

Zorgplicht werkgever ook voor psychosociale arbeidsbelasting

Door: Marjol Nikkels-Agema



De omgang met collega's en klanten kan veel invloed hebben op hoe iemand zich voelt. Zeker als er sprake is van pesterijen, geweld, discriminatie of seksuele intimidatie. Ook een hoge werkdruk kan stressvol zijn. Al deze factoren vallen onder noemer Psychosociale arbeidsbelasting ofwel PSA. De werkgever is volgens de Arbowet (artikel 3 lid 2) verplicht een beleid te voeren om PSA te voorkomen.

Bij PSA speelt in veel gevallen gedrag van de medewerker of zijn collega's een grote rol. Verkeerd gedrag leidt tot een slechte werksfeer en verlaging van de productiviteit. Uiteindelijk kan een negatieve of zelfs onveilige werksfeer weer leiden tot verzuim. PSA dient daarom gezien te worden als een risico. Risico's ontstaan omdat werknemers en leidinggevenden voorkeuren en vooroordelen hebben. Het gedrag dat hieruit kan voortvloeien, kan weer leiden tot psychosociale arbeidsbelasting. De Arbowet regelt dat de werkgever verplicht preventief beschermende maatregelen moet treffen en medewerkers voorlichting moet geven over de risico's van PSA.

PSA is een verzamelnaam voor factoren die bij de werknemer stress kunnen veroorzaken. In de Arbowet zijn ze bij artikel 1 lid 3 als volgt gerangschikt:

- 1 (Seksuele) intimidatie
- 2 Agressie en geweld
- 3 Pesten
- 4 Werkdruk
- 5 Discriminatie

Ad 1. (Seksuele) intimidatie

De Arbowet verbiedt (seksuele) intimidatie en psychisch geweld. Intimidatie is een vorm van machtsmisbruik die niet toegelaten kan worden. Eén op de tien werknemers blijkt af en toe last te hebben van seksuele intimidatie. Daarbij hoeft het niet altijd om fysiek contact te gaan. Ook opmerkingen en gebaren kunnen als vervelend of bedreigend worden ervaren en de waardigheid van de ontvanger aantasten. Het gaat niet om hoe de dader het bedoelt, maar om hoe de ontvanger het ervaart. Seksuele intimidatie komt in alle soorten organisaties voor, maar de kans op effecten blijkt groter in sterk hiërarchische organisaties of in organisaties waar weinig vrouwen werken. Vooral jonge vrouwen, alleenstaande vrouwen en vrouwen met een tijdelijk arbeidscontract lopen kans om slachtoffer te worden.

Het aantal ziekmeldingen als gevolg van seksuele intimidatie ligt hoger dan het gemiddelde verzuim en kan zelfs leiden tot arbeidsongeschiktheid, doordat het algemene vertrouwen in andere mensen wordt geschaad. Als een werkgever te weinig doet tegen seksuele intimidatie, blijft hij in gebreke op basis van het Burgerlijk Wetboek. Dat kan leiden tot strafrechtelijke vervolging en schadeclaims. Zorg als werkgever dus voor een duidelijk beleid met sancties in geval van overtreding en stel een vertrouwenspersoon en een speciale klachtencommissies in.

Ad. 2. Agressie en geweld

De NVAB heeft een richtlijn agressie en geweld voor bedrijfsartsen. Iedere vorm van gewelddadig gedrag is altijd agressief, andersom zijn agressieve gedragingen niet altijd gewelddadig. Geweld omvat gedragingen die als doel hebben fysieke schade aan te richten. Agressie en geweld op het werk zijn veelal ingrijpende gebeurtenissen die kunnen leiden tot zowel lichamelijk als geestelijk letsel. Dit kan veroorzaakt worden door mensen binnen de organisatie (collega's, leidinggevenden), maar ook door buitenstaanders (klanten, patiënten). Voor beide situaties geldt dat de werkgever maatregelen moet treffen om ze te voorkomen. Bied bijvoorbeeld trainingen aan zoals 'omgaan met lastige klanten' en laat werknemers duidelijk weten dat agressie niet getolereerd wordt. Grijp in bij concrete situaties. Ook zijn een vertrouwenspersoon en een klachtencommissie onmisbaar.

Ad. 3 Pesten

Pesten tast de waardigheid van het slachtoffer aan. De gepeste werknemer komt in een sociaal isolement terecht, verliest zijn zelfvertrouwen en kan zelfs lichamelijke klachten krijgen. Wordt iemand over een langere periode gepest, dan kan dat zelfs leiden tot het posttraumatisch stress-syndroom. Symptomen hiervan zijn nachtmerries, geheugenverlies, concentratieverlies en vermijdingsgedrag. In het meest extreme geval kan pesten leiden tot zelfdoding. Pesten is geen individueel probleem, maar vindt zijn oorsprong in de bedrijfscultuur. In het artikel op pagina 42 leest u hier meer over.

Ad. 4 Werkdruk

Ongeveer één op de drie werknemers heeft last van werkdruk. Zowel te veel als te weinig werkdruk kan leiden tot psychische en fysieke gezondheidsklachten. De beleving van werkdruk is echter per persoon verschillend. Of iemand werkdruk ervaart hangt af van de inhoud van het werk, de werksituatie en de eigenschappen van de werknemer. Werken aan werkdruk begint in de organisatie met het vaststellen van de problemen die er zijn. Iedere organisatie zal zelf moeten onderzoeken wat en in welke situatie de bronnen voor werkdruk zijn. Vervolgens kunnen daarbij passende maatregelen gezocht worden. Zie voor tips het artikel van Simon Troost op pagina 23.

Ad. 5 Discriminatie

Werknemers kunnen gediscrimineerd worden of zich gediscrimineerd voelen vanwege bijvoorbeeld homoseksualiteit, een andere huidskleur, een godsdienst of het vrouw-zijn. Hierdoor kan de sfeer negatief worden en de arbeidsproductiviteit afnemen. Het verbod op discriminatie is in de grondwet verankerd en in verschillende wetten uitgewerkt. Sinds 2008 is het verbod op het maken van direct en indirect onderscheid (oftewel: discriminatie) ook opgenomen in de Arbowet. Dat betekent dat werkgevers de risico's van discriminatie op de werkvloer in kaart moeten brengen en zo nodig een preventieplan moeten maken.



STRESS

Beleving van de arbeidsomstandigheden

Bij PSA gaat het erom hoe werknemers de arbeidsomstandigheden beleven. Daarvoor zijn er voor allerlei branches checklists ontwikkeld (persoonlijke vragenlijsten) die gebruikt kunnen worden bij de inventarisatie van de PSA-risico's. Bij deze inventarisatie worden niet alleen de stressfactoren gemeten maar allerlei omstandigheden die een negatieve rol kunnen spelen. Zoals de arbeidsverhoudingen, de arbeidsovereenkomst, de werkinhoud en de mogelijkheid om zelf het werk in te delen, de werkorganisatie, vervelende klanten, stalking etc.

PSA-risico's maken onderdeel uit van de RI&E

Werkgevers zijn verplicht in de RI&E aandacht te geven aan de PSA-risico's. De risico's moeten niet alleen geïnventariseerd worden, maar ook worden afgewogen. Oftewel welke PSA-risico's komen in de organisatie voor, welke geven de meest belastende omstandigheden, welke risico's zijn mogelijk terug te dringen en wat is er daarvoor nodig. De organisatie dient in een PSA-beleidsplan aan te geven welke actie door wie wordt ondernomen om de risico's te voorkomen en ook wie de verantwoordelijkheid ervoor draagt.

Voorbeelden van maatregelen zijn het geven van voorlichting, het opstellen van gedragsregels, het instellen van een vertrouwenspersoon, een klachtenregeling, verandering van werkplekken, opvangen van mensen na incidenten of zelfs traumatische situaties, meer flexibele werkmogelijkheden voor werknemers om de bovenmatige werkdruk te verdelen etc.

Betrokkenheid management bij PSA beleid

Het management heeft een belangrijke rol bij het bevorderen van goede relaties op de werkplek en bij het beperken van de PSA-risico's. Alleen een papieren PSA-beleid zonder daar invulling aan te geven, zal niet werken. Er is een integere en open cultuur nodig, zodat de PSA-risico's bespreekbaar worden. Het kan zelfs zijn dat het management zich niet bewust is van de PSA-risico's.

De start is om een risico-inventarisatie uit te voeren op alle onderdelen van PSA. Dit wordt veelal gedaan in de vorm van werktevredenheidsonderzoeken, maar kan ook onderdeel zijn van de volledige RI&E.

Oplossingsrichtingen beperken PSA

Zijn er verbeteringen nodig? Benoem eerst de doelstelling en leg de daarvoor benodigde acties vast in een plan van aanpak. Indien beleidsmaatregelen worden doorgevoerd, is het verder van belang om het beleid weer te toetsen en indien nodig bij te stellen.

Een mogelijke oplossing in het plan van aanpak is het instellen van een Periodiek Medisch Onderzoek (PMO) voor werknemers. Ook een gedragscode 'ongewenste omgangsvormen' maakt vrijwel altijd onderdeel uit van dit plan van aanpak. Ook kan gedacht worden aan het instellen van een klachtenregeling en een vertrouwenspersoon. Er zal voorlichting moeten komen voor leidinggevenden en werknemers over de gevolgen van ongewenste omgangsvormen. En voorlichting waar werknemers terecht kunnen die PSA-belastingen ervaren. PSA kan onderdeel zijn binnen het werkoverleg en functioneringsgesprekken.



CS Opleidingen
REGIE OP GELDSTROMEN
SOCIALE ZEKERHEID

Ook mogelijk als incompany

Oplossingsgerichte gespreksvoering verzuim

Voor leidinggevenden en HR-professionals

Slechts €295 ex btw

Leer in één dag hoe u een effectief verzuimgesprek voert.

- Wat is uw persoonlijke communicatiestijl en hoe kunt u deze effectiever inzetten?
- Hoe doorbreekt u weerstanden?
- Hoe vertelt u uw werknemer dat er geen passende functie is?
- U kunt zelf een lastige casus inbrengen en met een professionele trainer en rollenspeler oefenen.

Kijk voor het volledige programma, data en locaties op:
www.cs-opleidingen.nl