

MEER TRANSPARANTIE IN DE PSYCHOTHERAPIE

Burn-outtherapie: instant h

'Meer dan 2.000 cliënten behandelden wij de afgelopen jaren, waarvan zeker 80% met succes', aldus drs. W.A. Hoogduin. Hij is psycholoog en partner in het bureau Hoogduin, Schaap en Kladler, waaraan inmiddels 50 psychologen en twee psychiaters zijn verbonden. Zij werken intensief met allerlei Arbodiensten en bedrijven samen. Het bureau doet kortdurende psychotherapeutische interventies, die op protocollen zijn gebaseerd. 'Wij willen geen black-boxinterventies, maar streven naar meer doorzichtigheid in de psychotherapie. Bovendien garanderen wij snelle behandelingen en een snelle opstart van het reïntegratieproces, naast een voor spoedige terugkeer naar de werkplek,' meent Hoogduin. Daarnaast adviseren zij werkgevers – zoals Verkade en Heineken – bij reorganisaties op het gebied van personeelsbeleid. Binnenkort opent het bureau een vestiging binnen de Amsterdamse grachtengordel, voor deskundigen het 'psychotherapeutisch walhalla'. Kortom, een succesverhaal.

van zaken binnen de RIAGG's,' zo vervolgt Hoogduin. 'Vaak staan cliënten maandenlang op wachtlijsten. De intakeprocedures vergen vervolgens ook weer enige weken. Voordat een behandeling begint, is het probleem van de klanten alleen maar in omvang gegroeid. Het piekeren over de moeilijkheden maakt dat betrokkenen meestal dieper in de put raken en daar dus moeilijker zijn uit te halen. Daarnaast leidt het gedwongen thuiszitten tot problemen in de huiselijke sfeer. Als hulpverlening dan maar langzaam op gang komt, kan dat ook nog eens financiële gevolgen met zich mee brengen. Want na 18 maanden Ziektewet kan er een salariskorting worden toegepast, en na 24 maanden kunnen werknemers zelfs worden ontslagen. Vandaar dat wij grote nadruk leggen op snelle en doeltreffende hulpverlening in samenwerking met arbeidsdeskundige, huis- en bedrijfsarts. Een spoedige terugkeer in de werkomgeving wordt daardoor mogelijk.'

LUCAS VAN DER HOEVEN

Soms raken cliënten in een 'sandwichpositie'. Zij komen dan tussen hamer en aanbeeld terecht en weten niet wat hun positie is', zo verhaalt Hoogduin. 'Zo behandelde ik jaren geleden een personeelsfunctionaris. Hij wist niet voor welke partij hij moest kiezen. Tegelijkertijd functioneerde zijn directeur eigenlijk slecht. Voortdurend voelde hij zich gemangeld als zijn baas weer eens onhandig had gemanoevereerd. Dat leidde tot veel werkstress en ten slotte tot een gevoel van 'opgebrand' te zijn. Tijdens de therapie vertelde ik hem dat hij voor de directeur moest kiezen en een alliantie met de baas van zijn baas aan moest gaan. Bij conflicten stond hij dan sterker en kon de onterechte schuld op de slecht functionerende directeur worden afgeschoven. Zijn klachten, zoals irritatie, vermoedheid en slecht slapen waren binnen enige weken verdwenen. Kortom, hij wist het rolconflict op te lossen en op een meer afstandelijke en pragmatische manier met zijn werk om te gaan. Daardoor kon de werkhervatting versneld plaatsvinden'. Snelle en efficiënte hulpverlening leidt tot meer resultaat. Hoe langer die uitblijft, hoe moeilijker de problemen zijn op te lossen.

Black box

'Arbodiensten en verwijzers zijn slecht bekend met de gang

Burn-outdiagnostiek

'1.500 van onze cliënten lijdt aan de gevolgen van werkgerelateerde problemen. Zo'n 70% van hen heeft het gevoel opgebrand te zijn,' vervolgt Hoogduin. 'Wij willen echter bereiken dat onze psychotherapeuten niet alleen maar werkstress behandelen, want dat leidt ertoe dat zij geen oog meer hebben voor bijvoorbeeld depressies of paniekstoornissen. Daardoor blijven zij zich afvragen welke syndromen er bij klanten ook nog spelen, naast de aanmeldingsklachten. Voor een adequate en snelle interventie is het van belang, dat zij zich afvragen met welke klachten hun cliënte nu echt zit. Daarvoor dienen de klanten op juiste gronden te zijn verwezen. En dat vergt weer van verwijzers, zoals huisartsen, verzekeringsgeneeskundigen en maatschappelijk werkers, dat zij veel moeten weten over de diagnostiek en behandeling van arbeidsproblematiek. Zo zouden zij bijvoorbeeld zelf korte directieve therapieën kunnen geven, waarbij de diagnostiek van groot belang is. Bovendien dienen zij te beseffen wanneer zij moeten doorverwijzen. Wij organiseren daarom vierdaagse trainingen voor hen, zoals momenteel voor de Arbodienst van de ING-bank. Bovendien geven wij trainingen aan leidinggevenden van bedrijven, zodat ook de chefs van afdelingen weten 'wat' en 'waarom' er gebeurd, zodat zij ook zijn gemotiveerd om zich zoveel mogelijk zich voor de reïntegratie in te zetten.'

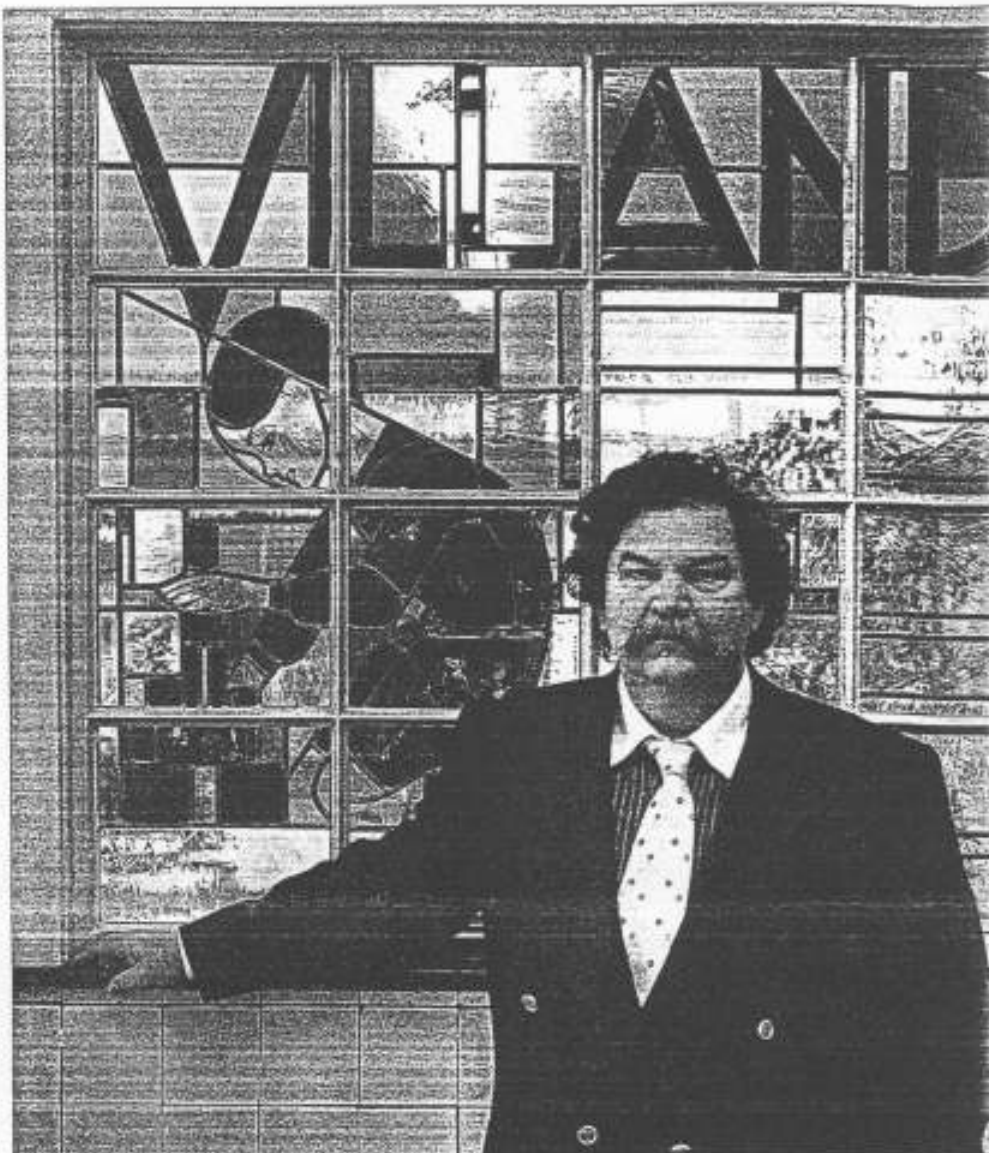
pverlening

Protocolering

'Werkgevers verwachten waar voor hun geld,' meent Hoogduin. 'Vanwege de onderlinge concurrentie tussen Arbodiensten zullen alleen die diensten overblijven, die een goede prijs-kwaliteitverhouding leveren. Harde cijfers zijn daarvoor te vinden in het verzuimbeleid. Werkgevers willen graag aangetoond zien dat door een geprotocolleerd behandelingssysteem de ziektekosten worden beperkt. Dus als zij meer geld kunnen uitsparen door te investeren in een goede en snelle aanpak van de psychische en somatische problemen van werknemers, dan zullen zij dat zeker doen.'

Psychotherapie

'Als het echt moet, beginnen wij binnen 24 uur met een behandeling,' zegt Hoogduin. 'Binnen een week beginnen wij altijd standaard met de begeleiding. Wij inventariseren dan eerst de klachten, stellen een psychiatrische en psychologische diagnose en maken een sterke-zwakteanalyse van onze cliënt. Vervolgens stellen wij hen onze gestandaardiseerde en schriftelijk vastgelegde behandelingen voor. Tevens begeleiden wij hen bij het herintreden in het arbeidsproces. Aan een eventuele terugkeer op de arbeidsplaats is echter wel een aantal voorwaarden verbonden. Zo moeten klachten, zoals gevoelens van uitputting, woede-uitbarstingen en slecht slapen, grotendeels zijn verdwenen. Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat zij beter in staat zijn om hun problemen de baas te blijven, dan wel dat hun problemen niet meer zullen voorkomen. De beste manier om dat te bereiken is dat alle betrokken hulpverleners - zoals bedrijfsartsen, maatschappelijk werkers en personeelsfunctionarissen - een geleidelijk reïntegratieplan opstellen. Daarin staan onder meer de verschillende stappen en het aantal werkuren concreet vermeld. Ook na terugkeer zouden de cliënten een klachtenregistratie bij moeten houden, zodat zij deze eventueel met de behandelend psychotherapeut door kunnen spreken. Tevens moeten alle behandelaren gemakkelijk aanspreekbaar zijn, zodat eventuele hulpverlening snel op gang komt. Want soms blijkt dat de klachten een gevolg zijn van een onjuiste werkplek in de organisatie. Daarom gaan onze therapeuten ook geregeld naar het betreffende bedrijf om met de afdelingschef te overleggen. Door deze activiteiten hebben wij veel kennis over de bedrijfsorganisaties.'



Hoogduin: 'Alleen met toestemming kan informatie aan werkgevers worden verstrekt. Foto J. Verhaegh

Heineken

'Zo testen wij zo'n 2100 werknemers van Heineken in Zoetermeer en Den Bosch op hun capaciteiten,' zegt Hoogduin. 'Want vanwege reorganisaties zullen velen een nieuwe functie krijgen en krijgen zij eventueel extra scholing. Dat deden wij ook al eens met succes met de 460 werknemers van Verkade. De medewerkers leggen wij dan vragenlijsten voor, laten hen deelnemen aan een gecodificeerd en geautomatiseerd onderzoek en ten slotte voeren zij een gesprek met een psycholoog. Door die drie soorten informatie over werknemers te vergelijken, worden hun capaciteiten zo veel mogelijk met de juiste werkplek in overeenstemming gebracht. Daardoor zijn er op termijn minder personeels- en aan het werk verbonden problemen te verwachten.'

Ethiek

'Bedrijven hebben nu eenmaal baat bij goed functionerende medewerkers,' weet Hoogduin. 'Daarom is het van belang dat zij de beleving van werknemers centraal stellen. Als werkgevers die leidraad niet volgen en hun personeel ondergeschikt maken aan werkprocessen, dan betekent dat slechts uitstel van executie van grootschalig ziekteverzuim.'

Dat is dan ook ons advies aan bedrijfsartsen en personeelsfunctionarissen. Wij geloven dan ook niet dat vijf gesprekken voldoende kunnen zijn om problemen op te lossen. Wel kunnen vijf bijeenkomsten cliënten tot een niveau van 'aanpassing' tillen, om waar te maken dat de behandelaar succes heeft. Een betrekkelijk succes overigens want daardoor ontstaat nogal eens een nieuw mijnenveld van aan werk gerelateerde tijdbommen.

Langetermijnsucces valt alleen te behalen indien cliënten 'zelfredzaamheid' hebben geleerd. Hoe staat het overigens met de overdracht van informatie over de behandelingen? 'Cliënten zijn eigenaar van de informatie tijdens behandelingen en van de psychologische rapportage. Alleen met hun toestemming kan informatie aan werkgevers worden verstrekt, ook al betalen die de behandeling. In psychologische rapporten moeten oplossingen worden voorgesteld, als het gaat om de zwakke kanten van kandidaten. Het rapport wordt dan ook altijd van tevoren besproken met cliënten vanuit toekomstgerichte oplossingen en niet vanuit negatieve psychopathologie. Om die principes te waarborgen zijn al onze leden (aspirant)lid van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen). Zij dienen zich dus te houden aan de ethische code van die organisatie. Dus zijn zij ook allen onderworpen aan eventuele tuchtregelingprocedures, ingeval van klachten van onze cliënten.'

Arbodiensten functioneren op een scheidsvlak van belangen.

Dat stelt hoge eisen aan de professionaliteit en aan het beroepsethisch zorgvuldig handelen van psychologen. aldus drs. J. Verdam van het adviescollege 'Beroepsethische zaken' van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen). Want 'Incidenteel klagen cliënten over het optreden van psychologen bij arbeidsongeschiktheidskeuringen. Vaak ging dat over de inhoudelijke rapportages, zoals van sterke-zwakte analyses en reïntegratievoorstellen, bestemd voor werkgevers. Cliënten dienen met dergelijke adviezen in te stemmen, alvorens deze aan werkgevers ter hand worden gesteld. Slot nu toe zijn er nog geen klachten over de Arbodiensten ingediend, maar gezien hun snelle opkomst en omvang ligt het wel voor de hand die te verwachten. Om dat te voorkomen zouden Arbo dienstverleners niet strijdig met de NIP-beroepscode voor psychologen moeten handelen. Zo zouden bijvoorbeeld psychotherapeutische behandelingen met betrekking tot dezelfde cliënt en bedrijfsadviesgeving binnen dezelfde organisatie nooit door een en dezelfde psycholoog mogen plaatsvinden. Want de vertrouwelijkheid van klanten komt in zedine als een bedrijfsadviseur de dossiers van zijn rounselende collega's in kan zien. Verdam pleit voor het handhaven van Chinese muren, ook binnen een organisatie. Want juist door de herziening van de WAO-wetgeving hebben werkgevers er direct belang bij om het ziekteverzuim zoveel mogelijk omlaag te brengen. Dat strookt nu eenmaal niet altijd met dat van werknemers. Waar kunnen klanten dan eventueel heen met hun klachten? Indien het om NIP-leden gaat, dan kan dat bij het NIP-tuchtcollege. Maar indien de betrokken psycholoog geen NIP-lid is en ook niet werkzaam binnen de gezondheidszorg, dan blijft alleen de civiele rechter over.

Kortom, een erg onbevredigende situatie. Want nu de Wet BIG (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) van kracht is voor alle hulpverleners in de zorgsector, zouden tenminste toch ook daaraan verwante instellingen zoals bijvoorbeeld Arbodiensten onder een soortgelijk tuchtcollege moeten vallen. Want anders zijn individuele burgers 'vogelvrij' en dat strookt toch niet met de huidige professionele en ethische beroepsuitoefening?

Protocol van burn-out

Protocol en psychotherapie:

- inzichtelijk maken van de behandelingen voor cliënten, werkgevers en Arbodiensten door middel van protocollen
- zelfwerkzaamheid van klanten vergroten door snelle reïntegratie te bevorderen
- gegarandeerde tijdschema's voor verschillende behandelingen
- regelmatig overleg met alle betrokken partijen over reïntegratieplan

Werkwijze en duur van verschillende ingrepen:

- vanaf de aanmelding vindt binnen een week het intake-gesprek plaats
- in de tweede week dient de therapie te beginnen
- geregeld contact van psychotherapeut met bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen, personeelsfunctionarissen en leidinggevenden
- evaluatie na 10 psychotherapeutische bijeenkomsten
- totaal aantal behandelingen van 45 min.:
- Burn-out: 15 tot 20 sessies; reïntegratie werkvloer na ongeveer 2 maanden
- posttraumatische stress: gemiddeld 35 sessies
- paniekstoornissen: gemiddeld 15 sessies

Kosten:

f 138,- tot f 200,- per zitting, afhankelijk van extra test-onderzoek of training. Soms betaald door (zorg)verzekeraars, vaak door bedrijven en organisaties, anders moeten cliënten de kosten voor eigen rekening nemen.

Draconisch

'Al achttien jaar geleden schreef ik over werkhervattingsproblemen,' zo lucht Hoogduin zijn hart. 'Ook destijds was het bestaan van dat 'gat' in de hulpverlening bekend, maar dat werd door de WAO met instemming van werkgevers en werknemersorganisaties afgedicht. Door de wetgeving draconisch te wijzigen, zijn er allerlei initiatieven genomen om de verzuimkosten terug te dringen. Dat lukt in veel gevallen als snelle en goede interventies mogelijk zijn. Werknemers zullen dan sneller weer aan het arbeidsproces deelnemen, waardoor psychologische of medische fixatie uitblijft. Het ziekteverzuimvolume en het aantal arbeidsverstoringen nemen af, waardoor ook meer arbeidsrust ontstaat. Vooral dat laatste is in het belang van werkgevers. Vandaar hun inzet om het ziekteverzuim te beperken. Maar laten wij niet vergeten dat uiteindelijk ook cliënten veel baat bij onze psychotherapie ondervinden. Want de misère als gevolg van slechte verwijzingen, lange wachtlijsten en langdurig verzuim schaadt hen uiteindelijk het meest.'

Bureau Hoogduin, Schaap & Klavier, gespecialiseerd in werkstress, burn-out, expertise, trainingen, behandeling en onderzoek. Vestigingen in Nijmegen, Vlaardingen, Hilversum en Groningen. Hoofdvestiging Nijmegen, Bosweg 160, 6523 NN Nijmegen (tel.: 024-360 77 33, fax: 024-360 70 76).

Het bureau werd in 1990 opgericht als een polikliniek voor stemmingsklachten. Het werkterrein werd de laatste jaren verlegd naar arbeidsgerelateerde klachten. Aan het bureau zijn momenteel vijftig psychologen verbonden.