

Toespraak door Prinses Laurentien bij de opening van het 3e congres
gezondheidsmanagement, 13 maart 2008

Bedrijf in beweging: mentale gezondheid

Amersfoort, 13 maart 2008

Dames en heren,

Bewuster omgaan met onze gezondheid ... het klinkt zo helder. Maar u weet als geen ander hoe complex dit in werkelijkheid is. Dit komt ook naar voren in het diverse programma vandaag: van stoelmassages, lunchfietsen en het boeddhistisch perspectief tot discussies over opleiden van werknemers, arbeidsparticipatie, de werkomgeving en stressreductie...

Een kerngedachte in al deze verscheidenheid is steeds weer: "voorkomen is beter dan genezen". Maar wat weerhoudt ons er vaak van om deze wijsheid in de praktijk toe te passen? Een belangrijke factor is naar mijn mening het voor lief nemen – zo nemen wij (te) vaak onze gezondheid voor lief... totdat ziekte toeslaat. De vraag is dus wat wij nodig hebben om gezondheid niet voor lief te nemen: informatie, kennis, vaardigheden en gedrag zijn hierin bepalend.

Ik ondersteun een breed-opgezet initiatief als dit congres van harte. Dat u iemand zonder medische achtergrond heeft gevraagd dit congres te openen zet hopelijk de juiste toon. Nog te vaak wordt 'gezondheid' gezien als medisch thema. Gezondheid gaat om mensen – mensen die leven en werken. Dan kan het dus niet anders dat gezondheid naar het hart van de mens, organisaties en van de samenleving gaat. Tegen deze achtergrond wil ik graag drie punten toelichten. Op alle drie punten zal geletterdheid terugkomen – als thema op zich en hopelijk ook ter inspiratie voor andere gebieden waarmee u bezig bent.

1. De koppeling tussen mentale, fysieke en sociale aspecten van gezondheid – ik zal het hier ook hebben over health literacy.
2. De onmisbare rol van een bedrijf als het gaat om de gezondheid van de mensen die daar werken.
3. En... vanuit de gedachte dat de woorden in daden moeten worden omgezet om verandering teweeg te brengen... wat u als werkgever kunt doen.

Hoe fysieke en mentale gezondheid onlosmakelijk verbonden zijn met het functioneren van mensen

Gezondheid gaat om mensen. Werk is een belangrijk onderdeel van ons bestaan. Het beïnvloedt ons leven, en andersom. Wanneer wij ons niet lekker voelen en met een onprettig gevoel naar ons werk gaan, gaat dit ten koste van de tevredenheid, productiviteit en vaak ook de veiligheid op het werk.

Neem de leefwereld van laaggeletterde mensen. Het raakt mij telkens weer wanneer zij mij vertellen dat zij zich jaren lang minderwaardig hebben gevoeld. Door te leren lezen en schrijven voelen zij zich "gezond", "herboren" en krachtiger". Hun positiviteit is, zo blijkt steeds weer, van onschatbare waarde voor hun omgeving en werkgever.

Ik maak hier de link naar health literacy, waarbij gezondheid en geletterdheid nauw met elkaar verbonden zijn. Het NIGZ heeft hier vorig jaar een interessant onderzoek over uitgevoerd – helaas is dit in Nederland is nog een onderbelicht thema.

Gezondheidsvaardigheden zijn de individuele competenties die nodig zijn om goed met gezondheid en ziekte om te kunnen gaan. Lees- en schrijfvaardigheden vallen hier ook onder. Neem de begrippen "positief en "negatief". U weet waarschijnlijk wel dat een negatieve medische uitslag goed nieuws is. Voor velen ligt dit minder voor de hand. Dit heeft alles te maken met het niveau van geletterdheid als basisvaardigheid. Het kan tot veel miscommunicatie en misverstanden leiden.

Gebrek aan gezondheidsvaardigheden kost veel. In het ergste geval soms zelfs de gezondheid van mensen. Maar ook financieel: mensen met minder gezondheidsvaardigheden maken vaker gebruik van de zorg, verblijven langer in het ziekenhuis en gebruiken medicijnen vaak slecht. Bijsluiters van medicijnen zijn nu eenmaal ingewikkeld – ook soms voor u en mij – en helemaal voor diegenen die minder geletterd zijn.

In de VS schat men dat extra zorgkosten door het gebrek aan gezondheidsvaardigheden 73 biljoen dollar kost. In 2006 heeft Stichting Lezen & Schrijven onderzoek laten doen naar de kosten van gebrekkige lees- en schrijfvaardigheden in Nederland. Uit het onderzoeksrapport, Stil Vermogen, blijkt

dat Nederland 61 miljoen euro per jaar aan zorgkosten zou besparen, wanneer laaggeletterdheid uitgebannen zou zijn.

Uit het onderzoek blijkt dat laaggeletterden zich minder gezond voelen en het ook vaker zijn. Niet verwonderlijk dus dat arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, werkloosheids- en bijstands uitkeringen beduidend vaker worden uitgekeerd aan laaggeletterden. Van de mannen die tot de laagstgeletterden horen, ontvangt bijna een kwart een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het werkloosheidspercentage onder deze groep ligt zelfs tweemaal hoger dan het gemiddelde. In hetzelfde onderzoek werd geconcludeerd dat door het uitbannen van laaggeletterdheid nog eens 456 miljoen Euro per jaar kan worden bespaard op sociale zekerheidsuitkeringen.

Dus: geletterdheid heeft een positief effect op de kwaliteit van leven. Zonder kennis en vaardigheden blijft het voor een grote groep mensen niet mogelijk om de gezonde keuzes te maken in het dagelijks leven - thuis, in de buurt, op het werk en in de zorg.

In een tijd waarin keuzevrijheid centraal staat, wordt het steeds belangrijker dat individuen in staat zijn deze keuzevrijheden in te vullen. Dit wordt ook wel empowerment genoemd. Als voorbeeld: u als werkgever kunt door het aanbieden van taalscholing uw werknemers empoweren. Zij kunnen zich door uw deze investering fysiek en mentaal beter voelen en zich beter redden in de maatschappij. Door betere taalvaardigheden, zijn zij beter in staat weloverwogen en gezonde beslissingen te nemen stijgt hun positieve deelname aan de samenleving door een stijging van het sociaal kapitaal. Een win-win voor iedereen, zou ik zeggen. "Return on investment"... dat moet u als werkgever aanspreken!

Waarom is de rol juist van bedrijven zo onmisbaar als het gaat om de gezondheid van de werknemers?

Investeren in gezondheid in de breedste zin van het woord betaalt zich terug in loyaliteit, productiviteit en veiligheid.

Stichting Lezen & Schrijven, die als aanjager laaggeletterdheid aanpakt en zich inzet voor het belang van geletterdheid, heeft zich vanaf het begin van haar bestaan in 2004 sterk gericht op bedrijven. Want juist in de structuur van een organisatie leidt het investeren in werknemers tot een win-win situatie voor iedereen. Dat geldt voor

het investeren in vaardigheden, maar ook in gezondheid. Juist deze beide aspecten komen duidelijk naar voren in de aanpak van laaggeletterdheid.

In Nederland is laaggeletterdheid ook nog een vaak stilgezwegen probleem. Het gaat over zo'n anderhalf miljoen volwassenen in de leeftijd van 16 tot 74 jaar, die niet of niet genoeg kunnen lezen, schrijven en vaak ook rekenen om geheel zelfstandig te kunnen functioneren in de samenleving. Hiervan zijn één miljoen mensen geboren en opgegroeid in Nederland; een half miljoen mensen zijn op latere leeftijd naar ons land gekomen. Zes procent van de werkenden is laaggeletterd.

Laaggeletterden schamen zich vaak voor hun achterstand. Doordat er nog steeds te weinig over wordt gesproken – deels door het hardnekkige taboe, deels door onbekendheid over de problematiek - denken zij dat ze de enige zijn met dit probleem. Hierdoor ontstaat er een vicieuze cirkel: de drempel is hoog voor laaggeletterden om ervoor uit te komen dat zij hulp nodig hebben. Ik zal toelichten hoe dit zich manifesteert binnen bedrijven en wat de win-win situatie is voor bedrijf en werknemer. U ziet ongetwijfeld parallellen zien tussen de gevoelens en het gedrag van mensen met een lees- en schrijfachterstand aan de ene kant en andere situaties die fysieke, mentale en sociale gezondheid betreffen.

Een eerste stap is het erkennen en bespreekbaar maken van een probleem. Weer is de leefwereld van laaggeletterden illustratief. Zij vinden het vaak lastig om over hun probleem te praten. Veel van hen hebben hun leven zo ingericht dat anderen om hun heen alles dat met lezen en schrijven te maken heeft, over te nemen - van formulieren invullen tot bijsluiters van medicijnen lezen.

Communicatie binnen een bedrijf - met de juiste toon en inhoud, en door de juiste boodschapper - over mogelijke problemen die spelen onder werknemers is essentieel om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken. Een mooi voorbeeld hiervan is het afvalverwerkingsbedrijf van Gansewinkel. Tijdens hun nieuwjaarsbijeenkomst drie jaar geleden riep de Bestuursvoorzitter werknemers op om zich te melden indien zij lees- en schrijfvaardigheden wilden verbeteren. Hij gaf de garantie dat dit in alle vertrouwen zou worden behandeld. De kosten van de cursus waren voor Van Gansewinkel en de cursus kon gedeeltelijk onder werktijd plaatsvinden. De volgende dag meldden zich vijf werknemers die een cursus wilden volgen. Eerst anoniem; nu zijn zij ambassadeurs binnen het bedrijf en is een heel programma opgezet. De win-

win, zegt het bedrijf: verhoogde tevredenheid leidt tot meer loyaliteit, productiviteit en ook veiligheid. Geleerde lessen: zorg voor een actieve betrokkenheid van topmanagement; maak het bespreekbaar, maak duidelijk dat er geen negatieve repercussies zijn voor het functioneren van de werknemer als zij voor hun problemen uitkomen.

In een bedrijfsomgeving spelen Personeels of HR-managers natuurlijk een cruciale rol. Train leidinggevenden in uw organisatie op het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterde collega's. Maak afspraken met scholingsinstellingen om cursussen op maat van uw bedrijf of te zetten. Er bestaat al veel informatie, zoals herkenningswijzers die helpen dit probleem te herkennen.

Bent u arts? Realiseert u zich dan dat uw patiënten de informatie die u aan hen geeft misschien niet kunnen opvolgen omdat mensen het simpelweg gewoon niet begrijpen of niet kunnen lezen. Denk aan het voorbeeld van de testuitslag.

Investeren in werknemers is dus pure winst. Wat betreft laaggeletterdheid: de weg tussen erkenning ("ja, ik heb een probleem"), beslissing ("ja, ik wil hier iets aan doen") en daadwerkelijk ook de stap zetten ("ik ga een cursus volgen") is confronterend, lang, en moeilijk. Bedrijven kunnen hier veel in betekenen. Een mooi voorbeeld hiervan is Schipholcollege. De Schipholgroup heeft in samenwerking met het ROC van Amsterdam Schipholcollege opgericht. Hierbinnen worden tal van bedrijfstrainingen gegeven, gericht op die beroepen die op de luchthaven worden uitgeoefend, zoals schoonmakers, beveiligers en logistiek personeel. Sinds vorig jaar worden hier ook gerichte vaardigheidstrainingen gegeven: lees- en schrijfcursussen afgestemd op het werken op de luchthaven.

De win-win situatie is duidelijk. Door de directe koppeling met werk is er voor de werknemer en dus de cursist ook veel sneller resultaat zichtbaar. Dit werkt motiverend. Bij Coca-Cola beginnen zij bijvoorbeeld de eerste les met het leren invullen van het logboek dat elke lopende band medewerker elke dag moet invullen. Na een les kunnen ze op de plek waar zij voorheen een kruisje zetten, nu hun naam invullen. Ze leren de tijd in te vullen, en de meest gebruikte omschrijvingen die nodig zijn voor het logboek. Werknemer en werkgever zien snel resultaat van hun inspanningen en investeringen.

Dus: investeren in taalscholing voor medewerkers betekent investeren in de gezondheid van uw medewerkers en uw bedrijf. Tijd om aan de slag te gaan!

Er is nu momentum om laaggeletterdheid aan te pakken binnen bedrijven door het convenant dat onlangs werd getekend tussen de werkgevers, werknemers en de ministeries van Jeugd en Gezin, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Zij hebben ambitieuze doelstellingen – ik noem er twee:

- In 2015 is het aantal laaggeletterden teruggebracht met 60% tot maximaal 600.000. Dat komt neer op ruim 100 000 mensen per jaar die de weg naar een cursus moeten vinden.
- In 2015 is het aantal werkende laaggeletterden teruggebracht met 60% tot maximaal 168.000 – van de 420 000 die het er nu zijn.

De kosten voor de opleidingen komen voor rekening van de overheid; het bedrijfsleven neemt het voor haar rekening dat de cursus tijdens de werktijd mag plaatsvinden.

Het is dus niet meer de vraag of er wat moet gebeuren. Wel wat er moet gebeuren. En wat u daarin kunt doen.

Ter afsluiting:

Wij kunnen gezondheid niet voor lief nemen. We moeten er bewuster mee om gaan. Hierin hebben wij een eigen individuele verantwoordelijkheid. Maar ook bedrijven hebben een belangrijke rol als het gaat om investeren in de gezondheid van haar werknemers – of het nu om de mentale, fysieke en sociale aspecten gaat. Bij gezondheid gaat het om gedrag (hoe leef ik en hoe kan dat anders) en empowerment (wat doe ik nu en wat kan ik nog meer of beter en wat heb ik daarvoor nodig?). Het beheersen van vaardigheden zoals geletterdheid speelt hierin een essentiële rol.

U bent dus deel van de oplossing om gezondheid niet voor lief te nemen en om de wijsheid “voorkomen is beter dan genezen” in de praktijk toe te passen. Dit is allereerst in uw eigen belang als bedrijf.

Ik wens u een dag toe van inspiratie en daadkracht. Ik hoop dat u in al uw verscheidenheid van achtergronden met elkaar van gedachten kunt wisselen en van elkaar kunt leren over de relatie tussen werk en gezondheid en wat dat in de praktijk betekent.

Dank u wel.