COVID-19-uitbraak in voorjaar 2020 in België

De vliegensvlugge ommezwaai van de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming

Marie-Noëlle Schmickler

De coronapandemie zet wereldwijd talloze zekerheden en gebruiken op losse schroeven. Als organisatie die zich inzet voor veiligheid en preventie op de werkvloer neemt Mensura, de grootste Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (EDPBW) van België, een toonaangevende positie in om organisaties doorheen de crisis te loodsen. Wendbaarheid, snelheid van handelen en slimme samenwerkingsverbanden zijn de rode draad van een succesvolle transformatie.

Eind 2019 duiken de eerste berichten op van een nieuw coronavirus in China. Dat nieuws leidt elders in de wereld niet meteen tot grote ongerustheid of actie. Het is ook niet de eerste uitbraak van een dergelijk virus op Aziatische bodem. De vorige keren had de opmars van de virussen in kwestie geen mondiale proporties aangenomen. Maar dit keer draait het anders uit.

Kickstart voor telefonische consultatie

Die korte communicatie- en beslissingslijnen binnen de Corona Taskforce maken het mogelijk om snel te schakelen. Wanneer de Nationale Veiligheidsraad op 17 maart 2020 aankondigt dat enkel essentiële winkels zoals voedingszaken en apotheken open mogen blijven en alle niet-essentiële verplaatsingen verboden zijn, is Mensura voorbereid. De multidisciplinaire teams van de EDPBW's die bij hun klantbedrijven over de vloer komen, moeten hun fysieke contacten beperken. "Een dag later annuleren we niet-essentiële fysieke raadplegingen van de arbeidsarts en de arbeidsverpleegkundige. Zij schakelen over op teleconsultaties", illustreert directeur Medisch Toezicht Marie-Noëlle Schmickler. "Evident is dat op dat moment niet, want het is nog onduidelijk of de EDPBW's tot de essentiële sectoren gerekend worden. Maar als een van de weinige EDPBW's kiezen we ervoor om onze

Directeur Medisch Toezicht Marie-Noëlle Schmickler

Wat is een Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk?

Externe Diensten voor Preventie en Bescherming op het Werk in België zijn vergelijkbaar met Nederlandse arbodiensten, al hebben ze minder taken in verzuim en meer in preventie. Er zijn momenteel 11 EDPBW's in België. Belgische werkgevers sluiten zich aan bij een EDPBW om ondersteuning te krijgen in alle wettelijk verplichte opdrachten die het bedrijf heeft inzake preventie en bescherming op het werk. Een handvol zeer grote ondernemingen sluit zich niet aan bij een EDPBW, maar organiseert de hele preventie intern, zij hebben dan een IDPBW. EDPBW's en IDPBW's hebben multidisciplinaire teams met een arbeidsarts, arbeidsverpleegkundige, arbeidspsycholoog, hygiënist, ergonomist en veiligheidsingenieur.

Dr. Marie-Noëlle Schmickler, directeur Medisch Toezicht Mensura
Correspondentieadres: marienoelle.schmickler@mensura.be

Vliegensvlugge ommezwaai

Eind februari 2020 richt Mensura een Corona Taskforce op die op dagelijkse basis overleg mogelijk maakt tussen de afdelingen Medisch Toezicht, Risicobeheersing, Operations, HR, Marketing, Sales, IT, Finance en de eigen IDPBW. Ook zusteronderneming Certimed, die instaat voor controleren van de rechtmatigheid van verzuim (in België heet dat controlegeneeskunde) en beheer van verzuimattesten, is daar telkens bij betrokken.

activiteiten verder te zetten. We zijn immers van mening dat we belangrijke dienstverlening doen voor de essentiële sectoren. Denk maar aan rijgeschiktheidsonderzoeken voor de vrachtwagenchauffeurs die op de baan zijn met voeding, geneesmiddelen, brandstof enzovoort. Hetzelfde geldt voor andere meerwaardeonderzoeken zoals het werkhervattingsonderzoek, de spontane raadpleging, zeevaartkeuring of het periodieke onderzoek bij veiligheidsfuncties. In de mate van het mogelijke worden ook bedrijfsbezoeken telefonisch uitgevoerd. Dat biedt de kans om klanten concrete adviezen en aandachtspunten te geven over hoe ze met deze crisis kunnen omgaan.” De omschakeling naar telefonische raadplegingen is niet vanzelfsprekend – het debat tussen voor- en tegenstanders woedt al jarenlang – maar een recente wetswijziging heeft de periodiciteit veranderd van de medische onderzoeken met contact met de arts van jaarlijks naar tweejaarlijks. In het tussenliggende jaar kan een gesprek met een verpleegkundige aan de hand van een standaardvragenlijst verlopen. “Door dit systeem toe te passen, maken we teleconsultatie in de praktijk mogelijk. En dat kan meteen op veel bijval rekenen, bij werkgevers én werknemers. Werknemers krijgen zo bijvoorbeeld de kans om vragen te stellen aan een arts. Door de overbevraging van de huisartsen is dat in het voorjaar van 2020 niet evident meer.” “Ook bedrijfsbezoekers nemen telefonisch contact op met werkgevers om hen met raad en daad bij te staan”, getuigt Karine Eerdeken, directeur Risicobeheersing Mensura.

“Maar net als arbeidsartsen gaan ze waar nodig ter plekke. Met respect voor alle preventiemaatregelen helpen ze bedrijven gepaste maatregelen te nemen om het werk opnieuw veilig te kunnen organiseren.” Andere EDPBW's nemen hun activiteiten opnieuw op wanneer de federale overheidsdienst die verantwoordelijk is voor Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg daartoe oproept.

Sectorspecifieke gidsen

Niet veel later gaat de themawebsite van Mensura www.coronaophetwerk.be live. Die site bundelt veelgestelde vragen (FAQ), blogposts, instructieposters, video's... Kleopatra Van den Bergh, verantwoordelijke Arbeidsveiligheid: “Heldere communicatie is op crisismomenten van het hoogste belang. Hoe beter we erin slagen om duidelijke antwoorden te geven op courante vragen, hoe minder de telefoon rinkelt. Dat creëert ruimte om klanten te helpen met ondersteuning op maat, zoals de specifieke COVID-19-risicoanalyses die we hebben ontworpen om de juiste preventieve maatregelen te nemen.” Naast duidelijkheid is ook snelheid van communiceren essentieel, zeker wanneer medio april 2020 de lockdown in België opgeheven wordt. “Het is overal, in alle sectoren, alle hens aan dek. Daarom voorzien we op een specifieke site rond de heropstart niet alleen in een algemene, maar ook in sectorspecifieke gidsen”, gaat Kleopatra Van den Bergh verder. “We zijn daarmee zelfs sneller klaar dan de overheid, waarmee we in nauw overleg samenwerken.” In samenwerking met partners zoals de Vlaamse en Waalse Kamers van Koophandel en het sociaal secretariaat SD Worx worden talrijke webinars georganiseerd die organisaties vertrouwd maken met de do's en don'ts bij de heropstart na de lockdown. “Maar ook werknemers moeten zich de veiligheidsprincipes eigen te maken. Met specifieke e-learning's komen we daaraan tegemoet”, aldus Julie Pottier, verantwoordelijk voor Opleidingen. “In die sessies maken we voor werknemers duidelijk hoe zij in hun concrete situatie veilig aan het werk kunnen blijven. Ook rond thuiswerk, wat in korte tijd deel is gaan uitmaken van het nieuwe normaal voor beeldschermwerkers, gebruiken we e-learning's om werkgevers én werknemers te begeleiden.”

Mondmaskers testen

Sinds het begin van de pandemie is er een tekort aan beschermingsmiddelen, en vooral aan FFP2-/FFP3-mondmaskers. Om deze tekorten terug te dringen, worden de gangbare, Europese regels om mondmaskers op de Belgische markt te mogen brengen, tijdelijk aangepast. Een tijdelijk alternatief testprotocol moet het mogelijk maken om verzorgend personeel toch met degelijke bescherming te laten werken. Medio april 2020 lanceert Mensura in Antwerpen een testlabo om de kwaliteit van mondmaskers te verifiëren. “Als één van vier centra krijgen we van de overheid toestemming om niet CE-gecertificeerde

Tabel 1.

De ommezwaai van een EDPBW in coronacrisis in cijfers

Overzicht van eind februari 2020 tot eind oktober 2020
24 februari 2020: oprichting corona taskforce
In 1 weekend ICT-telewerk uitrol voor 800 medewerkers
Switch naar teleconsult op 3 dagen tijd: intussen ongeveer 25.000 telefonische consultaties; ongeveer 19.000 telefonische contacten 'bedrijfsbezoek'
417 keer in de pers
28 webinars
4 keer meer vragen aan Mensura – 87,6% binnen 24 uur beantwoord
371 bedrijven laten 482 mondklappers testen
23 klassieke opleidingen digitaal aangeboden – Eerste e-learning voor 7278 werknemers uit 400 bedrijven – 89% tevredenheid

maskers te testen. We werken daarvoor nauw samen met Universiteit Antwerpen”, zegt verantwoordelijke Risicobeheersing, Karine Eerdeken. “Geen overbodige luxe, want slechts 16% voldoet aan de al verlaagde norm.” Later volgen nog centra in Hasselt en Brussel.

Coronatesten op de werkvloer

Ondertussen zijn alle EDPBW's op vraag van de overheid gestart systematisch COVID-19-testen af te nemen van zorgpersoneel in woonzorgcentra en andere zorginstellingen. Zij zijn in België ongemeen hard getroffen door het coronavirus. Verder werkt Mensura samen met overheid aan een teststrategie voor opvolging van hoogrisicocontacten in essentiële sectoren. Gretel Schrijvers, algemeen directeur Mensura: “De bedoeling is dat zij maximaal hun activiteiten kunnen laten doorgaan. Tegelijk merken we in de praktijk dat er verwarring heerst over de verschillende soorten testen. De verwachtingen van werkgevers zijn vaak ook onrealistisch. We moeten hen duidelijk maken dat testen geen doel op zich is, maar in een strategie ingebed moet zijn.”

Omgaan met aanhoudende druk

Enkele maanden later komt daar nog een omvangrijke opdracht bij: aanvullend op de telefonische contacttracing door de Belgische overheid, moeten de EDPBW's werkgevers helpen met contacttracing bij besmette medewerkers of vermoedens van besmetting. “Wanneer de contacttracing erbij komt, wordt het voor veel van onze artsen en verpleegkundigen heel erg druk”, zegt Marie-Noëlle Schmickler. “Ze moeten zich erg flexibel opstellen en omgaan met onzekerheden. De richtlijnen veranderen namelijk snel. Soms zijn we nog instructies aan het uitschrijven, als de volgende wijziging zich alweer aandient. Het engagement van onze mensen is groot, maar vermoeidheid en frustratie eisen soms hun tol. Zeker als er vragen komen waarop we het antwoord schuldig moeten blijven of als klanten geen begrip kunnen opbrengen

voor beslissingen waarvan ze niet steeds de achtergrond begrijpen. Tegelijk moeten we als sector ook tegengas geven als we vanuit de overheid vragen krijgen die onze capaciteit overstijgen.” Om met die grote druk om te gaan is er gelukkig hulp in eigen huis. “Dat de coronacrisis een zware psychische tol eist, zal niemand ontkennen”, vult Koen Van Hulst, verantwoordelijke Psychosociale Aspecten, aan. “Ons team van arbeidspsychologen zet daarom sterk in op ondersteuning vanop afstand. Met videotechnologie is het perfect mogelijk om een vertrouwelijk gesprek te hebben, naar het verhaal te luisteren van werknemers die het moeilijk hebben, bijvoorbeeld in de zorgsector, en concreet advies te geven om met angst, onzekerheid of isolement om te gaan of om veerkrachtiger te worden. We bieden die ondersteuning extern aan, maar ook in eigen huis voor wie er nood aan heeft. Daarbij besteden we extra aandacht aan het risico op team-out, het verlies van verbondenheid met collega's door langdurig thuiswerk. Vandaar de oproep aan teamleiders om regelmatig collectieve of individuele contactmomenten te houden bij telewerk.”

Wetenschappelijk onderzoek

In de strijd tegen COVID-19 doet Mensura meer dan de mouwen opstropen en organisaties praktisch helpen. Door deel te nemen aan diverse studies rond COVID-19, draagt de EDPBW ook wetenschappelijk een steentje bij. Mathieu Verbrugghe, manager R&D: “In samenwerking met het nationale gezondheidsinstituut Sciensano, het Instituut voor Tropische Geneeskunde, UZ Antwerpen en Jessa Ziekenhuis werden studies opgezet om onder andere de prevalentie en symptomen van COVID-19 in kaart te brengen bij de werkende bevolking en de protectieve immuniteit te onderzoeken bij werknemers in de zorg.”

Nood aan overleg en bijsturing

Maar hoe evalueert Mensura nu de impact van de coronacrisis? Wat zijn de belangrijkste lessen? En valt er ook iets positiefs op te tekenen? Gretel Schrijvers: “Er is nog veel overleg en bijsturing nodig om tot echte operationeel efficiënte samenwerking te komen. Het is niet logisch dat wij als sector voortdurend op deuren moeten kloppen om te bepleiten hoe we kunnen helpen. De verschillende overheden in ons land zouden van bij het begin de reflex moeten hebben om ons te betrekken bij de aanpak van dergelijke crisissen in het bedrijfsleven. Op die nagel zullen we blijven kloppen, want vroeg of laat herhaalt het pandemiescenario zich. En dan moeten alle actoren voorbereid zijn.”