

BESPAAR KOSTEN DOOR PSYCHISCHE KLACHTEN TE VOORKOMEN

Praktische aanpak van PSA

Psychische klachten veroorzaken een derde van het verzuim en de instroom in de WIA. Een hoge kostenpost voor de werkgever en de maatschappij en belastend voor de werknemer. De Arbowet stelt een beleid verplicht om psychische belasting te voorkomen of beperken. De aanpak is lastig, want de beleving van mensen en de aard van de organisatie beïnvloeden allebei de belasting.

Verzuim door psychische klachten is lastig aan te pakken. Verschillende factoren zijn hierop van invloed zoals de organisatiecultuur, de stijl van leidinggeven en de aard van het werk. Maar ook de combinatie van werk, persoonlijkheid en de thuissituatie van de werknemer spelen mee. De arbodeskundige en ondernemingsraad (OR) moeten van elkaars kennis en mogelijkheden gebruikmaken om invloed uit te oefenen en het thema bij de directie aan te kaarten. Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) leidt tot stress en

kan verzuim of arbeidsongeschiktheid veroorzaken. De verschillende vormen (agressie en geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten en werkdruk) vragen elk om een eigen aanpak, maar hebben ook enkele gemene delers: voorbeeldgedrag van leidinggevendenden, een duidelijk bedrijfsbeleid over respectvolle omgang en overleggen bij problemen. Soms echter zit een pestcultuur in het dna van de organisatie. Uitval door PSA heeft grote impact, zowel op de werknemer die ziek wordt als op de omgeving.

Het is ook slecht voor het imago van de werkgever; werknemers praten ook met mensen buiten de organisatie over een gebrekkige aanpak van pestgedrag en agressie-incidenten met letsel halen vaak de media. Aanpak van PSA is verplicht vanuit de Arbowet, maar u kunt de werkgever ook op andere manieren aanmoedigen hier beleid voor te maken. Kies onderwerpen uit die u wel direct kunt beïnvloeden; kies eerst zaken die snel resultaat opleveren, maar maak ook een meerjarenplan-van-aanpak.

Risico's

Voor de Arbowet maakt het niet uit of het gaat om fysieke belasting, werken met chemische stoffen of PSA; de werkgever is verplicht de risico's van het werk in kaart te brengen. Dit doet u met de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), en de maatregelen in het plan van aanpak. Kijk kritisch of uw RI&E aandacht besteedt aan de psychische risico's. Is dat niet het geval, neem dan extra vragen op zoals: zijn er afspraken gemaakt over werktijden en bereikbaarheid bij thuis werken? Is er aantoonbare voorlichting en instructie gegeven om agressie-incidenten te voorkomen? Voer zo nodig een verdiepende RI&E uit. Oorzaken moeten dan op team-, afdeling- of functieniveau kunnen worden afgeleid. De anonimiteit van de werknemers moet wel gewaarborgd blijven. De werkgever is ook verplicht werknemers voorlichting en onderricht te geven. De kwaliteit hiervan kan sterk wisselen. Van een A4-tje in de personeelsmap tot een groepstraining

Invloed via contract met arbodienstverlener

Het basiscontract met de arbodienstverleners moet een bijdrage leveren aan preventie. Een voorbeeld hiervan is het preventief consult bij de bedrijfsarts, ook bij psychische klachten. Weten de werknemers dat zij de bedrijfsarts preventief kunnen consulteren en wordt dit ook actief gepromoot? U kunt ook een uitgebreider contract afsluiten met bijvoorbeeld psychologische ondersteuning en be-

drijfsmaatschappelijk werk. Dit is vooral zinvol bij klachten door de combinatie van werk en privéomstandigheden zoals schulden, middelenmisbruik en mantelzorg. Tip: denk als arbodeskundige actief mee over de inhoud van het contract met de dienstverleners. Stem als ondernemingsraad niet in als het contract niet past bij de door de raad gesignaleerde problematiek in de organisatie.



met acteurs. Vraag eens om een overzicht van aangeboden trainingen en bekijk de kwaliteit ervan. Zet het zo nodig met een voorstel op de agenda met de directie.

Automatisering

De huidige organisaties staan bloot aan veel veranderingen waardoor de werkdruk toeneemt. Op een aantal veranderingen kunt u als arbodeskundige en OR (via het adviesrecht) veel invloed uitoefenen. Automatisering kan een bron van werkdruk zijn. De overstap naar nieuwe systemen moet goed begeleid worden. Het op basis van trial & error proberen om het systeem onder de knie te krijgen levert veel werkdruk op. Investeren in scholing en instructie verdient zich terug in werkplezier en tijdswinst. En toets of de software aan de eisen uit de arbo-regelgeving voldoet: aangepast aan de taak, ingebouwde helpfunctie, makkelijk te gebruiken en passend bij het kennis- en ervaringsniveau van de gebruiker.

Reorganisaties en fusies bron van werkdruk

Beleidswijzigingen, reorganisaties en fusies zijn bronnen van werkdruk en pesten. Kijk daarom of veranderingen worden uitgevoerd volgens een realistisch tijdsplan. Vergroot het draagvlak door werknemers bij de ontwikkeling en uitvoering te betrekken en voorzie ze regelmatig van concrete informatie. De ondernemingsraad kan dit onder meer via het adviesrecht toetsen en beïnvloeden. Zorg ook dat u als arbodeskundige betrokken wordt.

Flexkrachten

Een andere bron van werkdruk is de inzet van tijdelijke krachten. Onervaren flexkrachten hebben invloed op de veiligheid op de werkvloer en op de productiviteit. Door slecht inwerken

veroorzaken ze fouten die ervaren werknemers moeten oplossen. Ze zijn dus niet altijd de beste oplossing om pieken in het werk op te vangen. Een goede introductie en een mentor voorkomen dat het werk stagneert. De ondernemingsraad heeft vanuit de WOR recht op informatie over het aantal op jaarbasis ingehuurd flexkrachten en de prognose voor het komende jaar. Wees kritisch op het vervangen van vaste door flexkrachten: het geeft onrust en verloop en kan een bron van werkdruk zijn.

Overleggen:

De aanpak van werkdruk begint bij het werkoverleg. Jammer dat de frequentie en invulling per afdeling en bedrijf sterk verschillen. Bij de één is het niet meer dan een lange monoloog van de leidinggevende, bij de ander is sprake van een actieve informatieuitwisseling. Een belangrijk punt is het bespreekbaar maken van onderlinge relaties. Hoe gaan leidinggevend en collega's met elkaar om, wat zijn de wederzijdse verwachtingen en is er voldoende solidariteit? Een veelgehoorde klacht is dat er geen tijd is voor het werkoverleg. Heeft u inzicht hoe de vlag er binnen uw organisatie bijhangt? Kies meer voor 'face to face' communicatie naast het gebruik van e-mail en sociale media. Dat scheelt veel misverstanden, fouten en irritatie.

Omgangsvormen

Naast werkdruk is ongewenst gedrag een risico waarvoor beleid niet mag ontbreken. Het soort organisatie en het aantal klant- of cliëntcontacten bepalen het soort maatregelen. Welke moet blijken uit de RI&E. Ze kunnen van bouwkundige aard zijn zoals fysieke afscherming, aparte spreekkamers, vluchtroutes, camerabewaking of beperkte toegang voor publiek. Ook verlichting in en rond het pand en de aanwezigheid van beveiliging zijn maatregelen die het gevoel van veiligheid beïnvloeden. Stel huisregels op voor gewenst gedrag en maak deze kenbaar aan werknemers, bezoekers en cliënten. Als er een geweldsregistratiesysteem is,

Gebruik arbocatalogus

Ga als arbodeskundigen en ondernemingsraad samen aan de slag met het voorlichten van de achterban over PSA-preventie en arbodienstverlening. Organiseer bijeenkomsten om van gedachten te wisselen over PSA en de risico's in de RI&E. Laat werknemers zelf in groepen nadenken over oplossingen. Benadruk dat de bedrijfsarts er niet alleen is in geval van verzuim, maar dat er ook anonieme preventieve consulten zijn. U kunt zelf controleren of uw organisatie genoeg doet aan het aanpakken van PSA met de zelfcheck op werkdrukongewenstgedrag.zelfinspectie.nl.

moeten de resultaten wel teruggekoppeld worden aan de werknemers. Een onmisbaar onderdeel van beleid tegen PSA is het aanstellen van een vertrouwenspersoon en een klachtencommissie. U kunt een interne of externe vertrouwenspersoon aanstellen. Stel bij voorkeur een man en een vrouw aan. Dan is er wat te kiezen en soms is dat belangrijk, bijvoorbeeld bij seksuele intimidatie. Een ander aandachtspunt: heeft de vertrouwenspersoon wel het vertrouwen van de werknemers? De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht op de regeling vertrouwenspersonen. De OR zou met de directie aparte afspraken kunnen maken over instemming over de persoon (net als bij de preventiemedewerker) en rechtsbescherming voor de vertrouwenspersoon. Traumatische gebeurtenissen (agressie, intimidatie, inzet van de bedrijfshulpverlening of een bedrijfsongeval) kunnen tot psychische problemen leiden. Een goede eerste opvang is noodzakelijk. Breid dit zo nodig uit tot een speciaal opgeleid opvangteam of hulp door een professional. Zorg als arbodeskundige er een plan is, vraag de OR om instemming en maak het bekend in de organisatie.

Simon Troost is eigenaar van adviesbureau AdviceSelect en traint ondernemingsraden en arbocommissies, e-mail: info@adviceselect.nl.

Arbo Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door Arbo Rendement

Arbo Rendement is hét nieuws- en adviesmagazine voor arboprofessionals, preventiemedewerkers, bedrijfshulpverleners en ondernemingsraden. De insteek is: hoe kan een in- of externe arboprofessional bijdragen aan een gezonde en veilige werkplek en hoe behaalt hij daarmee een beter rendement voor de organisatie. In Arbo Rendement leest u verder alles over onderwerpen zoals arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim, re-integratie, subsidies en het arbobeleid.

Arbo Rendement biedt u:

- heel veel kort nieuws;
- beknopte artikelen met veel tips die de lezer direct in de dagelijkse praktijk kan gebruiken;
- geregeld een marktanalyse over relevante onderwerpen voor de arboprofessional;
- wekelijkse e-mailservice met het allerlaatste nieuws op arbogebied;
- een aanvulling op de inhoud van elke uitgave met praktische, online tools.

Kijk voor meer informatie of een proefabonnement op www.rendement.nl/arboblade