



Testimonial Cisco Systems EAP – 23 september 2013

Over Cisco

Cisco Systems, Inc. is een wereldwijde, Nasdaq-genoteerde organisatie met een Amerikaanse cultuur. Het bedrijf is opgericht in 1984 en oorspronkelijk gespecialiseerd in routers en switchers.

Tegenwoordig produceert en verkoopt Cisco een grote variëteit aan netwerkapparatuur en software, voor (middel)grote tot kleine bedrijven. Met rond de 1000 medewerkers en 37 verschillende nationaliteiten alleen al in Nederland, en ruim 70.000 medewerkers wereldwijd, is Cisco een grote speler.

De diversiteit aan mensen en culturen brengt veel dynamiek, maar ook de nodige uitdagingen met zich mee. De Amerikaanse bedrijfsvoering is zeer sales gedreven, waarbij mensen op scores en omzet worden afgerekend. Maar omdat Cisco een op output gestuurde organisatie is, krijg je als medewerker voldoende tools en mogelijkheden aangereikt om flexibel te werken met collega's in het buitenland en op flexibele werktijden.

De start van het Employee Assistance Program

De reden om met een Employee Assistance Program (EAP) te starten, is dat het algehele ziekteverzuim binnen Cisco relatief

laag is, maar het percentage stressgerelateerde klachten hoger ligt dan gemiddeld. Eén van de oorzaken hiervoor is dat Cisco een vrij jonge populatie kent met internationale mensen, die vaak zonder gezin naar Nederland komen. De verleiding om heel veel uren te werken en sociale contacten binnen het bedrijfsgebouw te zoeken kan bij deze medewerkers tot hoge spanningen leiden. Wanneer de zakelijke wereld tevens jouw sociale wereld is, directe collega's aan de andere kant van het land of de aardbol te vinden zijn, en werkuren gaan verschuiven, wordt de werkdruk soms te hoog. Bij aanvang van het dienstverband gaat het vaak goed, maar na een aantal intensieve arbeidsjaren binnen dit matrixgeorganiseerde bedrijf kunnen mensen in de knel komen. Soms is dit tevens een combinatie van veranderingen in de thuis-situatie. Hulp om grenzen (opnieuw) te definiëren, en een goede balans te creëren tussen werk en privé-leven, is dan nodig.

De keuze voor Ascender

Op wereldwijd niveau heeft Cisco een internationale partner voor de psychologische ondersteuning van haar medewerkers.

In Nederland biedt Ascender al jarenlang naar tevredenheid hulp aan de medewerkers van



de IT-gigant. Met meerdere en veelal dezelfde consultants biedt Ascender Cisco stabiliteit in de psychische hulpverlening in Nederland.

Met jarenlange ervaring met en kennis van de specifieke Cisco-bedrijfscultuur is Ascender dan ook van toegevoegde waarde voor de organisatie.

De inhoud van het programma

Via informatie op het bedrijfsintranet en flyers die op diverse plekken in het pand hangen, komt de medewerker in contact met Ascender. Bijvoorbeeld bij werkgerelateerde stressklachten, maar ook bij scheiding, ziekte bij partner, kind of financiële problematiek. Al naar gelang de urgentie neemt een consultant van Ascender contact op met de Cisco-medewerker. Veelal is een serie van acht sessies toereikend, maar soms zijn meer gesprekken nodig. De bedrijfsarts van Cisco werkt nauw samen met het team van Ascender en verwijst regelmatig mensen door wanneer hij of zij stressklachten signaleert. Een groot voordeel van het programma is dat ook de eerstelijnsfamilieleden van de diensten gebruik mogen maken. Wanneer een probleem het gehele gezin raakt, kan dit van enorm belang zijn. Deelname aan het EAP-programma is overigens anoniem, slechts bij ernstige

conflicten op de werkvloer wordt hierop een uitzondering gemaakt.

EAP een aanrader?

"Absoluut! Binnen Cisco zijn we ervan overtuigd dat medewerkers in elke rol en in elke levensfase iets kunnen meemaken waardoor zij hulp nodig hebben. Het EAP-programma is dan een extra stukje zorg dat wij onze eigen medewerkers aanbieden en veel waardering krijgt.

Zo dragen wij bij aan het welzijn van onze medewerkers, en voorkomen we langdurige uitval. Het prettige van Ascender is dat doordat zij bekend zijn met Cisco als organisatie, zij ook maatwerk bieden in bijzondere situaties.

In 2012 was er op een bepaalde afdeling van Cisco sprake van een verhoudingsgewijs hoger ziekteverzuim en langdurige uitval.

In samenspraak met de bedrijfsarts voerde Ascender een survey, diverse individuele en teamgesprekken uit om de (onderhuidse) problemen helder in kaart te brengen en een passende oplossing te bieden.

Uiteindelijk heeft iedereen zijn inbreng kunnen geven en is de situatie naar tevredenheid opgelost.

Ook dan vinden wij in Ascender een uitstekende partner". Aldus Riet Hoogendoorn, HR Representative Cisco Nederland.