

‘Wat kost een arbeidsconflict’

Zeven sheets van de korte presentatie

RANDSTAD-MTC Mediation-Training-Coaching / Den Haag - Rotterdam

15-11-2016

drs. Anita Regout en mr. Paul Walters

RANDSTAD-MTC Mediation-Training-Coaching

info@randstad-mtc.nl

www.randstad-mtc.nl

- **Nederlandse organisaties blijken weinig zicht te hebben op financiële risico's van conflicten. (Caro, 2005).**
- **Wat zijn de kosten van arbeidsconflicten?**
- **Onderzoek 2007 door Martin Euwema (Universitair Hoofddocent Universiteit Utrecht) c.s. bij een ministerie en een drietal universiteitsfaculteiten**

1. HARDE KOSTEN *Direct definieerbaar / meetbaar*

Hanteringskosten

- Tijd en kosten intern betrokkenen
- Tijd en kosten extern betrokkenen

Gevolgkosten

- Kosten van en door verzuim
- Kosten tijdelijke vervanging
- Exitkosten
- Kosten permanente vervanging, zoals:
 - Werving en selectie
 - Inwerken
 - Training & scholing

2. ZACHTE KOSTEN *Let op: ook zachte kosten zijn hard!*

Direct

- Minder goede beslissingen
- Vertraging of verstoring werkprocessen
- Kosten herstructurering

Verdere 'collateral damage'

- Negatieve effecten op prestaties van anderen
- Bondjesvorming en verdeeldheid in het team
- Veenbrand-effect
- Verlies van ervaring en expertise
- Schade aan klantrelaties

CIJFERS (Bron: onderzoek Euwema c.s.):

Gemiddelde kosten

- Alle categorieën arbeidsconflicten: € 27.000
- Alleen samenwerkingsconflicten: € 41.000

Hoogste kostenposten

- Verzuimkosten
- Exitkosten

Doorlooptijden (formele duur, dus exclusief aanlooptijd)

- Bij behoud of overplaatsing werknemer: 13 maanden
- Bij exit: 27 maanden

EEN PAAR CONCLUSIES EN SUGGESTIES (1)

- **Snel interveniëren in conflicten loont**
 - **Tijdig signaleren (niet wegkijken of ogen sluiten)**
 - **Benoemen (niet eromheen draaien) en in gesprek gaan**
 - **Verantwoordelijkheid nemen (actief managen en beslissen)**

- **Zorg van meet af aan voor goede vastlegging**
 - **Helder en concreet overzicht is in ieders belang**
 - **Vastleggen van afspraken: afsluiten van het verleden, openen van de toekomst**

EEN PAAR CONCLUSIES EN SUGGESTIES (2)

- **Hou verzuim- en exitkosten extra in de gaten**
 - Dit zijn in de praktijk gemiddeld de hoogste kostenposten

- **Gebruik mediation indien mogelijk**
 - Met (tijdige) mediation blijken zaken gemiddeld tien keer zo weinig kosten te genereren
 - Onderzochte cases zonder mediation: € 31.000
 - Onderzochte cases met mediation: € 3.100

EEN PAAR CONCLUSIES EN SUGGESTIES (3)

- **Ontwikkel binnen het bedrijf een conflict management systeem**
 - **Neem in je RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie; Arbo-wet) een paragraaf op over *omgaan met conflicten* of maak een apart conflictprotocol (info en ondersteuning zijn bij ons beschikbaar)**
 - **Zorg voor een intern *aanspreekpunt* bij conflicten of een *interne conflictmanager* (korte in-company opleidingsmodules voor deze functie zijn bij ons beschikbaar)**