeffecten. Verminderd werkvermogen is in wetenschappelijke studies namelijk in verband gebracht met arbeidsongeschiktheid en ziekteverzuim, en productiviteitsverlies op het werk. In onderstaand kader leest u wat het voeren van een Werkscangesprek betekende voor de productiviteit van de werkenden die deelnamen aan de evaluatie.

#### Afname van productiviteitsverlies op basis van model

Voor de werkenden die deelnamen aan de voorliggende evaluatie en die een Werkscangesprek voerden, is berekend wat het productiviteitsverlies was ten tijde van meting 1 en ten tijde van meting 2. Hierbij is gebruikgemaakt van de resultaten van wetenschappelijk onderzoek, waarin de samenhang tussen WAI-score en productiviteit is vastgesteld.<sup>11</sup> Volgens deze berekeningen was het productiviteitsverlies ten tijde van meting 1 9,6 procent en bij meting 2 7,4 procent. Zie hiervoor ook figuur 13.

**Figuur 13** Afname van het productiviteitsverlies tussen meting 1 en meting 2 voor de werkenden die een Werkscangesprek voerden. Het productiviteitsverlies is niet gemeten, maar berekend.



Een recente studie laat zien dat verminderd werkvermogen ook samenhangt met een toename van de frequentie en kosten van zorggebruik. Een lager werkvermogen gaat samen met meer bezoeken aan de huisarts, fysiotherapeut, medisch specialist

<sup>11</sup> Berg T van den, Robroek S, Plat J, et al. (2011). The importance of job control for workers with decreased work ability to remain productive at work. *Int Arch Occup Environ Health*. 84(6); 211-220.

en psycholoog of psychiater en hogere zorgkosten. Werknemers met een slecht werkvermogen hadden gemiddeld € 1.085 hogere zorgkosten in het afgelopen jaar dan werknemers met een uitstekend werkvermogen. Werknemers met een goed, matig of slecht werkvermogen bezochten de huisarts respectievelijk 2,6; 5,4; en 11,5 keer zo vaak als werknemers met een uitstekend werkvermogen.<sup>12</sup>

Opvallend is verder dat de groep die een gesprek heeft gevoerd aanvankelijk ook een beduidend lagere score had dan de groep die geen gesprek heeft gevoerd. Werkenden die besluiten een gesprek te voeren, hebben gemiddeld een WAI-score die 4,7 punten lager is dan werkenden die geen gesprek aangaan. De verklaring hiervoor is dat alleen werkenden met een lagere score het advies krijgen om een gesprek aan te gaan.

#### 4.5

##### Wat zijn de werkzame elementen van het gesprek?

In de interviews met werkenden en Werkscandeskundigen zijn de volgende werkzame elementen van het Werkscangesprek benoemd:

##### 1 *Het eerste element dat naar voren komt is 'het luisterend oor'.*

Werkenden geven in de gesprekken aan het als zeer prettig te ervaren dat er iemand is die naar ze luistert. Vaak lopen de werkenden al langer met een probleem rond. Dat ze hier met iemand over kunnen praten lucht vaak enorm op.

*'Het is heel fijn om je verhaal te kunnen doen. Dat er iemand luisterde, gaf mij het gevoel dat mijn problemen worden erkend.'*

*'Het is voor de werkenden prettig dat er een luisterend oor is. Vaak lukt het niet om de werkenden in één gesprek in de actiemodus te krijgen, maar het levert ze wel inzicht op.'*

##### 2 *Motivational interviewing.*

- De gesprekken zijn positief; werkenden voelen zich gesteund door de Werkscandeskundigen.
- De werkende wordt met behulp van spiegelvragen gedwongen om naar zichzelf te kijken en komt op die manier zelf tot inzichten. Doordat de werkende zelf tot inzichten komt, bekijken ze beter en is de kans dat de werkende actie onderneemt groter.
- De werkende formuleert onder begeleiding van de Werkscandeskundige zelf actiepunten. Hierdoor voelt hij zich geëngageerd aan deze punten en is de kans groter dat hij daadwerkelijk overgaat tot actie.

##### 3 *Het derde werkzame element dat naar voren komt is de lijst met concrete actiepunten.*

Dit stimuleert de werkenden om na afloop van het gesprek daadwerkelijk aan de slag te gaan. Doordat de acties concreet zijn geformuleerd, is het gemakkelijker om daadwerkelijk aan de slag te gaan met de acties.

<sup>12</sup> Reeuwijk K, Robroek S, Molenaar D, Burdorf A (2013). De associatie tussen een verminderde inzetbaarheid en frequentie en kosten van medische zorg.



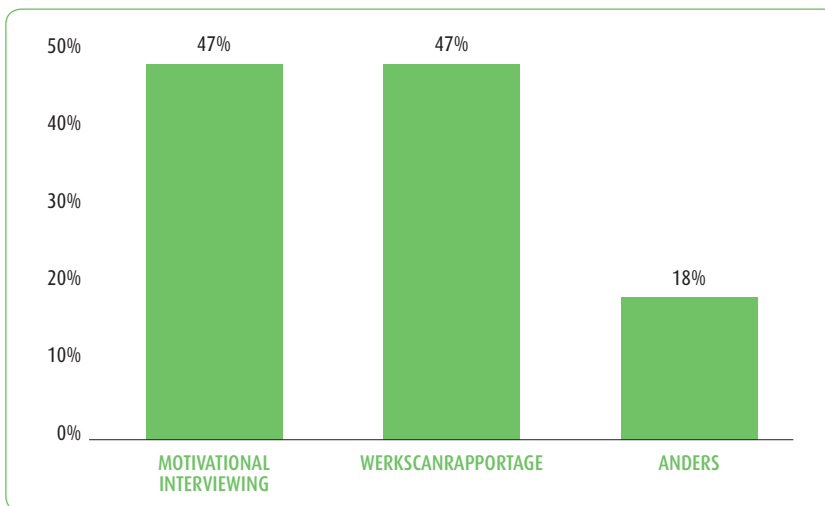
- 4 *De kennis van wet- en regelgeving waarover de Werkscandeskundige beschikt.*  
 Veel werkenden hebben vragen over wet- en regelgeving, maar weten niet waar ze met die vragen terecht kunnen. Ze zijn bang dat ze iets verkeerd doen, waardoor ze het niet aan de werkgever of een overheidsinstelling durven te vragen. Ze durven hun vragen wel aan de Werkscandeskundige te stellen. In het kader hieronder wordt een voorbeeld gegeven van een vraag die een werkende stelde.

**Voorbeeld van een vraag op het gebied van wet- en regelgeving van een werkende**

De betreffende werkende werkte jarenlang voor twee bazen. Met een van de werkgevers is hij op een bepaald moment in conflict geraakt. Het conflict is van dien mate dat de werknemer niet meer kan functioneren bij de werkgever. Daarom heeft hij zich ziek gemeld. Bij de andere werkgever is de werknemer wel blijven werken. De werknemer was bang dat het tegen de regels zou zijn als hij zich bij de ene werkgever ziek meldt, terwijl hij bij de ander blijft werken. De werkende durfde dit niet na te vragen. De Werkscandeskundige kon hem geruststellen. De werkende had niets gedaan wat in strijd met de regels is.

In de enquête geven de Werkscandeskundigen aan dat de werkzame elementen van het Werkscangesprek met name de gesprekstechniek (47 procent) en de Werkscanrapportage (47 procent) zijn. Daarnaast worden nog een aantal andere zaken genoemd als belangrijke werkzame elementen van het Werkscangesprek, zoals het vertrouwen/integriteit en de deskundigheid van de Werkscandeskundige.

**Figuur 14** Welke elementen van het Werkscangesprek zorgen ervoor dat het Werkscangesprek effect heeft?



## 4.6

## Hoe wordt het Werkscangesprek gewaardeerd?

## 4.6.1

## Wat vinden werkenden?

Bijna alle geïnterviewde werkenden zijn tevreden over het Werkscangesprek. Het gesprek was wat ze ervan verwachtten, of soms zelfs meer.

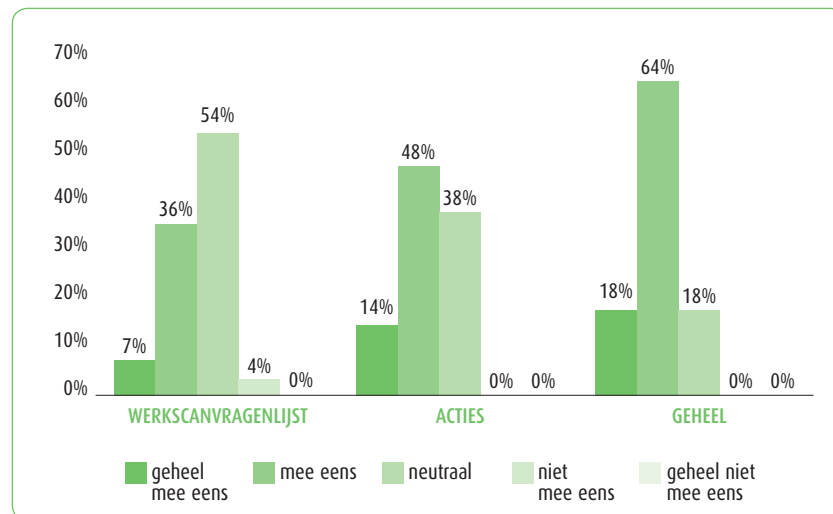
*'Normaal vind ik het altijd lastig om over mezelf te praten. Ik kom niet goed uit mijn woorden en weet niet goed over te brengen wat denk of wil. Dat was in dit gesprek helemaal anders. Het verliep heel soepel. Heel anders dan ik had verwacht.'*

*'Het gesprek gaf me het gevoel gesteund te worden. Het gesprek leverde geen kant en klare oplossing voor mijn probleem op, maar toch ging ik met een goed gevoel naar huis.'*

Bijna alle werkenden die de enquête invulden, geven aan tevreden te zijn over of ten minste neutraal te staan tegenover zowel het gesprek als de ondernomen acties.

**Figuur 15** Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

- *Het Werkscangesprek heeft het gewenste resultaat gebracht. (enquête werkenden, n=28)*
- *De acties die ik heb ondernomen, hebben het gewenste resultaat gebracht. (enquête werkenden, n=21)*
- *Alles overwegend ben ik tevreden dat ik een Werkscangesprek heb gevoerd. (enquête werkenden, n=28)*



## 4.6.2

**Wat vinden Werkscandeskundigen?**

Net als de werkenden zijn ook de Werkscandeskundigen zeer te spreken over de Werkscangesprekken.

*‘Hele leuke verrassende gesprekken. Een aanvulling op mijn andere werkzaamheden. Het biedt inzicht, helpt ambivalentie weg te nemen en vergroot het zelfregisserend vermogen.’*

*‘Het gesprek heeft voor de deelnemer echt een meerwaarde op verschillende fronten! Inzicht in persoonlijke situatie door bewustwording, met een onafhankelijk persoon een persoonlijke situatie bespreken, nieuwe invalshoeken over hoe je naar je situatie kunt kijken. Informatie, maar ook advies, en als dat mogelijk is, komen tot zelf geformuleerde doelen en acties, waardoor de kans groter is dat men ze ook echt uitvoert of oppakt.’*

## 4.7

**Wat zijn mogelijkheden om het Werkscangesprek te verbeteren?**

## 4.7.1

**Wat vinden werkenden?**

Werkenden geven aan dat het effect van het Werkscangesprek – en dan met name de mate waarin werkenden de actiepunten tot uitvoering brengen – kan worden vergroot door middel van vervolgesprekken. Zij menen vaak dat er meer nodig is dan een gesprek om daadwerkelijk te komen tot gedragsveranderingen. Dit geldt in het bijzonder voor werkenden die problemen hebben op veel signaalgebieden. Zij hebben baat bij begeleiding bij het uitvoeren van de actiepunten om zo te komen tot gedragsveranderingen.

*‘Voor mij was één gesprek voldoende, maar als de problemen heftiger zijn en de actiepunten ingrijpender, denk ik niet dat je voldoende hebt aan één gesprek.’*

*‘Ik heb niks gedaan. In het begin dacht ik nog wel eens aan het gesprek, maar het is langzaam weggezakt. Wanneer er meer opvolging was, had ik denk ik meer met het gesprek gedaan.’*

## 4.7.2

**Wat vinden Werkscandeskundigen?**

Werkscandeskundigen zijn zeer tevreden over het Werkscangesprek. De verbeterpunten die zij hebben zijn:

- Werkenden een actievere rol geven in het gesprek. Belangrijk doel van het Werkscangesprek is dat de werkende zich verantwoordelijk gaat voelen voor de eigen duurzame inzetbaarheid. In dat kader wensen enkele Werkscandeskundigen een (nog) actievere rol voor de werkenden. Concreet stellen de Werkscandeskundigen voor om werkenden verantwoordelijk te maken voor de verslaglegging van het gesprek, inclusief de lijst met actiepunten.
- Ook Werkscandeskundigen geven aan dat er behoefte is aan een vervolg na het gesprek. Dat kan zijn in de vorm van extra gesprekken, maar ook in de vorm van e-coaching.

### 4.7.3

#### Training

Alle Werkscandeskundigen zijn getraind in het voeren van Werkscangesprekken. De gesprekstechniek – Motivational Interviewing – staat centraal in de training. In de interviews geven Werkscandeskundigen aan tevreden te zijn met de training. Ze zijn zeer te spreken over de training zelf en ook over het documentatiemateriaal.

Om de techniek goed te kunnen toepassen moet je, zo wordt aangegeven, het geregeld doen. Ook is het belangrijk om feedback te krijgen. Werkscandeskundigen hebben daarom behoefte aan een opfriscursus of intervisiebijeenkomsten. Voorwaarde om daaraan deel te nemen, is wel dat er zicht is op meer gesprekken. Anders vinden ze het de investering niet waard.

In de enquête geeft een ruime meerderheid van de Werkscandeskundigen aan dat de training hen voldoende houvast bood om een Werkscangesprek aan te gaan (65 procent, n=17). Werkscandeskundigen die vonden dat de training onvoldoende houvast bood (24 procent), zorgden op een andere manier voor voldoende kennis om het Werkscangesprek aan te gaan. Zij volgden de vervolgtraining of de expert-training Motivational Interviewing.

## 5 Mogelijkheden om het gebruik te vergroten

Werkscandeskundigen zijn enthousiast over de Werkscan. Daarom willen ze de Werkscan en in het bijzonder het Werkscangesprek vaker inzetten. In dit hoofdstuk leest u over de mogelijke manieren om het aantal Werkscangesprekken te vergroten. Dit kan enerzijds door het aantal werkenden dat na het invullen van de Werkscanvragenlijst een Werkscangesprek aanvraagt te vergroten. Anderzijds kan dit door het aantal werkenden dat de Werkscanvragenlijst invult te vergroten. Beide opties komen in dit hoofdstuk aan bod. Hieraan voorafgaand geven we eerst een cijfermatig overzicht van de aantallen ingevulde Werkscanvragenlijsten en Werkscangesprekken in de afgelopen periode.

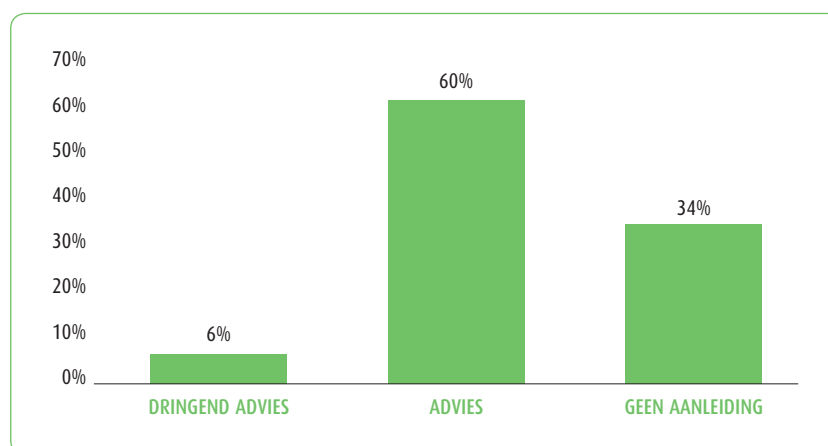
### 5.1

#### Gebruik in het afgelopen jaar

Er zijn tussen 1 september 2013 en 1 september 2014 2.908 Werkscanvragenlijsten ingevuld; 1.308 daarvan zijn via een persoonlijke of bedrijfs-URL ingevuld. Daarnaast zijn er 323 afgebroken vragenlijsten geregistreerd (10 procent). Een analyse van de afgebroken Werkscanvragenlijsten laat zien dat ruim een derde (38 procent) van de afhakers dit doet bij de vraag over fysieke beperkingen.

Na het invullen van de Werkscanvragenlijst krijgen de werkenden een advies om al dan niet een gesprek te voeren: 66 procent kreeg een advies om een gesprek aan te vragen (waarvan 6 procent een dringend advies); 34 procent kon in de rapportage lezen dat er geen aanleiding was om een gesprek aan te vragen.

**Figuur 16** Advies aan de werkenden betreffende het voeren van een Werkscangesprek tussen 1 september 2013 en 1 september 2014, in procenten van het totaal aantal werkenden dat in die periode een Werkscanvragenlijst invulde. (enquête werkenden, n=2.908).



Uiteindelijk voerden 180 werkenden een Werkscangesprek. Daarvan zijn 90 gesprekken gevoerd met werkenden die de Werkscanvragenlijst via een persoonlijke of bedrijfs-URL invulden. In totaal vraagt dus 6,2 procent van de werkenden die de volledige Werkscanvragenlijst invulden én het advies kregen een gesprek aan. Bij gesprekken die via een persoonlijke of bedrijfs-URL zijn ingevuld ligt dit percentage iets hoger, namelijk 6,9 procent.

**Tabel 1** Aantallen in de periode 1-9-2013 tot 1-9-2014

	Persoonlijke link	Geen persoonlijke link	Totaal
Aantal werkscans	1.308	1.600	2.908
Aantal werkscangesprekken	90	90	180
Conversie	6,9%	5,6%	6,2%

In totaal hebben 125 arbeidsdeskundigen de training gevolgd. Op dit moment zijn er 35 Werkscandeskundigen met een Werkscanlicentie.

In totaal zijn er in de periode van het lanceren van de Werkscan tot april 2015 6.490 Werkscanvragenlijsten ingevuld en 727 gesprekken aangevraagd.

## 5.2

### Verwachtingen voor de toekomst

De meeste Werkscandeskundigen verwachten de Werkscan komend jaar een tot vijf keer in te zetten. Veel Werkscandeskundigen hebben in de afgelopen jaren geconstateerd dat het lastig is om werkgevers te interesseren voor de Werkscan (hierover meer in paragraaf 5.6). Zij gaan er daarom vanuit dat ze ook komend jaar niet veel gesprekken zullen voeren. Er zijn echter ook Werkscandeskundigen die denken het komende jaar meer gesprekken te voeren.

*‘We zijn het veel aan het promoten en hopen dat de belangstelling groeit.’*

*‘Momenteel heb ik de scan vijf keer ingezet en ik verwacht een lichte toename door mond-tot-mondreclame.’*

## 5.3

### Van vragenlijst naar gesprek (conversie vergroten)

De eerste mogelijkheid om het aantal Werkscangesprekken te vergroten, is om te proberen om het percentage werkenden dat na het invullen van de Werkscan een Werkscangesprek aanvraagt te vergroten. Bijvoorbeeld door werkenden vanuit het oogpunt van preventie – en ongeacht de hoogte van het werkvermogen – altijd het advies te geven om een Werkscangesprek te voeren. Daarnaast kan het goed zijn om werkenden informatie over de Werkscan aan te reiken, waarmee zij naar hun werkgever of bedrijfsarts kunnen stappen. De werkende kan op die manier een verzoek bij de werkgever neerleggen om het Werkscangesprek te vergoeden.

In paragraaf 5.3.1 gaan we in op de redenen om geen Werkscangesprek te voeren, en op de redenen om de Werkscanvragenlijst in te vullen, en hoe we op basis hiervan tot bovengenoemde aanbevelingen komen.

### 5.3.1

#### Waarom vragen werkenden geen gesprek aan?

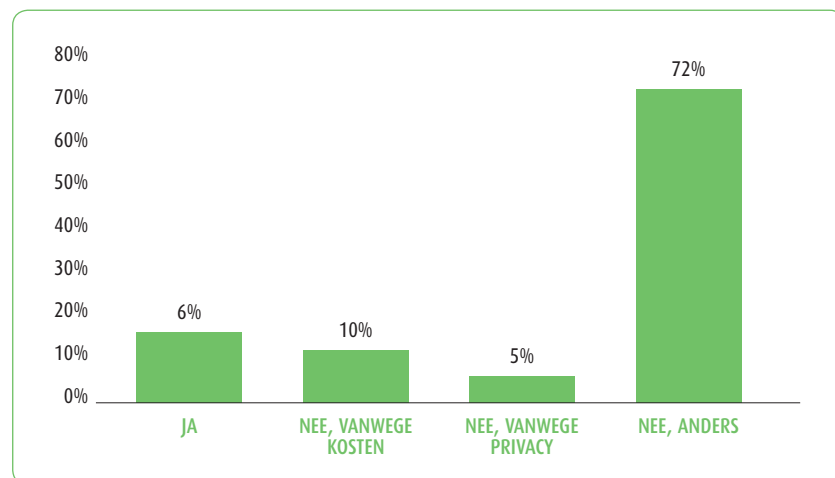
Van de werkenden die de Werkscanvragenlijst invulden, vraagt 6,2 procent een gesprek aan. In de interviews is de meest genoemde reden om geen gesprek te voeren dat er geen financiering voor het gesprek is. Andere redenen om geen gesprek te voeren, zijn dat het voeren van het gesprek te veel tijd kost, te ver reizen is of dat er meer algehele psychische ondersteuning nodig is.

In de enquête is ook gevraagd of men een gesprek heeft gevoerd en zo niet, waarom niet. Hierbij geeft 13 procent aan een Werkscangesprek te hebben gevoerd. Dit percentage is twee keer zo hoog als het feitelijke percentage van 6,2 procent. Dit duidt erop dat de respons op de enquête hoger is onder werkenden die een gesprek hebben gevoerd, dan onder werkenden die geen gesprek hebben gevoerd.

Het grootste gedeelte van de werkenden kiest voor de categorie 'Anders' (72 procent) om toe te lichten waarom zij geen gesprek hebben gevoerd. Uit analyse van de open antwoorden blijkt dat de belangrijkste reden om geen gesprek te voeren is dat men daar geen behoefte aan heeft of geen aanleiding voor ziet (30 procent, n=211). Een kleine 10 procent (n=211) van de werkenden meldt dat ze geen gesprek voerden, omdat ze niet wisten dat dit mogelijk was. Ook zochten enkele werkenden elders hulp (ongeveer 3 procent, n= 211). De overige antwoorden in de categorie anders laten zich lastig categoriseren.

Ook kozen enkele werkenden voor de opties 'Nee, vanwege de kosten' (10 procent, n=211) en 'Nee, vanwege de privacy' (5 procent, n=211).

**Figuur 17** Heeft u een Werkscangesprek gevoerd met een Werkscandeskundige? (enquête werkenden, n=21)



### 5.3.2

#### Waarom vullen werkenden de Werkscan in?

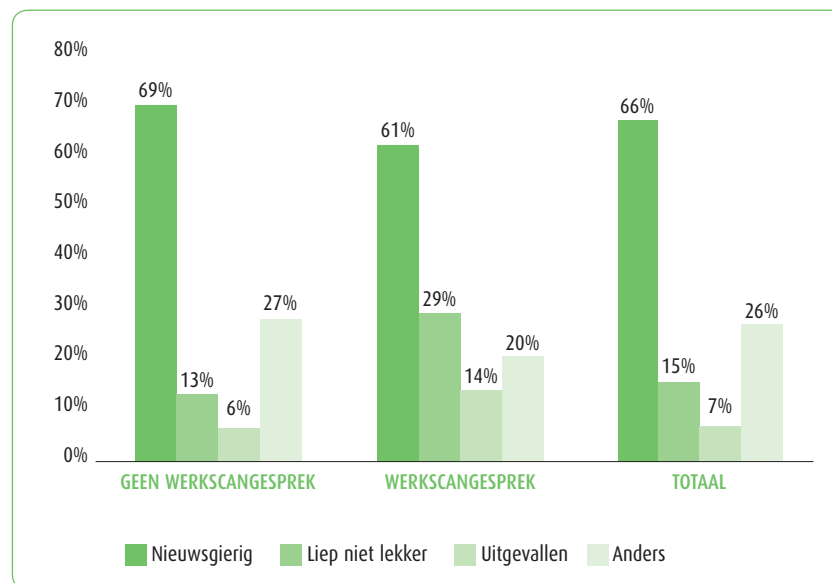
Uit de interviews komt naar voren dat het grootste deel van de werkenden de Werkscanvragenlijst invult, omdat het niet lekker loopt op het werk of omdat ze zijn uitgevallen. Daarnaast is er een kleinere groep die de vragenlijst invulde uit professi-

onele nieuwsgierigheid. Het zijn arbeidsdeskundigen of werkgevers die de Werkscan zelf willen uitproberen.

Uit de enquête komt een wat ander beeld. De meest genoemde reden voor het invullen van de Werkscan is hier nieuwsgierigheid (66 procent). Slechts een klein deel van de werkenden vult de vragenlijst in omdat het niet lekker liep op het werk (15 procent). Ook uitval (ziek zijn) wordt als reden genoemd (7 procent). Dat dit beeld afwijkt van het beeld dat de interviews geven is niet heel verwonderlijk. Werkenden konden in de enquête meerdere motieven aankruisen. Dat nieuwsgierigheid bij veel van de werkenden ook meespeelt, is niet verwonderlijk.

Werkenden die na het invullen van de vragenlijst een gesprek voerden, geven relatief vaker aan dat zij de vragenlijst invulden omdat het niet lekker liep op het werk (29 procent) of omdat ze waren uitgevallen (14 procent).

**Figuur 18** Waarom vulde u de Werkscanvragenlijst in? (enquête werkenden, geen Werkscangesprek n=181, Werkscangesprek n=28, totaal n=209)

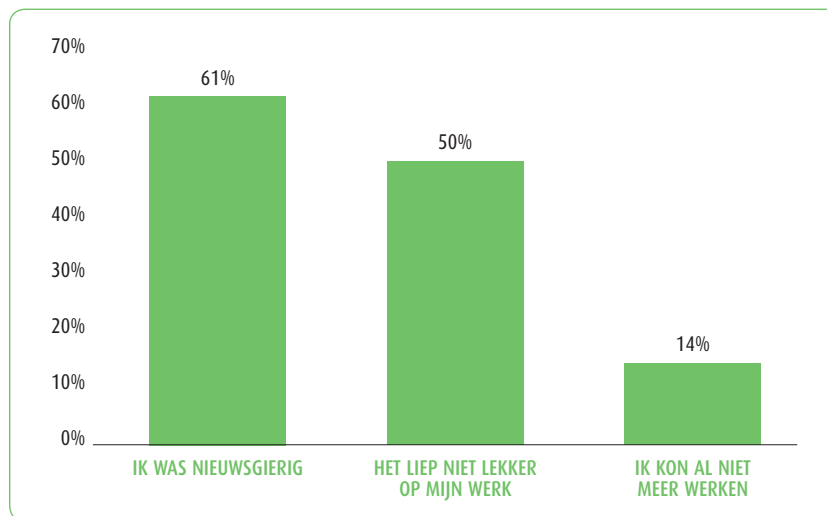


Bij het voeren van het Werkscangesprek speelt het motief 'Het liep niet lekker op mijn werk' een nog grotere rol, namelijk bij 50 procent van de werkenden die een gesprek voerden. Dit is niet verwonderlijk: alleen werkenden met een lage WAI-score krijgen het advies om in gesprek te gaan. Daarnaast blijft nieuwsgierigheid ook hier een belangrijke rol spelen (61 procent)<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> De percentages tellen op tot boven de 100 procent, omdat er meerdere antwoorden gegeven konden worden.



**Figuur 19** Waarom voerde u een Werkscangesprek? (enquête werkenden, n=28)



### 5.3.3

#### Mogelijkheden om de respons te verhogen

De meest genoemde reden om geen gesprek aan te vragen, is dat de werkende geen aanleiding ziet voor een gesprek. Dat niet alle respondenten aanleiding zien voor een gesprek is logisch. Een deel van de respondenten krijgt namelijk in de Werkscanrapportage de boodschap 'Het is goed gesteld met uw werkvermogen, een Werkscangesprek is daarom niet nodig'. Een logische mogelijkheid om het aantal gesprekken te vergroten, is om deze boodschap aan te passen naar (bijvoorbeeld) 'Het is goed gesteld met uw werkvermogen, toch denken wij dat ook u iets kunt opsteken van het Werkscangesprek en dat het gesprek u kan helpen om uw werkvermogen te behouden'. Het veranderen van de boodschap sluit goed aan bij het doel van de Werkscan. De Werkscan is immers ook bedoeld om problemen te voorkomen, duurzaam inzetbaar te blijven. Preventieve inzet van het Werkscangesprek past daar goed bij. Uit de analyse van de redenen waarom werkenden een gesprek aanvragen blijkt ook dat het hebben van een 'probleem' niet vereist is. Nieuwsgierigheid is de meest genoemde reden om aan de slag te gaan met de Werkscanvragenlijst en het Werkscangesprek. Een kanttekening is dat het altijd geven van een advies tot het voeren van een gesprek ook afschrikkend kan werken. Voor degene die de Werkscan financiert (werkgever, verzekeraar etc.) betekenen meer gesprekken ook meer kosten. Dit kan de financier mogelijk afschrikken. Op die manier kan het aanpassen van het advies dus ook een pervers effect teweeg brengen.

Werkenden die afhaken vanwege de kosten kunnen mogelijk over de streep worden getrokken als ze informatie over het gesprek krijgen aangereikt, waarmee ze naar hun werkgever of bedrijfsarts kunnen stappen. Uit deze informatie moet blijken wat de meerwaarde van het Werkscangesprek voor de werkgever is. Wanneer het gesprek (deels) vergoed wordt door de werkgever zullen wellicht meer werkenden uit deze groep een gesprek aangaan.

Een andere mogelijkheid om de vragenlijst-gesprek conversie te vergroten, is om de drempel voor het voeren voor een gesprek te verlagen door een tussenstap toe te voegen. Deze tussenstap kan de vorm krijgen van telefonisch contact of via de mail.

#### 5.4

##### Benaderen van meer werknenden voor de Werkscan

De tweede mogelijkheid om het aantal Werkscangesprekken te vergroten, is door meer werknenden te benaderen. Wij zien de volgende mogelijkheden:

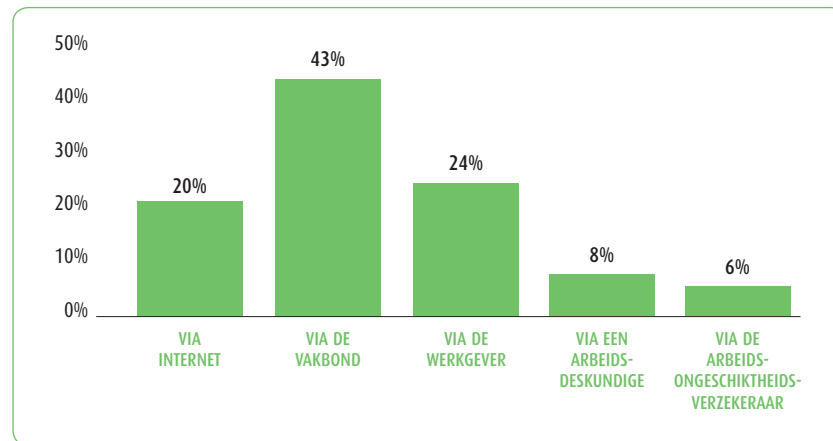
- Bekijk of de Werkscanvragenlijst goed te vinden is voor werknenden die zelf op zoek gaan en of de manier van aanbieden geen barrières opwerpt.
- Bel werknenden die geen gesprek aanvragen na.
- Wellicht kan de opzet van 'Alles draait om jij' ook in andere sectoren worden uitgerold. Werknenden in de Metaal en Techniek kunnen binnen het project 'Alles draait om jij' gratis een Werkscangesprek voeren. Het programma wordt gefinancierd door NV Schadeverzekering Metaal en Technische Bedrijfstakken. De vakbonden en werkgeversorganisaties zijn de opdrachtgevers van het programma.
- Bij het benaderen van werkgevers hebben Werkscandeskundigen behoefte aan materialen waarmee ze de meerwaarde van de Werkscan kunnen onderbouwen. Dit materiaal moet zich richten op de toename in productiviteit bij een toenemend werkvermogen.
- Wellicht kan de benadering van werknenden breder getrokken worden door ook bedrijfsartsen, arbodiensten en verzuimverzekeringen te overtuigen van de meerwaarde van de Werkscan. Met de boodschap over de relatie tussen productiviteit, arbeidsongeschiktheid, ziekteverzuim en zorgkosten enerzijds, en werkvermogen anderzijds.
- Het benaderen van arbeidsongeschiktheidsverzekeraars. Meerwaarde van de Werkscan voor arbeidsongeschiktheidsverzekeraars ligt in besparing als wordt voorkomen dat een werkende uitvalt.
- Het benaderen van zorgverzekeraars. Meerwaarde van de Werkscan voor zorgverzekeraars is gelegen in het verband tussen werkvermogen en zorggebruik en de daarmee samenhangende zorgkosten.

Om bovenstaande toe te lichten, gaan we eerst in op de vraag waar werknenden de Werkscan van kennen. Vervolgens behandelen we per route hoe meer werknenden kunnen worden bereikt.

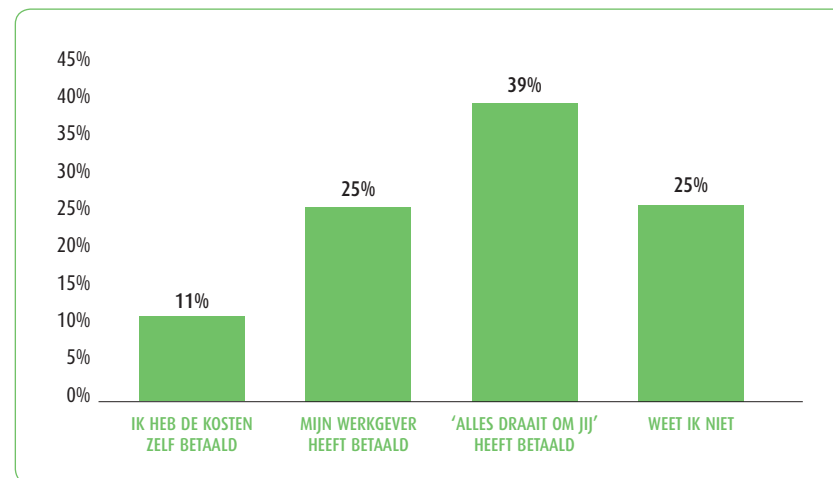
##### 5.4.1

##### Verskillende manieren om werknenden te benaderen

Werknenden die deelnamen aan de enquête zijn op de volgende manieren in aanraking gekomen met de Werkscan: via de vakbond (43 procent), via de werkgever (24 procent), zelf gaan zoeken (20 procent), via een arbeidsdeskundige (7,5 procent) of via de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar (5,7 procent).

**Figuur 20** Waarvan kent de werkende de Werkscan? (enquête werkenden, n=227)

Bovengenoemde percentages komen redelijk overeen met de manier waarop voor het Werkscangesprek wordt betaald. Opvallend is wel dat slechts een klein gedeelte van de werkenden het Werkscangesprek zelf betaalt (11 procent). Dit percentage ligt aanzienlijk lager dan het percentage werkenden dat zelf is gaan zoeken op internet naar een instrument om het werkvermogen te verbeteren. Het lijkt erop dat een deel van deze groep terecht is gekomen in de categorie 'Ik weet niet wie mijn Werkscangesprek heeft betaald' (25 procent).

**Figuur 21** Door wie is het Werkscangesprek betaald? (enquête werkenden, n=28)

In de volgende paragrafen bekijken we hoe de verschillende wegen in de praktijk bewandeld worden en wat we daaruit voor de toekomst kunnen leren.

## 5.5

### Via vakbond

Bijna de helft van de geënquêteerde werkenden kent de Werkscan via een van de vakbonden van de Metaal en Techniek. Werkenden in de Metaal en Techniek kunnen

binnen het project 'Alles draait om jij' gratis een Werkscangesprek voeren. De werkenden hebben over deze mogelijkheid gelezen in de nieuwsbrief van de vakbond. Dat de vakbond de Werkscan aanraadt, is voor veel werkenden een reden om vertrouwen te hebben in het instrument. Daarnaast heeft de werkende er vertrouwen in dat de vakbond zorgvuldig omgaat met zijn vertrouwelijke gegevens.

Werkenden hebben dit vertrouwen vermoedelijk niet altijd. Werkscandeskundigen geven namelijk aan dat zij vermoeden dat werkenden die via hun werkgever of via hun arbeidsongeschiktheidsverzekeraar worden benaderd huiverig zijn dat de Werkscandeskundige hun vertrouwelijke gegevens doorspeelt aan de werkgever of de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar. Dit lijkt te worden bevestigd door het moment waarop werkenden afhaken bij het invullen van de Werkscanvragenlijst. Werkenden haken voornamelijk af bij de vragen over fysieke beperkingen, zie paragraaf 5.1.

In het kader hieronder geven we een toelichting op 'Alles draait om jij'.

#### **'Alles draait om jij': de Werkscan in de metaal en techniek**

'Alles draait om jij' komt voort uit de FNV pilot 'Fit in de metaal'. In de pilot werd gewerkt met de Work Ability Index (WAI). In 2012 hebben de andere vakbonden (CNV en De Unie) zich aangesloten en is 'Alles draait om Jij' ontstaan. Sindsdien wordt gewerkt met de Werkscan. Werkenden die lid zijn van de vakbond kunnen de Werkscanvragenlijst en het Werkscangesprek gratis aanvragen. Sinds 2014 hebben ook de werkgeversorganisaties zich aangesloten bij het project 'Alles draait om jij'. Hierdoor kunnen werkenden in de Metaal en Techniek niet langer alleen via de vakbonden deelnemen, maar ook via de bedrijven. 'Alles draait om jij' verwacht dat het aantal Werkscangesprekken daardoor een impuls krijgt.

De Werkscandeskundigen van 'Alles draait om jij' hebben goede ervaringen met het Werkscangesprek. De gesprekken leveren de werkenden inzicht op en in sommige gevallen kunnen ze de werkenden daadwerkelijk aanzetten tot het ondernemen van actie. Ze hebben de indruk dat de gesprekken op de lange termijn een gunstige uitwerking hebben op het werkvermogen. Het aantal gesprekken valt de Werkscandeskundigen wel een klein beetje tegen. Werkenden in de Metaal en Techniek zijn geen echte pratens. Ze vinden het dan ook vreemd om over hun werkvermogen te praten. Er is voor de werkenden dus een behoorlijke drempel om een gesprek aan te vragen. De Werkscandeskundigen verwachten dan ook dat de Werkscan in andere sectoren (zoals de zakelijke dienstverlening) nog beter zou aanslaan.

#### **5.5.1**

#### **Bereik vergroten**

Bijna de helft van de Werkscangesprekken komt tot stand via 'Alles draait om jij'. Die aanpak is daarmee succesvol te noemen. Als een dergelijke aanpak ook in andere sectoren wordt uitgerold, levert dit waarschijnlijk veel extra Werkscangesprekken op.

## 5.6

### Via werkgever

Ongeveer een kwart van de werkenden kent de Werkscan via zijn werkgever. In de meeste gevallen vergoedt de werkgever het eventuele gesprek. De werkgevers die wij interviewden hebben veelal een arbeidsdeskundige in dienst. De Werkscan is onderdeel van de dienstverlening van deze arbeidsdeskundigen.

Er zijn ook werkgevers die een Werkscandeskundige van buitenaf inzetten. Dit is echter een beperkte groep. Werkscandeskundigen geven aan lastig voet aan de grond te krijgen bij werkgevers. Het is volgens hen lastig om aan werkgevers te laten zien wat de meerwaarde is van de Werkscan. Uit de gesprekken met werkgevers die wel gebruik maken van de Werkscan blijkt dat de werkgevers tevreden zijn over de effecten van zowel de Werkscanvragenlijst als het Werkscangesprek. Wel geven ze aan dat ze de kosten voor de gesprekken hoog vinden. En dat ze er moeite mee hebben dat er geen controle is over het aantal werknemers dat een gesprek aanvraagt. Werknemers bepalen volgens het Werkscanmodel namelijk zelf of ze een gesprek voeren met de Werkscandeskundige. Ook geven werkgevers aan te vrezen dat werknemers in het geval van een conflict tussen werkgever en werknemer naar de Werkscandeskundige gaan. De werkgevers die wij spraken, vinden dat een conflict door werknemer en werkgever moet worden opgelost en dat het niet wenselijk is als daar een Werkscandeskundige bij wordt betrokken.

### 5.6.1

#### Bereik vergroten

Werkscandeskundigen geven aan het lastig te vinden om aan werkgevers duidelijk te maken wat de meerwaarde van de Werkscan is. Ze willen bij de werkgever hard kunnen maken wat de meerwaarde is. Hierbij valt te denken aan goede praktijken, waarin wordt beschreven wat de meerwaarde was van de inzet van de Werkscan in een bedrijf. Ook de resultaten van deze evaluatie kunnen worden gebruikt om de meerwaarde te laten zien. Uit de evaluatie blijkt dat het werkvermogen van werkenden die een gesprek voeren verbetert. Wetenschappelijk onderzoek toont daarnaast aan dat verminderd werkvermogen samenhangt met productiviteitsverlies op het werk en verzuim en arbeidsongeschiktheid. Verbeteren van het werkvermogen kan voor de werkgever vanuit een bedrijfseconomisch oogpunt dus interessant zijn. De Werkscan kan werkgevers hierbij helpen.

Daarnaast kan het zinvol zijn om de werkgever ook langs een andere weg te benaderen, namelijk via de bedrijfsarts. Dit kan vorm krijgen door de Werkscan op te nemen als onderdeel van het preventief spreekuur. Wel moet worden nagedacht over de financiering van de Werkscan. Als een werknemer op advies van de bedrijfsarts een Werkscangesprek aangaat, zijn er de volgende mogelijkheden om het gesprek te betalen: de werknemer of werkgever betaalt, de arbodienst betaalt of de verzuimverzekeraar betaalt. Wanneer deze weg wordt bewandeld, zou het goed zijn om bedrijfsartsen, arbodiensten en verzuimverzekeraars te overtuigen van de meerwaarde van de Werkscan.

## 5.7

### Werkenden die zelf zoeken (via internet)

In de enquête geeft 20 procent van de werkenden aan dat ze zelf op zoek zijn gegaan naar een instrument om hun werkvermogen te verbeteren. Uit de interviews weten we dat deze groep werkenden zich vaak via internet oriënteert op verschillende instrumenten. Ze hebben uiteindelijk gekozen voor de Werkscan, omdat het invullen van de vragenlijst gratis is en omdat ze direct een rapportage krijgen.

#### 5.7.1

##### Bereik vergroten

De bekendheid van de Werkscan onder werkenden kan op verschillende manieren worden vergroot. Omdat deze groep zich vaak via internet oriënteert, is het van belang dat de Werkscan goed vindbaar is. Het is goed om eens nader te bekijken op welke termen werkenden zoeken en of ze dan ook uitkomen bij de Werkscan.

Maar ook op andere manieren kan worden gewerkt aan de bekendheid van de Werkscan. Het ontbreken van de Werkscan in de overheidscampagne 'Herken de druppel: Check je werkstress' wordt door de Werkscandeskundigen gezien als gemiste kans.

Een ander aanknopingspunt om het bereik te vergroten, komt uit de interviews met Werkscandeskundigen. Verschillende Werkscandeskundigen geven in de enquête aan dat het voor werkenden steeds lastiger wordt om de Werkscanvragenlijst kosteloos op de website in te vullen. Zij zijn bang dat dit de werkenden weerhoudt van het invullen.

In de pilotfase van de Werkscan was de Werkscanvragenlijst voor iedereen kosteloos toegankelijk. Sinds het afsluiten van de pilotfase is de vragenlijst alleen kosteloos toegankelijk wanneer de werkende zijn contactgegevens invult. Als de werkende dit niet wenst, is de Werkscanvragenlijst toch toegankelijk tegen betaling van 25 euro. Wellicht is het een goed idee om eens te bekijken hoe werkenden dit ervaren. Uit de interviews met werkenden komt overigens niet naar voren dat zij hier problemen mee hebben.

Ook suggereert een Werkscandeskundige dat het zinvol kan zijn om werkenden die de Werkscanvragenlijst invullen maar geen gesprek aanvragen, na te bellen. De Werkscandeskundige kan proberen om de werkende op die manier van de meerwaarde van het gesprek te overtuigen.

## 5.8

### Via arbeidsongeschiktheidsverzekeraar

Een van de geïnterviewde Werkscandeskundigen is in dienst van een arbeidsongeschiktheidsverzekeraar. De Werkscandeskundige zet de Werkscan in om uitval bij verzekerden te voorkomen. Het invullen van de Werkscanvragenlijst en het Werkscangesprek wordt verzekerden gratis aangeboden. De kosten van (langdurige) uitval van verzekerden zijn immers erg hoog. Volgens de geïnterviewde Werkscandeskundige betaalt de Werkscan zichzelf terug als zelfs maar bij één verzekerde kan worden voorkomen dat hij uitvalt.

De Werkscandeskundige heeft naar eigen zeggen behoorlijk ingezet op het uitzetten van het instrument onder verzekerden. Toch valt het aantal gesprekken tegen. Dit komt enerzijds doordat veel Werkscanrapportages geen aanleiding gaven tot het aanvragen van een gesprek. Anderzijds vermoedt de Werkscandeskundige dat aan het beperkte aantal aangevraagde Werkscangesprekken, de vrees ten grondslag ligt voor misbruik van de met het gesprek verkregen gegevens. De verzekerden vrezen mogelijk dat het gesprek nadelige gevolgen kan hebben voor hun verzekeringspremie. De Werkscandeskundige heeft geprobeerd om deze vrees weg te nemen door te benadrukken dat de privacy goed is gewaarborgd. Dit heeft tot op heden geen effect gehad op het aantal gevoerde gesprekken.

### 5.8.1

#### Bereik vergroten

Het bereik kan vergroot worden door meer arbeidsongeschiktheidsverzekeraars te overtuigen van de meerwaarde van de Werkscan. De doorslag kan daarbij worden gegeven door de kostenbesparing die de Werkscan oplevert als uitval van een verzekerde wordt voorkomen. Mogelijk kan ook iets worden gedaan om de vrees voor schending van de privacy weg te nemen bij de werkenden, al zal dit een lastig punt blijven.

## 5.9

### Via zorgverzekeraar

Werkenden kunnen ook benaderd worden via de zorgverzekeraar. Deze mogelijkheid is geopperd door de begeleidingsgroep van de evaluatie. De begeleidingsgroep heeft hierbij een vergelijkbare constructie voor ogen als gebruikt door eerdergenoemde arbeidsongeschiktheidsverzekeraar (paragraaf 5.8). De Werkscanvragenlijst en het Werkscangesprek worden in deze constructie via de verzekeraar kosteloos aan de werkenden aangeboden.

### 5.9.1

#### Bereik vergroten

Om het bereik te vergroten, is het zaak om zorgverzekeraars te overtuigen van de meerwaarde van de Werkscan. Voor zorgverzekeraars zit de meerwaarde van de Werkscan in de eerder benoemde associatie tussen werkvermogen enerzijds en zorggebruik en zorgkosten anderzijds. Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat er een verband is tussen afnemend werkvermogen en toenemend zorggebruik en daarmee samenhangende kosten.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Reeuwijk K, Robroek S, Molenaar D, Burdorf A (2013). De associatie tussen een verminderde inzetbaarheid en frequentie en kosten van medische zorg.



Arbeidsdeskundig Kennis Centrum  
Postbus 1058  
3860 BB Nijkerk  
(033) 247 34 57