

Implementatievoorstel POSTNL

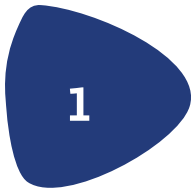
Jenske, Gideon, Eva, Luca, Nikita en Fieke



Project PostNL 2021

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	Bladzijde 1
2. Achtergrondinformatie	Bladzijde 2
3. Conclusie	Bladzijde 3
4. Potentiele bedrijven	Bladzijde 4,5,6,7
5. Communicatieplan	Bladzijde 8
6. Concurrentieonderzoek	Bladzijde 9,10,11
7. Risico-analyse	Bladzijde 12
8. Juridische voorwaarden	Bladzijde 13,14
9. Nawoord	Bladzijde 15
10. Bronnen	Bladzijde 16

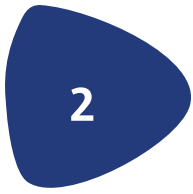


Voorwoord

De afgelopen weken zijn wij als projectgroep druk bezig geweest om een implementatie voorstel voor PostNL op te stellen. Wij zijn als projectgroep erg enthousiast geworden aan dit project te mogen werken voor PostNL.

Om tot ons implementatie voorstel te komen hebben wij verschillende stappen ondernomen en ook verschillende onderzoeken uitgevoerd. Ook hebben wij hulp gevraagd bij expert coaches en hebben wij om feedback gevraagd om onze stukken nog beter te kunnen maken.

Wij hopen dat we PostNL kunnen helpen met ons implementatieproces.



Achtergrondinformatie

Reden van onderzoek

Vanuit PostNL hebben wij een briefing gehad, Dit ging over hun concept van het re-integreren van burn-out kantoormedewerkers door middel van postbezorging.

Vanuit daar zijn wij onderzoek gaan doen wat er nodig is om een implementatie voorstel te kunnen maken en wat wij daarin moesten verwerken.

Het vraagstuk dat wij onderzocht hebben gaat over hoe PostNL hun concept het best kan implementeren.

Het concept gaat over het re-integreren van kantoormedewerkers met burn-out klachten door middel van postbezorging.

En hoe dit concept kan worden geïmplementeerd bij een bedrijf, instantie, instelling of instituut.

Wat wil wij bereiken met het implementatie voorstel

Wij willen met het voorstel zorgen dat het concept, van PostNL op zijn best kan worden geïmplementeerd bij een bedrijf, instantie, instelling of instituut.

Door PostNL een voorstel aan te bieden waarin duidelijk staat, wat er van beide kanten wordt verwacht en moet worden gedaan.

Zodat het voor beide partijen en de burn-out medewerkers een fijne samenwerking is.

Ook willen wij PostNL helpen om door dit implementatie voorstel aan te bieden.

Het maatschappelijk probleem langdurig verzuim kan worden verminderd.

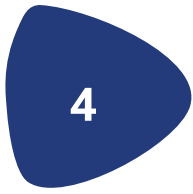
Vanuit de verschillende onderzoeken, die terug te vinden zijn in de bijbehorende hoofdstukken van dit implementatie voorstel. Hebben wij twee partners geselecteerd die volgens ons aansluiten bij PostNL, ook omdat ze aan het criteria voldoen van grote werkgever. Deze partners zijn Fontys Hogescholen en Gemeente Utrecht.

Bij Fontys Hogescholen werken meer dan 5.000 medewerkers en bij de Gemeente Utrecht werken er meer dan 4.000 medewerkers. De reden waarom wij hiervoor hebben gekozen is dat vanuit ons onderzoek is gebleken, dat in deze sectoren het percentages van burn-out medewerkers het hoogste is. Doordat de functies die de medewerkers van Fontys Hogescholen en Gemeente Utrecht uitoefenen belangrijk zijn voor de samenleving kan PostNL hierdoor bijdragen om het maatschappelijk probleem langdurig verzuim te verminderen. Ook hebben wij voor deze samenwerkingen gekeken wat er op juridisch gebied erbij komt kijken. Dit is gedetailleerd uitgewerkt in het bijbehorende hoofdstuk.

Advies na testfase

Wij adviseren PostNL gebruik te maken van de samenwerkingspartners die wij hebben voorgesteld om de testfase te starten. En na de testfase te evalueren of dit traject voor beide partijen een succes was. Vanuit hier het communicatieplan toe te passen om meer potentiële partners te werven voor het traject van re-integratie.

Ook adviseren wij aan PostNL om te kijken naar meer mogelijkheden om mensen via post bezorgen te re-integreren. Hiervoor kan PostNL vanuit de concurrentieanalyse direct zien wat andere bedrijven die ook specialiseren om het gebied van re-integratie doen. PostNL kan dan naar eigen inzicht beslissen om een eventuele samenwerking aan te gaan.



Potentiele bedrijven

We hebben gekeken naar bedrijven die een potentiële samenwerking konden zijn. Zo hebben we contact opgenomen met de Hogeschool Fontys, de gemeente Utrecht, de ABN Amro en het Instituut fysieke veiligheidsdienst IVF.

We zijn opzoek gegaan naar grote bedrijven met veel kantoorbanen zoals de gemeente Utrecht, maar ook naar bijvoorbeeld het onderwijs, waar veel mensen uitvallen vanwege een burn-out.

Het was moeilijk om een duidelijk antwoord van deze bedrijven te krijgen. Er is met elk bedrijf contact geweest en sommige waren benieuwd naar het concept maar konden niet gelijk zeggen of ze hiervoor open zouden staan.

Er zullen nu van alle 4 de bedrijven een uitleg komen waarom we aan deze bedrijven dachten, waar dit bedrijf voor staat en waarom wij hier een samenwerking in zagen.

Instituut fysieke veiligheid IFV

Bij IFV werken ze aan de kwaliteit van rampenbestrijding en crisisbeheersing in ons land. Ze zorgen ervoor dat hulpverleners hun werk op een veilige manier kunnen doen.

Het is de landelijke ondersteuningsorganisatie van de veiligheidsregio's. ze ondersteunen de veiligheidsregio's bij het versterken van de brandweezorg.

De hoofdactiviteiten van IFV

Onze hoofdactiviteiten voor de veiligheidsregio's:

- Kennis ontwikkelen, makelen en borgen voor de professional in het veld
- Opleidingen, trainingen en oefeningen voor vakbekwaam worden en blijven faciliteren en verzorgen
- Materieel voor de veiligheidsregio's verwerven, beheren en organisatorisch inbedden
- Beleids- en bestuur ondersteuning van de ambtelijke en bestuurlijke top
- Talent- en leiderschapsontwikkeling bevorderen
- Projectmanagement en (organisatie)advies.

Wat is de sector van het bedrijf?

Health, work

Waarom samenwerken met PostNL?

IFV heeft het afgelopen jaar erg druk gekregen met de coronacrisis. Er is erg veel wat zij moeten regelen en er worden veel overuren gemaakt.

Juridische voorwaarden

Wij hebben voor PostNL onderzocht wat de juridische voorwaarden zijn omtrent een samenwerking. Deze voorwaarden hebben wij gedetailleerd uitgewerkt zodat het voor PostNL duidelijk is wat hun kunnen verwachten.

Stappenplan van de samenwerking

Als de burn-out medewerker binnen een jaar niet kan worden gere-integreerd, waar de medewerker werkzaam is. Dan kan de re-integratie afdeling zich melden bij PostNL voor de start van het re-integratie traject. Voordat het mogelijk is om de burn-out medewerker bij PostNL te laten re-integreren, moet er eerst een privacyverklaring worden opgesteld en ondertekend door alle partijen. Dit is noodzakelijk om de gegevens van de burn-out medewerker te kunnen waarborgen. Vanuit hier wordt de ARBO-bedrijfsarts van beide partijen ingeschakeld, om te kijken wat het beste is voor de burn-out medewerker. Doordat er een privacyverklaring is getekend, mogen de ARBO-bedrijfsarts van beide partijen onderling gegevens uitwisselen van de burn-out medewerker.

De coach die de burn-out medewerker gaat begeleiden in het traject, mag geen gegevens opvragen bij de ARBO-bedrijfsarts. De coach mag wel vragen wat mogelijk is qua belasting (fysiek) voor de burn-out medewerker. Als dit duidelijk is, gaan de werkgever en ARBO-bedrijfsarts van de burn-out medewerker in gesprek met de coach van PostNL. In dit gesprek wordt er gekeken of post bezorgen wel de juiste functie is voor de burn-out medewerker. Als dit zo is, dan wordt dat gecommuniceerd naar de burn-out medewerker en die zal akkoord moeten geven. Het kan eventueel voorkomen dat de burn-out medewerker de toegewezen functie weigert, de medewerker kan dan tegen kosten een second opinion vragen van het UWV. Zou de burn-out medewerker akkoord gaan, dan kan het re-integratie traject van start gaan.

Privacyverklaring

In deze verklaring moet duidelijk worden vermeld wat er met de gegevens van de burn-out medewerker wordt gedaan en waar deze worden opgeslagen.

Als het re-integratie traject is beëindigd of voltooid, dan is PostNL verplicht deze gegevens te vernietigen uit haar database.

Gemeente Utrecht



Gemiddelde leeftijd van de personeelsleden (in jaren)	46,4
Jonger dan 30 jaar	9,8%
55 jaar en ouder	29,7%
Jongeren (<30jr) onder de instroom tot en met 4 ^e kwartaal	32,9%
Jongeren (<30jr) onder de uitstroom tot en met 4 ^e kwartaal	19,8%

Verzuimpercentage: 5,9%

Meldingsfrequentie: 0,5

De gemeente Utrecht werkt aan een gezonde, slimme en inclusieve stad samen met de bewoners. Ze vinden het dan ook belangrijk om met hen in contact te staan. “Utrecht wil een stad zijn waarin gezondheid en leefbaarheid voorop staan. We stoppen daarom energie in een betere kwaliteit van leven voor iedereen. Meer betaalbare woningen, een groene en gezonde omgeving om in te leven, goede bereikbaarheid en zorg dichtbij. Daar is behalve lef en ambitie ook samenwerking voor nodig. Want Utrecht maken we samen.” Het Initiatievenfonds is een fonds voor grote en kleine initiatieven in Utrecht. Door het initiatieven fonds wil de gemeente Utrecht mensen van alle leeftijden aanmoedigen om zich vrijwillig in te zetten voor elkaar.

Om fysiek en mentaal fit te blijven worden er al dingen georganiseerd zoals bootcamp in de parkeergarages en gesprekken met coaches of collega’s in speciale koffiehokjes. Ook zijn er verschillende workshops en vitaliteitswebinars. Er wordt op het Stadskantoor Mindfulness verzorgd en er zijn gebedsruimtes.

Er werken ruim 4000 medewerkers binnen de gemeente Utrecht. Deze medewerkers werken vooral op locatie in het hartje van Utrecht maar sommige hebben ook functies zoals de Boa’s die geen kantoorbaan hebben.

Er is contact geweest met de gemeente Utrecht alleen hebben zij geen tijd gehad om uitgebreid naar het concept te kijken. Ze stonden er wel duidelijk voor open om meer te weten te komen over het concept.

Er is contact geweest met de gemeente Utrecht met Aicha van de afdeling re-integratie. Ze vond het initiatief van postNL heel goed omdat er veel mensen op de bank thuis zitten die geholpen kunnen worden. Ze ging het met meerdere mensen van de afdeling re-integratie delen en hoopt een keer met jullie om de tafel te gaan zitten.

Bron:

Gemeente Utrecht. (z.d.). Personeel in cijfers | Gemeente Utrecht. GemeenteUtrecht.nl. Geraadpleegd op 13 juni 2021, van <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/personeel-in-cijfers/>

Fontys Hogescholen

Fontys Hogescholen bestaat uit 25 verschillende instituten, die samen meer dan 100 opleidingen aanbieden.

Hiervoor heeft Fontys 5.000+ medewerkers in dienst die lesgeven aan 46.000+ studenten.

Waarom wij voor Fontys Hogescholen hebben gekozen is, omdat uit onderzoek is gebleken dat het hoogste percentage aan burn-out medewerkers uit het onderwijs afkomstig is. (Sikkes, 2020). Omdat de medewerkers vanuit het onderwijs een belangrijk rol spelen in samenleving, hun zorgen namelijk dat het mogelijk is dat studenten worden opgeleid.

Zou deze samenwerking helpen om het maatschappelijk probleem van langdurig verzuim te verminderen.

Doordat Fontys Hogescholen een groot instituut is met meer dan 5.000+ medewerkers, zou dit voor PostNL een mooie start partner zijn. Ook hebben wij vanuit Fontys Hogescholen te horen gekregen dat hun geïnteresseerd zijn in het concept van PostNL. Vanuit Fontys Hogescholen hebben wij een contactpersoon die de functie re-integratiespecialist heeft. Van deze persoon hebben wij alle contact gegevens genoteerd, zodat PostNL direct contact kan leggen met de juiste persoon.

Contact persoon

Rob van den Hurk

Re-integratiespecialist, Dienst P&O

rob.vandenhurk@fontys.nl

+31 (0) 8850 79860

+31(6) 53965082

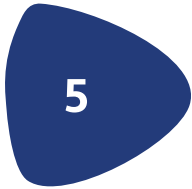


Bronnen:

Fontys. (z.d.). Organisatie en sturing. Geraadpleegd op 2021, van <https://fontys.nl/Over-Fontys/Onze-organisatie-1.htm>

Sikkes, R. (2020, 3 september). Weer meer burn-outklachten in het onderwijs. De Algemene Onderwijsbond. <https://www.aob.nl/nieuws/weer-meer-burn-outklachten-in-het-onderwijs/>

Gutierrez, R. (2021, 26 mei). 5 oorzaken voor burn-out in het onderwijs. Conciencia Coaching & Training. <https://conciencia-coaching.nl/onderwijs/5-oorzaken-burn-out-onderwijs/>



Communicatieplan

Hoofdvraag van Hoe kunnen we op een aantrekkelijke manier het concept van PostNL communiceren naar potentiële samenwerkingen? Het concept van PostNL is gericht op het re-integreren van kantoormedewerkers met burn-out klachten door middel van postbezorging (brievenbuspost). Postbezorging is een afwisselende en actieve baan in de buitenlucht.

Het concept van PostNL is niet bedoeld om winst te maken, maar juist om het maatschappelijk probleem langdurig verzuim te verminderen. PostNL wil dit concept graag buiten PostNL implementeren en zoeken daar een samenwerkingsverband voor.

Om het plan van PostNL te communiceren naar potentiële samenwerkingen hebben we bedacht om een ex burn-out patiënt die bij PostNL werkt, een filmpje te laten maken om zijn/haar ervaringen met de klachten te kunnen delen en wat voor effect het kan hebben op het gebied van re-integratie. Ook willen we nog een informatief gedeelte in het filmpje plaatsen zodat het niet alleen maar draait om de ex-burn-out patiënt. Dit filmpje wordt gemaakt zodra er een concreet potentieel bedrijf is die wilt samenwerken zodat je het filmpje kan laten aansluiten bij dit bedrijf. Het filmpje wordt verstuurd wanneer het bedrijf open staat voor een samenwerking. Om dit plan overzichtelijk te plaatsen heb ik een communicatieplan gemaakt.

Budget:

+/- 100 euro

Product/dienst
Camera lenen
Statief
Microfoon
Editprogramma

100 – 500 euro

Product/dienst
Camera huren/kopen
Microfoon
Statief
Stabilisator (uit de hand filmen)

500 -1500 euro

Product/dienst
Filmmaker inhuren/semi-professional (incl. apparatuur)
Mee laten denken in het concept/ scripten/ de filmdag en het voorbereiden van het filmen/ de edit

Doelgroep	Doel	Boodschap	Communicatiemiddel
Potentiële bedrijven	Het beluisteren van de boodschap van PostNL om zo hopelijk een succesvolle samenwerking aan te gaan met PostNL over het re-integreren van kantoormedewerkers met burn-outklachten.	Het opnemen van de boodschap van PostNL en vragen stellen zodra die er zijn.	Online meeting
Ex-burn outpatient PostNL	Andere bedrijven voor samenwerkingen overtuigen over het conceptidee om te zorgen dat het potentiële bedrijf/bedrijven enthousiast worden van het idee.	Ervaringen delen over de re-integratie van kantoormedewerkers met burn-outklachten.	Persoonlijk filmpje fysiek/ online meeting
PostNL	Niet bedoeld om winst te maken, maar juist om het maatschappelijk probleem langdurig verzuim te verminderen en om de boodschap te delen met potentiële bedrijven.	Het re-integreren van kantoormedewerkers met burn-out klachten door middel van postbezorging.	Online meeting/ fysiek

Concurrentieonderzoek

PostNL heeft een nieuw concept bedacht namelijk: "PostNL after a burn-out". Dit is bedoeld als een re-integratie programma waar mensen die lijden aan een burn-out kunnen herstellen. Dit omdat post bezorgen rustgevend blijkt te zijn, met post bezorgen ben je aan het fietsen in de buitenlucht met minimaal sociaal contact en dat maakt je hoofd leeg. Het concept is gericht en ontworpen voor bedrijven met veel kantoorbanen. Het doel is om dit concept voor te leggen bij verschillende bedrijven die dat dan gaan gebruiken bij hun burn-out werknemers. Die werknemers krijgen dan doorbetaald door hun oorspronkelijke werkgever en revalideren dan ondertussen voor een paar weken bij PostNL.



Wij hebben 2 indirecte concurrenten onderzocht namelijk: Het revalidatiecentrum Medinello en Het bedrijf Bewegen Werkt. Aangezien dit concept volledig origineel is omdat er niet eerder een bezorging bedrijf dit heeft bedacht zijn er geen directe concurrenten aanwezig. Wij hebben deze beide vergeleken met PostNL haar burn-out plan en hebben daar voordelen en nadelen uit gehaald. Zo krijgt u een beter inzicht in waar de klant behoefte aan heeft en waar de concurrentie ligt.

Medinello

- Medinello heeft een hele uitgebreide zorg en is niet alleen gericht op een burn-out, zo zouden ze meerdere klachten kunnen behandelen.
- Ze hebben 12 vestigingen in Nederland.
- Ze hebben een hele aantrekkelijke en overzichtelijke website.

Zwaktes:

- Medinello heeft flinke prijzen in tegenstelling tot PostNL want PostNL doet dit als het ware gratis, want de oorspronkelijke werkgever betaalt de werknemers door die gaan revalideren bij PostNL. (Maximaal tarief: €3300,- bij Medinello)
- Een paar slechte recensies makkelijk te vinden op het internet over Medinello.
- Door de vele specialiteiten die ze bij Medinello hebben is de kans groot dat ze minder kennis hebben over één specifiek onderwerp zoals een burn-out. Ze zijn niet gespecialiseerd in één specifieke aandoening.
- Het revalidatiecentrum heeft geen concept wat eruit springt of wat heel vernieuwend is.

Waarden:

- Snelle oplossing
- Betrokkenheid
- Vernieuwend

Waarin onderscheidt het programma van PostNL zich van Medinello en andersom?

PostNL heeft een revalidatieprogramma ontworpen voor bedrijven met voornamelijk kantoorbanen. Ook is het revalidatieprogramma ingesteld op beweging en is de manier van revalideren post bezorgen. Post bezorgen blijkt ontspannend te zijn en je hoofd leeg te maken door de simpele taken, de beweging, buiten zijn en de korte gesprekjes met mensen. Dit heeft tot nu toe geen enkel ander bedrijf. Ook omdat PostNL natuurlijk geen revalidatiecentrum is van oorsprong. En revalidatiecentra geen postbezorgers hebben.

Het programma van Medinello heeft een veel persoonlijkere aanpak dan die van PostNL. Medinello gaat echt de diepte in met jou als patiënt zoals: therapie sessies, sport sessies en goede gesprekken. Het echte revalideren kan eigenlijk dus het beste bij Medinello en het re-integreren in de maatschappij doe jij dan bij post-nl meer. Het is dus ook iets persoonlijks waar de klant behoefte aan heeft.

2e concurrent: Bewegen werkt

Waarom doe ik een concurrentie analyse?

Door een concurrentie onderzoek te doen leer je je concurrenten beter kennen. Je kijkt naar waar zij voor staan en naar waarin zij zich onderscheiden tegenover de rest. Ook leer je door dit onderzoek de markt beter kennen. Zo kun je dus ook veel beter inspelen op marktontwikkelingen. Ook kijken wij naar waar het fout gaat bij concurrenten, de zwaktes. Zo kun je ervoor zorgen dat je zelf deze fout niet gaat maken met je bedrijf. Andersom ook zo met de sterktes. Je ziet wat de sterke punten zijn van je concurrenten, hier kun je wat van leren. Met deze analyse wil ik er dus graag achterkomen wat de sterke en zwakke punten van de concurrenten zijn. En ik wil erachterkomen hoe PostNL zich kan onderscheiden van de concurrenten.

Over de concurrent

Het bedrijf bewegen werkt wilt graag werknemers helpen die dat nodig hebben, hierbij kijken zij naar: verzuim verminderen, stoppen met roken, de vitaliteit verhogen en het werkgeluk verhogen. Dit doen zij in allerlei verschillende soorten branches. Ook zijn zij er volop mee bezig om oplossingen te bedenken hoe werknemers in deze tijd (corona) zo vitaal mogelijk blijven. Hiervoor hebben zij nu ook digitale oplossingen.

Waar staat het bedrijf voor?

Zij willen graag helpen om werkgevers hun team te versterken door ervoor te zorgen dat het hele team zo vitaal mogelijk blijft. Hiervoor hebben zij verschillende diensten die zij werkgevers of organisaties aanbieden. Niet alleen willen zij de vitaliteit van de werknemers verbeteren maar ook bieden zij andere diensten aan. Zo helpen zij mensen om te stoppen met roken, willen ze het werkverzuim verminderen, het werkgeluk verhogen, en nog meer diensten. Aan de hand van deze diensten willen zij ervoor zorgen dat Nederlanders een betere gezondheid krijgen. Gezonde mensen hebben vaak een betere kwaliteit van leven dan ongezonde mensen.

Wat bied de concurrent aan?

- Training stoppen met roken
- Health check
- Vitaliteits coaching
- Werkplek onderzoek
- Stress jam
- Behoeftetepeiling
- Teambuilding / teamactiviteit

Bronnen:

A. (2021, 12 mei). Burn-out behandelprogramma | Medinello. Medinello revalidatie.

<https://www.medinello.nl/indicatie/burn-out/>

Bewegen werkt. (z.d.). Vitaliteit als resultaat. Geraadpleegd op 28 mei 2021, van <https://bewegenwerkt.nl/>

Sterktes

Het bedrijf biedt verschillende soorten diensten aan, ze hebben een heel erg ruim aanbod. Ook bieden zij speciale diensten aan die werknemers kunnen helpen met het stoppen met roken. Ze werken samen met heel veel verschillende grote bedrijven. Zo werken zij bijvoorbeeld samen met de politie. Doordat zij met zoveel grote bedrijven samenwerken hebben zij dus ook erg veel connecties.

Zwaktes

Ze richten zich vooral op de fysieke gezondheid maar ze zijn niet bezig met de mentale gezondheid. Er zijn juist veel werknemers die mentale problemen ervaren door bijvoorbeeld stress op de werkvloer.

Waarden

Vitaliteit

Gezondheid

Geluk

Waarin onderscheidt het programma van PostNL zich van bewegen werkt?

PostNL wil zich met het nieuwe programma vooral gaan focussen op mensen met een kantoorbaan die last hebben van een burn out. Ze focussen zich dus vooral op mensen met mentale problemen.

Bewegen werkt focust zich meer op mensen met fysieke problemen. Zo willen zij er vooral voor gaan zorgen dat de werknemers wat vitaler gaan worden. Ook richten zij zich op verschillende problemen zoals: vitaliteit, teamwork, stoppen met roken en nog meer. Post NL richt zich alleen op werknemers die kampen met een burn out.

Bronnen:

A. (2021, 12 mei). Burn-out behandelprogramma | Medinello. Medinello revalidatie.

<https://www.medinello.nl/indicatie/burn-out/>

Bewegen werkt. (z.d.). Vitaliteit als resultaat. Geraadpleegd op 28 mei 2021, van <https://bewegenwerkt.nl/>

Risico analyse

	<i>Bruto</i>	<i>Bruto</i>	
<i>Risico's</i>	<i>Kans</i>	<i>Gevolg</i>	<i>Maatregelen</i>
Weinig bedrijven willen meewerken	Kleine kans dat dit gaat gebeuren, voor het project start gaan we onderzoek doen naar bedrijven die sowieso samen willen werken.	Wanneer weinig bedrijven mee willen werken kan het project niet voor de volle 100% slagen.	Voorkomen: Bedenk iets waardoor het plan aantrekkelijk is voor bedrijven om aan mee te doen.
Het plan helpt de werknemers niet om de mentale gezondheid te verbeteren.	Deze kans zit erin. Het project zal niet voor iedereen hetzelfde effect hebben. Voor sommige zal het heel goed helpen en bij anderen juist niet.	Wanneer het project niet helpt om de mentale gezondheid van werknemers te verbeteren. Is de kans groot dat in de toekomst minder mensen mee zullen doen.	Voorkomen: Test het project meerdere keren op verschillende personen.
De kwaliteit van pakketjes bezorgen gaat achteruit.	Kleine kans dat dit gebeurt. We zorgen ervoor dat bij elke werknemer een zo ervaren mogelijke bezorger meeloopt zodat de kwaliteit van PostNL zeker niet achteruit zou gaan.	Wanneer de kwaliteit van het bezorgen achteruit gaat zullen er veel meer klachten binnen komen voor PostNL. Hierdoor gaan mensen misschien wel minder snel hun pakketjes met PostNL verzenden.	Voorkomen: Zorg dat er een postbezorger meeloopt met genoeg ervaring.

tevreden houden

veel macht, weinig interesse

- E commerce bedrijven
- iedere nederlander is klant
- ministerie van Economische Zaken
- De autoriteit Consument & Markt

- concurrenten

monitoren

weinig macht, weinig interesse

- maatschappelijk verantwoord ondernemen
- investeerders

belangrijkste partij

veel macht, veel interesse

- doelgroep kantoormedewerkers
- projectmanager & teamleden + postNL in het algemeen
- werkgever van burnout medewerker
- eigen afdeling kantoormedewerkers

informereren

weinig macht, veel interesse

- pers & media
- operations MailNL + postbezorgers zelf
- afdeling verzuim + casemanagement + HR business partner
- zorg van de zaak (bedrijfsartsen)

Primair: heeft direct invloed op projectaanpak of resultaat

Secundair: heeft indirect invloed op projectaanpak of resultaat

Interne stakeholders:

- PostNL in het algemeen (s)
- Projectmanager (p)
- Teamleden (p)
- Eigen afdelingen met kantoormedewerkers (p)
- Casemanagement (p)
- Operations MailNL (s)
- afdeling verzuim (p)
- Zorg van de Zaak (bedrijfsartsen) (s)
- postbezorgers zelf (mentor/buddy) (p)

Externe stakeholders:

- Iedere Nederlander (klanten) (s)
- Concurrenten (s)
- E-commerce bedrijven (klanten) (s)
- Investeerders (p)
- Kantoormedewerkers met burn-out klachten (p)
- Pers & media (s)
- HR Business Partner (p)
- Werkgever van de burn-out medewerker (p)

Interface stake holders:

- Ministerie van Economische zaken (s)
- De autoriteit Consument & Markt (s)
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen (s)

Wij hebben voor PostNL onderzocht wat de juridische voorwaarden zijn omtrent een samenwerking. Deze voorwaarden hebben wij gedetailleerd uitgewerkt zodat het voor PostNL duidelijk is wat hun kunnen verwachten.

Stappenplan van de samenwerking

Als de burn-out medewerker binnen een jaar niet kan worden gere-integreerd, waar de medewerker werkzaam is. Dan kan de re-integratie afdeling zich melden bij PostNL voor de start van het re-integratie traject.

Voordat het mogelijk is om de burn-out medewerker bij PostNL te laten re-integreren, moet er eerst een privacyverklaring worden opgesteld en ondertekend door alle partijen. Dit is noodzakelijk om de gegevens van de burn-out medewerker te kunnen waarborgen. Vanuit hier wordt de ARBO-bedrijfsarts van beide partijen ingeschakeld, om te kijken wat het beste is voor de burn-out medewerker. Doordat er een privacyverklaring is getekend, mogen de ARBO-bedrijfsarts van beide partijen onderling gegevens uitwisselen van de burn-out medewerker. De coach die de burn-out medewerker gaat begeleiden in het traject, mag geen gegevens opvragen bij de ARBO-bedrijfsarts. De coach mag wel vragen wat mogelijk is qua belasting (fysiek) voor de burn-out medewerker. Als dit duidelijk is, gaan de werkgever en ARBO-bedrijfsarts van de burn-out medewerker in gesprek met de coach van PostNL. In dit gesprek wordt er gekeken of post bezorgen wel de juiste functie is voor de burn-out medewerker. Als dit zo is, dan wordt dat gecommuniceerd naar de burn-out medewerker en die zal akkoord moeten geven. Het kan eventueel voorkomen dat de burn-out medewerker de toegevoegde functie weigert, de medewerker kan dan tegen kosten een second opinion opvragen bij het UWV. Gaat de burn-out medewerker akkoord, dan kan het re-integratie traject van start gaan.

Privacyverklaring (AVG-wet)

In deze verklaring moet duidelijk worden vermeld wat er met de gegevens van de burn-out medewerker wordt gedaan en waar deze worden opgeslagen. Als het re-integratie traject is beëindigd of voltooid, dan is PostNL verplicht deze gegevens te vernietigen uit haar database. Medische gegevens mogen niet worden gedeeld met andere, de ARBO-bedrijfsartsen van beiden partijen mogen onderling wel gegevens uitwisselen.

ARBO

Volgens de Arbowet is de werkgever of in dit geval PostNL verplicht te zorgen dat haar werknemers veilig kunnen werken. Dit geldt ook voor de burn-out medewerkers die het traject bij PostNL doorlopen. Door de ARBO-bedrijfsarts in te zetten om te onderzoeken wat voor burn-out medewerkers algemeen belangrijk is of noodzakelijk. Kan PostNL zorgen dat ze hiermee de Arbowet niet overtreedt.

Geldzaken

Tijdens het traject krijgt de burn-out medewerker doorbetaald via zijn of haar werkgever, Dit kan maximaal voor 104 weken. De werkgever van de burn-out medewerker zal 70% of meer als dat is afgesproken uitbetalen van het laatst verdiende loon. Als de burn-out medewerker binnen deze tijd niet heeft kunnen re-integreren dan kan de medewerker in aanmerking komen voor de WIA of WW. Hiermee wordt PostNL ontlast van de loonkosten voor de burn-out medewerker. Het is mogelijk dat PostNL en de burn-out medewerker tijdens het traject besluiten om een werkoverkomst af te sluiten. Dit wordt afgeraden omdat het grote nadelen met zich meebrengt voor de uitkeringen van de burn-out medewerker. Dit kan worden voorkomen als de burn-out medewerker het traject voltooid en daarna bij PostNL in dienst gaat.

Richtlijnen voor PostNL coaches

Om te zorgen dat de coaches binnen dit traject, de burn-out medewerkers het best kunnen begeleiden. Adviseren wij dat de coaches de STECR-richtlijnen op te volgen. STECR omschrijft zich als “een expertisecentrum voor het gehele domein van ‘werk, zorg, en inkomen’ met daarbij ‘(arbeids) participatie’ als centraal thema” (STECR, z.d.) STECR biedt 2 werkwijzers aan die handvaten bieden in het begeleiden van burn-out medewerkers. Werkwijzer “Bevlogenheid en Burn-out” is bedoeld om de coaches meer inzicht te geven over hoe het is om een burn-out te hebben. Daarnaast adviseren wij ook de werkwijzer “Werkaanpassing”, deze werkwijzer gaat in hoe mensen met een burn-out het meeste uit hun re-integratie proces kunnen halen. Hiermee kan PostNL haar voordeel doen om het traject te laten slagen.

Advies omtrent juridische zaken

Wij adviseren PostNL om juristen in dienst te nemen voor dit traject. Die samen kijken naar de wetgeving omtrent privacy en ARBO. Om zo te zorgen dat het voor beide partijen juridisch goed geregeld is en geen losse eindjes heeft.

Bron:

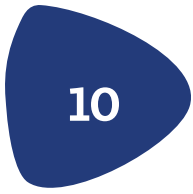
STECR. (z.d.). Startpagina Stecr. <https://www.stecr.nl/>

Nawoord

In het begin was het voor ons nog zoeken hoe we aan dit project gingen beginnen, wij hadden nog niet zo veel ervaring met een implementatievoorstel. Na een niet zo'n goede start zijn we samen gaan kijken naar wat we allemaal precies moesten doen. Toen we eenmaal wisten welke onderzoeken we konden doen en wat hiervoor nodig was zijn we meteen aan de slag gegaan om een goed implementatievoorstel neer te kunnen zetten.

Uiteindelijk zijn wij erg tevreden met het resultaat en met de samenwerking. We hebben bruikbare informatie gevonden voor PostNL en hopen dat PostNL hier inspiratie uit kan halen. Dank voor deze interessante en leerzame opdracht.

Gideon, Luca, Eva, Nikita, Jenske en Fieke



Bronnenlijst

A. (2021, 12 mei). Burn-out behandelprogramma | Medinello. Medinello revalidatie. <https://www.medinello.nl/indicatie/burn-out/>

Bad Request. (2020). Statline. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83415NED/table?ts=1621257717112>

Benders, L. (2021, 18 maart). Een uitvoerbaar implementatieplan bij jouw scriptie of adviesrapport. Scribbr. <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/implementatieplan/>

Bewegen werkt. (z.d.). Vitaliteit als resultaat. Geraadpleegd op 28 mei 2021, van <https://bewegenwerkt.nl/>

CSR Centrum. (2021, 14 januari). CSR Centrum - Specialist op het gebied van stress en burn-out. <https://www.csrcentrum.nl>

Fontys. (z.d.). Organisatie en sturing. Geraadpleegd op 2021, van <https://fontys.nl/Over-Fontys/Onze-organisatie-1.htm>

Gemeente Utrecht. (z.d.). Personeel in cijfers | Gemeente Utrecht. GemeenteUtrecht.nl. Geraadpleegd op 13 juni 2021, van <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/personeel-in-cijfers/>

Gutierrez, R. (2021, 26 mei). 5 oorzaken voor burn-out in het onderwijs. Conciencia Coaching & Training. <https://conciencia-coaching.nl/onderwijs/5-oorzaken-burn-out-onderwijs/>

PostNL. (2020). Wij zijn PostNL en we hebben iets voor je. <https://www.postnl.nl/>

Sikkes, R. (2020, 3 september). Weer meer burn-outklachten in het onderwijs. De Algemene Onderwijsbond. <https://www.aob.nl/nieuws/weer-meer-burn-outklachten-in-het-onderwijs/>

STECR. (z.d.). Startpagina Stecr. <https://www.stecr.nl/>

Vitaliteit als resultaat. (2020). Bewegen Werkt. <https://bewegenwerkt.nl>