# Total Welfare Management

Eine Lösung für die Herausforderungen unserer Zeit

acture

**Anlässlich seines 15-jährigen Jubiläums bringt Acture 2023 eine Reihe an Orange Papers über soziale Sicherheit heraus. In den ersten fünf Papers konzentrieren wir uns auf die Herausforderungen unserer Zeit. Schauen wir in diesem sechsten – und somit letzten – Orange Paper einmal nach vorne.**

Wie können Sie als Unternehmen auf die Herausforderungen reagieren, mit denen sich die äußerst unternehmerisch gesinnten Niederlande momentan konfrontiert sehen?

Wie sorgen Sie dafür, dass Sie mit Ihrem Unternehmen zukunftsfähig bleiben?

# 1 Die Herausforderungen unserer Zeit

## Arbeitskräftemangel und ansteigende (psychische) Fehlzeiten

Der Arbeitskräftemangel war noch nie so hoch. In fast allen Branchen herrscht Personalmangel und in manchen Berufen ist die Nachfrage zehnmal größer als das Angebot. Gleichzeitig nähern sich die Fehlzeiten in den Niederlanden einem Rekordwert (Orange Paper „Krankheitsbedingte Fehlzeiten effektiv angehen“). Im dritten Quartal 2022 beliefen sich krankheitsbedingte Fehlzeiten auf fünf Prozent (Quelle: CBS). Dabei wurde ein bedeutender Teil der Fehlzeiten am Arbeitsplatz in den Niederlanden durch psychische Erkrankungen verursacht; in der Regel mit langfristigen Fehlzeiten als Folge (Orange Paper Das zunehmende Problem von psychisch bedingten Fehlzeiten – und ein Ansatz, der funktioniert).

*“Fehlzeiten lassen sich am besten als die Meuchelmörder auf dem niederländischen Arbeitsmarkt beschreiben.“*

Seltsamerweise wird in der Debatte, die momentan über Lösungsansätze zur Behebung des Arbeitskräftemangels geführt wird, eine Vorgehensweise gegen Arbeitsunfähigkeit und zum Verkürzen der Fehlzeiten kaum beleuchtet. Dabei liegt darin ein wichtiger Teil der Lösung. Wenn wir krankheitsbedingte Fehlzeiten nämlich reduzieren und das Arbeitspotenzial optimal nutzen können, sind wir imstande, den Mangel an Arbeitskräften auf dem Markt größtenteils zu lösen.

## Die zunehmende Wichtigkeit von Fehlzeitenmanagement und -prävention.

Die Reduzierung krankheitsbedingter Fehlzeiten ist vor allem von der optimalen Betreuung kranker Arbeitnehmer abhängig. Und vom Wissen, wie man sie aktiviert, um möglichst schnell wieder an die Arbeit zurückzukehren. Acture erreicht das mithilfe der Acture-Methode – einer Methode, bei der es darum geht, Krankheiten und Arbeitsunfähigkeit in den Griff zu bekommen und den kürzesten Weg zur Genesung einzuschlagen. Mit den richtigen Anreizen, um Mitarbeiter intrinsisch zu motivieren, wieder am Arbeitsmarkt teilzunehmen. Dabei steht der Arbeitnehmer im Mittelpunkt des Dreiecks mit den Eckpunkten Case Manager, Arbeitgeber und Spezialist. Studien haben ergeben, dass sich ein Fehlzeitenmanagement nach der Acture-Methode nachweislich sehr positiv auf die Einsatzfähigkeit von Arbeitnehmern auswirken kann.

*“Die Acture-Methode hat zu einer um 44 Prozent kürzeren Bezugsdauer als bei der UWV geführt.“*

Vorbeugen ist jedoch normalerweise besser als heilen. Obwohl die Prävention von Fehlzeiten im Mittelpunkt steht, ziehen viele Arbeitgeber ihre Präventionsmaßnahmen nicht durch (Orange Paper „Prävention ist nicht kompliziert, erfordert aber viel Organisation“). Studien im Auftrag von Acture unter 1.500 Arbeitgebern und Arbeitnehmern haben gezeigt, dass rund die Hälfte der Arbeitgeber sich aktiv dafür einsetzt, krankheitsbedingte Fehlzeiten zu vermeiden. Wenn man Arbeitgeber jedoch fragt, was sie tun, um in die Entwicklung von Arbeitnehmern im Rahmen des Arbeitskräftemangels zu investieren, steht die Prävention von Fehlzeiten praktisch ganz unten auf ihrer Prioritätenliste. Der Grund? Erfolgreiche Präventionsmaßnahmen erfordern Zeit, Aufmerksamkeit und häufig auch Geld. Unsere Erfahrung hat jedoch gezeigt, dass sich gute Betreuung bezahlt macht. Wenn Ausfälle verhindert oder reduziert werden, sinken die Kosten für Fehlzeiten und wird zudem ein großes Arbeitspotenzial verfügbar.

## ESG-Berichtspflicht für die unternehmerischen Niederlande

Eine weitere Herausforderung, die – schneller als gedacht – auf uns zukommt, ist die ESG-Berichtspflicht (Orange Paper „Die ESG-Berichtspflicht“). Nach einer neuen europäischen Richtlinie sind Unternehmen verpflichtet, über die Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeiten auf Mensch und Umwelt zu berichten. Dazu gehört die Berichterstattung zu Themen wie CO2-Emissionen und Sozialkapital. Aber auch zu den Auswirkungen, die Sie als Unternehmen auf die Artenvielfalt und Menschenrechtsverletzungen in der Kette haben.

Bei unserer Untersuchung dieser sogenannten CSRD-Richtlinie haben wir entdeckt, dass diese Berichtspflicht als obligatorisch anzusehen ist. Wie ein Häkchen, das abgehakt werden muss. Andererseits kann man das auch als Chance betrachten; eine Möglichkeit, um als Unternehmen einen wirklichen Unterschied zu machen. Denn wie können Sie als Unternehmen Wert schaffen? Sowohl in Ihrem Unternehmen als auch für Ihre Kunden? Außerdem scheint ESG ein ideales Tool zu sein, um eventuelle Schwachpunkte in Ihrem Unternehmen zu identifizieren. Um dann darauf zu reagieren, indem man neue Lösungen entwickelt. Und um eine noch bessere Interpretation geben zu können – in unserem Falle für das „S“ in „Sozial“.

# 2 Unsere Lösung

Als Dienstleister für die soziale Sicherheit spielt Acture mittlerweile bereits seit rund 15 Jahren eine wesentliche Rolle bei Management und Versicherung von Einkommensverlusten bei Arbeitsunfähigkeit in den Niederlanden. Was Acture seit seiner Gründung antreibt, ist die Suche nach neuen Ideen, Produkten und Dienstleistungen. Mit dem Ziel, zu gesunden Arbeitskräften beizutragen! Wir ermitteln die Bedürfnisse des Marktes und unserer Kunden. Und wir antizipieren diese Bedürfnisse, indem wir eigenständig neue Lösungen schaffen.

So entwickelten wir aufgrund eines Mangels an geeigneter Software unsere eigene Anwendung Klout7. Erfüllten wir mit Gründung von Acture Verzekeringen den Versicherungsbedarf unserer Kunden. Gründeten wir aufgrund eines Mangels an Betriebsärzten am Markt unseren eigenen Arbodienst-Service. Und beeinflussten wir die Politik mit unserer eigenen Vision zur sozialen Sicherheit bis hin zu einer Änderung der aktuellen gesetzlichen Bestimmungen.

In den vergangenen Monaten haben wir wiederum die Ärmel hochgekrempelt. Und an einem neuen Support-Service gearbeitet, mit dem wir nicht nur unseren Kunden, sondern auch dem gesamten Markt eine Lösung für die Herausforderungen unserer Zeit bieten möchten. Damit wir auch in den kommenden 15 Jahren dafür sorgen können, dass die unternehmerischen Niederlande stets gut vorbereitet sind. Wir erzählen Ihnen gern mehr darüber.

*“Acture denkt gern zu Lösungen mit, die die Rahmenbedingungen der sozialen Sicherheit und damit die Grundlage des Wohlstands in den Niederlanden verstärken und praktikabel halten.“*

## Total Welfare Management: ein Rundum-Sicherheitsnetz

Wir sind stolz, Ihnen unser Total Welfare Management zu präsentieren. Eine Plattform, mit deren Hilfe Arbeitgeber Kollegen auf dem Gebiet der sozialen Sicherheit ein Rundum-Sicherheitsnetz bieten können. Eine Plattform, die anonymen Zugang zu Videos, Artikeln und Sitzungen mit qualifizierten Fachleuten bietet, die bei Problemen und in schwierigen Situationen ihre Unterstützung anbieten. So können Kollegen auf stabilere Weise und mit weniger Fehlzeiten ihre Tätigkeiten verrichten. Einfach gesagt, weil ihnen die Plattform hilft, sich in ihrer Haut wohl(er) zu fühlen. Mit Total Welfare Management trägt ein Unternehmen nicht nur zu einer gesunden Belegschaft bei, sondern erfüllt damit auch die Berichtspflicht im Hinblick auf ESG.

## Unsere Definition „aller Kollegen“

Unter Kollegen verstehen wir nicht nur die eigenen Beschäftigten, sondern auch Leiharbeiter, Zeitarbeiter und Freiberufler. Kurzum: Alle Kapazitäten, die Sie als Arbeitgeber einsetzen, um Ihr Produkt oder Ihren Service anzubieten. Total Welfare Management wird somit auch externen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. Dies ist eine großartige Gelegenheit, das „S“ in „Sozial“ gut zu gestalten.

## Vier Perspektiven

Wenn man erkrankt oder nicht mehr arbeiten kann, ist das eine Folge sehr vieler verschiedener Faktoren und Motivationen. Und die will man als Arbeitgeber natürlich frühzeitig angehen. Es gibt häufig nicht nur einen einzigen Grund, warum sich jemand in seiner Haut nicht wohlfühlt und am Ende ausfällt. So gut wie immer liegt das an einer Ansammlung verschiedener Dinge. Das bedeutet somit auch, dass man Fehlzeiten nie mit nur einer einzigen Lösung angehen kann. Mit der Total Welfare Management-Plattform bieten Arbeitgeber Kollegen aufgrund vier verschiedener Hauptmotive Unterstützung an.

Wenn ein Arbeitgeber diese Plattform nutzt, liegt es auf der Hand, dass die Plattform anfangs noch nicht zu allen dieser vier Themen Unterstützung bietet. Ein Arbeitgeber kann sich z. B. entscheiden, nur finanzielle Gesundheit anzubieten, da Unterstützung auf diesem Gebiet am besten zum Profil des Unternehmens passt. Nachdem das Rahmenwerk einmal steht, sind die Möglichkeiten unendlich.

*Acture sorgt für die Plattformtechnik und Anschlüsse, organisiert die Elemente des Contents und bietet gleichzeitig Raum für eigene Ergänzungen durch individuelle Arbeitgeber.*

### 01 Emotional schwierige Situationen

Beispiel: Ein Kollege muss mit einem plötzlichen Verlust fertig werden, wodurch er sich in seiner Haut sichtlich nicht mehr wohlfühlt. Das kann der Tod eines Nächsten sein, aber auch eine Ehescheidung. Der Arbeitgeber bietet Unterstützung an, indem er über die Plattform direkten Zugang zu einem Coach oder Ratgeber ermöglicht. Dadurch, dass dieser Kollege von einem Spezialisten betreut wird, nimmt das Risiko von Fehlzeiten ab. Außerdem wird dem Manager dieses Kollegen Unterstützung angeboten, indem er sich auf der Plattform ein Video darüber ansehen kann, wie man als Vorgesetzter die Signalkarte psychische Fehlzeiten in einer Leistungsbeurteilung nutzen kann.

### 02 Körperliche Fitness

Beispiel: Ein Kollege hat durch Stress im vergangenen Jahr viel zugenommen und macht sich Sorgen darüber. Der Arbeitgeber bietet über die Plattform verschiedene Programme zur körperlichen Unterstützung an. So meldet sich dieser Kollege für ein durch einen Ernährungsberater erstelltes Programm an, um der Fettleibigkeit zu Leibe zu rücken. Und er meldet sich für ein Yoga-Event an, dass in Kürze vom Arbeitgeber organisiert wird.

### 03 Finanziell schwierige Situationen

Beispiel: Eine Kollegin erhält eine Lohnpfändung. Anstelle sich als Arbeitgeber auf die verwaltungstechnische Bearbeitung der Lohnpfändung zu beschränken, wird über die Plattform Zugang zu einem Budgetcoach gewährt, der bei drei Sitzungen dabei hilft, die Finanzen wieder in den Griff zu bekommen.

### 04 Karriere

Beispiel: Eine Kollegin hat das dritte Kind bekommen und findet es schwierig, im Zusammenhang mit ihrem aktuellen Aufgabenbereich „alle Bälle in der Luft zu halten“. Sie zweifelt, ob diese Tätigkeit noch immer gut zu ihr passt. Auf der Plattform wird ein Karrieretest angeboten, den diese Kollegin auf eigene Faust durchführen kann. Außerdem gibt es auf der Plattform ein Video, das lehrt, wie man die ersten Anzeichen für ein Burn-out erkennt.

## Die Vermeidung und Bekämpfung psychischer Beschwerden mithilfe unserer Plattform

Ein durch psychische Beschwerden verursachtes Burn-out ist aktuell die Ursache Nr. 1 für Fehlzeiten. Mindestens 50 % aller langfristig Arbeitsunfähigen hat damit zu kämpfen. Verschiedene Studien haben gezeigt, dass Fehlzeiten mit dieser Ursache oft durch ein Ungleichgewicht im Leben verursacht werden. Zu viel Stress am Arbeitsplatz; Probleme mit einem Partner; die Pflege von Eltern; die Suche nach einer neuen Wohnung; finanzielle Probleme; heranwachsende Kinder, die viel Aufmerksamkeit erfordern usw. – somit viele komplexe Situationen. Wir wissen auch, dass eine einzige Lösung nicht ausreicht, wenn es so viele komplexe Situationen gibt. Mit Total Welfare Management möchten wir eine Plattform organisieren, auf der Berufstätige Zugang zu verschiedenen qualifizierten Anbietern erhalten, die sie bei Umgang mit und Lösung von (möglichen) Ungleichgewichten unterstützen können.

## Drei Stadien

Acture ist davon überzeugt, dass die nachträgliche Symptombekämpfung einfach nicht mehr ausreicht – wenn wir erst Maßnahmen ergreifen, wenn jemand ausgefallen ist oder kurz davor steht, auszufallen. Wir glauben, dass wir viel früher potenzielle Gefahrenzonen erkennen können – und ganz sicher, wenn wir dazu neue Technologien einsetzen. Und dass durch das aktive Angebot von Zugang zu Lösungen tatsächliche Fehlzeiten vermieden werden können. Auf unserer Total Welfare Management-Plattform unterscheiden wir zwischen drei Stadien auf dem Gebiet der Unterstützung.

### 01 Selbstfürsorge

Kollegen können auf eigene Faust an ihren eventuellen – noch nicht alarmierenden – Herausforderungen arbeiten. Zum Beispiel dadurch, dass sie sich ein leicht zugängliches Video ansehen oder einen Artikel lesen.

### 02 Interaktion

Hier können Sie persönliche Termine oder Sitzungen mit Fachleuten einplanen, wenn mögliche Herausforderungen problematischer werden und dazu führen, dass sich ein Kollege in seiner Haut weniger wohl fühlt. Denken Sie dabei zum Beispiel an Sitzungen mit einem Coach, Ernährungsberater, Psychologen oder Yoga-Lehrer.

### 03 Intervention

Dies sind die obligatorischen Interventionen aufgrund des Gatekeeper-Verbesserungsgesetzes, wenn ein Kollege wirklich ausgefallen ist. Denken Sie zum Beispiel an eine laut Arbogesetz vorgeschriebene vorbeugende ärztliche Untersuchung (PMO).

## Warum soziale Sicherheit und nicht Wohlbefinden?

Dabei bezieht sich soziale Sicherheit auf das Wohlbefinden einer Person auf dem Gebiet sozialer und wirtschaftlicher Aspekte. Wohlbefinden ist ein weiterer Begriff, der auf das allgemeine Wohlbefinden einer Person in verschiedenen Bereichen ihres Lebens verweist. So kann das Wohlbefinden durch verschiedene Faktoren wie z. B. Gesundheit, Beziehungen, Arbeit, persönliche Entwicklung und Zufriedenheit beeinflusst werden, wobei soziale Sicherheit sich mehr auf externe Unterstützungssysteme bezieht. Und da unsere Lösung bewusst weiter als das Angebot „schöner“ Aktivitäten für Kollegen geht, haben wir uns für die Bezeichnung Total Welfare Management entschieden. Wir bieten natürlich auch gesetzlich vorgeschriebene Interventionen an. Außerdem sorgt die gesamte Unterstützung auf der Plattform am Ende auch für die Einkommenssicherheit. Und Einkommenssicherheit ist wohl als eine der wichtigsten Säulen von sozialer Sicherheit anzusehen. Und auch von Acture. Unsere Vision besagt nämlich, dass Arbeit die beste Einkommenssicherheit bietet.

## Studien zu Total Welfare Management

Das Forschungsinstitut No Ties hat im Auftrag von Acture eine qualitative Studie durchgeführt (Oktober 2023). In dieser Studie wurden die 56 Teilnehmer unter anderem gefragt, was die positiven und negativen Aspekte des neuen Dienstes sind, den Acture einführen möchte.

Es stellte sich heraus, dass die Befragten Zweifel über die Machbarkeit in der Praxis hatten, obwohl Total Welfare Management theoretisch attraktiv aussieht. Man war über die Motivation der Arbeitnehmer zur Nutzung der Plattform besorgt. Die Befragten befürchteten auch, dass Total Welfare Management die Eigenverantwortlichkeit von Arbeitnehmern für ihre Gesundheit beeinträchtigen könnte. Außerdem bevorzugten die Befragten einen persönlichen Ansatz, wobei Arbeitgeber direkt mit Arbeitnehmern über ihr Wohlbefinden sprechen, anstelle sich auf eine Plattform zu verlassen.

Auffällig ist, dass mehrere dieser „Beschwerden“ auch 2019 bei Einführung unseres Digitale Casemanagers genannt wurden. Damals wurde angegeben, dass eine App nicht persönlich genug und zu aufdringlich ist. Außerdem gab es Zweifel, dass Arbeitnehmer zu viel Spielraum hätten, sich krank zu melden und Fehlzeiten zu verlängern. Unsere Zahlen zeigen jedoch, dass der Digitale Casemanager genausogut abschneidet wie der physische Case Manager. Sogar etwas besser. Warum? Da es anscheinend wichtiger ist, Menschen aktiv anzusprechen als die Art und Weise, wie man das tut. Wir glauben, dass das Gleiche auch auf Total Welfare Management zutrifft. Damit aktivieren wir Menschen nämlich, an sich selbst zu arbeiten und sich in ihrer Haut wohl(er) zu fühlen.

## Bleiben Sie dran

In den kommenden Monaten konzentrieren wir uns auf die weitere Ausarbeitung dieser neuen Unterstützungsdienste. Möchten Sie über die Fortschritte von Total Welfare Management und/oder die endgültige Einführung auf dem Laufenden bleiben? Dann geben Sie uns über diesen Link Bescheid, und wir sorgen dafür, dass Sie alle relevanten Informationen erhalten.

**Bleib informiert →**

**15 Jahre Papers →**

**Total Welfare Management ist das letzte Orange Paper, das anlässlich des 15-jährigen Jubiläums von Acture 2023 erscheint.**

**Bereits in dieser Orange Papers-Reihe erschienen:**

- Krankheitsbedingte Fehlzeiten effektiv angehen
- Das zunehmende Problem von psychisch bedingten Fehlzeiten
- Prävention ist nicht kompliziert, erfordert aber viel Organisation
- Krankheitsbedingte Fehlzeiten effektiv angehen
- Die ESG-Berichtspflicht. Nicht nur eine Pflichtübung, sondern eine große Chance

Postbus 6610
6503 GC Nijmegen

www.acture.nl

Wünschen Sie weitere Informationen oder möchten Sie erfahren, was Acture Ihrem Unternehmen bieten kann? Kontaktieren Sie uns – wir helfen Ihnen gerne weiter!

info@acture.nl

+31 (0)24 890 94 70

Nijmegen, Dezember 2023