

## Psychosociale risico's

### Preventie van psychosociale risico's: het nieuwe rechtskader in de praktijk

Auteur: Coralie Carton and Florence Laigle

Uitgave: Kluwer - 2014



Op 8 april is in het Belgisch Staatsblad een nieuwe wetgeving over de psychosociale risico's op het werk verschenen. Ze is op 1 september 2014 in werking getreden. Een arbeidsgeneesheer-ergonoom (F. Laigle) en een preventieadviseur (C. Carton) sloegen de handen in elkaar om de wetsbepaling over de preventie van de psychosociale risico's te analyseren. Voortaan is het niet langer de bedoeling dat in elk geval afzonderlijk wordt gehandeld, maar moet een echt beleid voor het beheer van de psychosociale risico's worden uitgewerkt, zoals dat voor alle andere risico's in de onderneming gebeurt. Er wordt voorrang gegeven aan een collectieve en interne aanpak binnen de onderneming. De verantwoordelijkheden en de beperkingen van de interventies worden verduidelijkt, alsook de rechten en plichten van de verschillende partijen. Het doel is niet alleen om pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en geweld beter te bestrijden maar ook om onrechtmatige verzoeken tot interventies en geïnstrumenteerde procedures tegen te gaan. De auteurs bieden een praktische gids aan waarin hun vakgebieden elkaar aanvullen en de wetsbepalingen worden omgezet in preventieacties die op de werkvloer kunnen worden gevoerd. De gids bevat tal van voorbeelden, tools en praktische tips. De auteurs nemen de sterke en zwakke punten van de nieuwe wetgeving kritisch onder de loep en gaan ook in op de verschillende mogelijke interpretaties ervan. Dit handboek richt zich zowel tot preventieadviseurs als tot bedrijfsleiders. Het toont u hoe u de problematiek van de psychosociale risico's volgens een systeembenadering aanpakt en hoe u bepaalde struikelblokken op dit netelige terrein vermijdt.

### Psychosociale belasting

Redacteur: Myriam Van der Steen

Hoofdstuk 45 uit: Handboek Welzijn op het werk  
Provinciaal Veiligheidsinstituut - 2011



### **Preventie van de psychosociale belasting op het werk: van wettelijke verplichting naar concrete implementatie binnen uw organisatie**

Auteur: An Thys, Anke Luts and Evy Hilderson

Uitgave: INNI - 2016



Psychosociale risico's op het werk zoals stress, burn-out, pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag kunnen de arbeidsorganisatie van uw onderneming of instelling ernstig in het gedrang brengen. Als werkgever moet u preventieacties ontwikkelen voor alle arbeidsomstandigheden die hiertoe aanleiding kunnen geven. Zo is elke werkgever wettelijk verplicht om een preventieadviseur aan te duiden, gespecialiseerd in de psychosociale risico's op het werk. Deze kan worden bijgestaan door één of meerdere vertrouwenspersonen, en geniet van een specifieke juridische bescherming waardoor hij onafhankelijk van de werkgever en de werknemers kan werken. De nieuwe regelgeving, van kracht sedert 1 september 2014, herzielt de procedures en de rollen van alle betrokken partijen. Deze uitgave wijst werkgevers, preventieadviseurs, arbeidsgeneesheren, vertrouwenspersonen en werknemers de weg bij hun taken en verplichtingen. U vindt er o.m. een analyse van de wetgeving, tips voor een concrete aanpak in uw bedrijf, voorbeelden, procedures, modellen, gevalstudies en nuttige adressen.  
bron: innipublishers.com

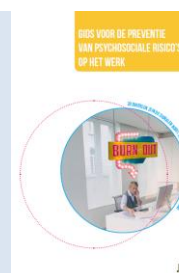
### **Uitdagingen voor de Psychosociale aspecten in een veranderende arbeidswereld**

Auteur: Peter Decavele and Hilde De Man

Presentatie uit: Interprovinciaal congres welzijn op het werk - Preventie en bescherming op het werk. Uitdagingen in een veranderende arbeidswereld - 2018

### **Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk**

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg - 2013



### **Knipperlichten psychosociale risico's op het werk: handleiding en tools**

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg - 2015



### **Preventie van psychosociale risico's op het werk: Juridische gids**

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg - 2015



### **Psychosociale risico's : De risico's van stress, conflicten, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag in de kmo's van de bouw**

Constructiv Dossier 147 - 2016



### **De kwantitatieve risicoanalyse psychosociale aspecten: wanneer en hoe toepassen**

Artikel uit: Veiligheidsnieuws - 2014

### **De organisatie boosten door de psychosociale aspecten aan te pakken**

Auteur: Pierre-Yves Bouvy

Artikel uit: Codenaam Preventie - 2019

### **Psychosociale aspecten in een kantooromgeving**

Auteur: Jan Cosijns

Eindwerk preventieadviseur niveau 2 - Cresept - 2015

In dit eindwerk zal ik starten met de voorstelling en situering van het bedrijf, de bedrijfsredenen en hoe het bedrijf met deze problematiek omspringt. Daarnaast een persoonlijke en kritische reflectie op het werk van Securex in dit project, mijn persoonlijke keuze en motivatie voor dit eindwerk met als afsluiter het wettelijk kader voor analyse van de psychosociale aspecten. Daarna volgt er een hoofdstuk waar het begrip psychosociale belasting in haar aspecten zal besproken worden. Dit is een vrij theoretisch gedeelte waar enkele theoretische modellen besproken zullen worden. Uiteraard ook het model psychosociaal welzijn dat Securex toepast in hun werk volgens de 5 As. Ook de recente knipperlicht-tool uitgegeven door de FOD zal kort aan bod komen, dewelke ik uitgewerkt heb naar het bedrijf in kwestie. To-the-point komen we vooral in het praktische gedeelte, de risico-analyse die steunt op de Sobane strategie. Hier zal het plan van aanpak besproken worden. De gebruikte vragen en de analyse hiervan zijn echter het werk van Securex. Ik meen dan ook dat dit rapport een gegeven is waar ik naar refereer en daarom thuishoort in de bijlagen. Het is bijgevolg ook niet door mezelf uitgewerkt. Wel vind ik het interessant om dit rapport te evalueren en te bespreken in dit eindwerk, met persoonlijke bevindingen en kritische reflecties. Als aanvulling zal ik dan ook maatregelen voorstellen naast de expertise die Securex aanbeveelt. Zoals bij elk eindwerk volgt er een besluit waarin ik tevens belangrijke leermomenten naar voor breng en zelfkritiek niet zal schuwen.

Promotor : Mevr. Brigit Cosemans

## **Kunnen we de huid van de koe verkopen voor ze geslacht is? RIE van de psychosociale aspecten bij Moerbeko bvba**

Auteur: Sofie De Bruyne

Eindwerk preventieadviseur niveau 2 - Syntra Midden-Vlaanderen - 2019

Ik wil met dit eindwerk een risicoanalyse neerleggen van de psychosociale aspecten binnen onze onderneming. Mijn einddoel is preventiemaatregelen formuleren naar mijn werkgever toe, die geïmplementeerd kunnen worden in ons jaaractieplan en in ons globaal preventieplan voor de komende werkjaren.

In de bijlagen o.a.

RIE administratief bediende

RIE chauffeur

RIE slachter / vleesverwerker / verzending en verpakking

promotor : Peter Van Slembrouck

## **Psychosociale risico's en mentale belasting tijdens LPG-discharge en cargo change over-operaties**

Auteur: Martha Dehandschutter, Sigiswald Rampelberg, Sophie Van De Vyver and Bo Wildemeersch

Groepsopdracht Analyse van de werkbelasting, basismodule preventieadviseur, As: Medische Aspecten van Veiligheid - Universiteit Antwerpen - 2018

### **1 Doelstelling**

De algemene doelstelling bestaat erin te evalueren hoe de kans op het maken van fouten tijdens CD en CCO kan verminderen door het verlagen van de psychosociale risico's en mentale belasting van de chief officer en de kapitein.

### **Onderzoeksvragen**

De doelstelling werd omgezet in twee onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de oorzaken van de psychosociale risico's en mentale belasting bij de chief officer en de kapitein?
2. Hoe kunnen we de psychosociale risico's en mentale belasting beperken?

### **2 Methode**

Literatuurstudie

De bevindingen uit eerdere wetenschappelijke onderzoeken bekwamen we via Google Scholar en Web of Science. De trefwoorden waarop we zochten, zijn onder andere: deadly dozen, dirty dozen, human factors, international shipping, marine accident, marine safety, marine transportation, safety climate, torrey canyon. De bevindingen uit de verschillende wetenschappelijke artikels vormden de basis voor de online survey, interviews en observaties. Tenslotte vergeleken we de bevindingen uit de online survey, interviews en observaties met de inzichten van de wetenschappelijke bronnen in de literatuurstudie.

### **Online survey**

Voor het opstellen van de online survey combineerden we twee vragenlijsten om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de cognitieve belasting van de chief officer en de kapitein bij de CD en CCO operaties.

De eerste vragenlijst is de Dirty/Deadly Dozen: een concept ontwikkeld door Gordon Dupont in 1993. De Dirty/Deadly Dozen verwijst naar de twaalf meest voorkomende menselijke foutvoorwaarden, of voorwaarden die aanleiding kunnen geven tot ongelukken en incidenten. Deze twaalf voorwaarden beïnvloeden mensen om fouten te maken en zijn een hoeksteen geworden van Human Factors in Maintenance-trainingscursussen voor verschillende sectoren over de hele wereld, waaronder de scheepvaart (Skybrary, 2017; Maritime Cyprus admin, 2016). Voor de online survey gebruikten we een variant die door het CHIRP specifiek voor de scheepvaart is opgesteld (dit model bespreken we verder bij de onderzoeksresultaten van de literatuurstudie). De tweede vragenlijst die we gebruikten is een Engelse vertaling van de SWI-P, Subjectieve werkbelevingsindex Prevent. De vragenlijst is een subjectief analyse-instrument, omdat expliciet wordt gepeild naar hoe een werknemer zijn/haar job of bepaalde aspecten van zijn/haar job ervaart (PreventFocus, 2014). De SWA-P, Subjectieve werkbelastinganalyse Prevent, gebruikten we niet. Op deze manier wilden we de vragenlijst in omvang beperken voor een zo hoog mogelijke responsgraad.

De enquête ontwierpen we met de online-tool SurveyMonkey. De enquête bestaat uit 8 categorieën van vragen waarin we peilen naar de manier waarop de kapitein en de chief officer bepaalde aspecten van hun job ervaren. In het bijzonder bevraagt de enquête in welke mate de 12 Deadly Dozen en de SWI-P factoren volgens de kapitein en de chief officer een invloed uitoefenen op de mentale belasting en het ontstaan van incidenten. De vragenlijst is terug te vinden in bijlage 1.

Op 26/12/2017 verstuurd we naar de volledige LPG-vloot, bestaande uit 32 schepen, een e-mail waarin we zowel de kapitein als de chief officer vroegen om deel te nemen aan de survey. In de e-mail stond achtergrondinformatie over het onderzoek en de link naar de survey. Voor de schepen die, door hun locatie op zee, geen goede internetverbinding hadden, voorzagen we een offline versie in Word. Dit bestand voegden we

als bijlage toe aan de eerste herinneringsmail van 02/02/2018. De offline versies die we ontvingen, vulden we zelf aan in de online tool. Elke week stuurden we een herinneringsmail naar de vloot. De online survey liep van 26/12/2017 tot 15/01/2018. De resultaten van de online survey vormden de basis voor de face-to-face interviews met chief officers op een aantal schepen zelf, waarbij we de probleemgebieden die uit de survey naar voren kwamen, in detail bevragen. Dit stelde ons in staat de resultaten van de survey te bevestigen of nuanceren.

#### **Face to face interviews**

We namen 6 diepte-interviews af met zowel kapiteins als chief officers op LPG schepen. Hiervoor gingen we met maximum 3 personen aan boord van de LPG schepen die aanmerden in de buurt van Antwerpen. Dit waren dus vooral schepen die actief zijn op de Noordzee-routes. In bijlage 3 staat een overzicht van de verschillende interviews. Van elk interview maakten we een samenvatting.

We maakten gebruik van open interviews, waarbij we verder bouwden op de resultaten die reeds werden bekomen uit de online survey. Op die manier konden we nagaan of de factoren die volgens de online survey een sterke invloed hebben op het genereren van psychosociale risico's en mentale belasting, ook volgens de respondenten van de interviews belangrijk zijn. De topic-list die we tijdens de interviews gebruikten, is terug te vinden als bijlage 2.

Bovendien gaven de interviews ons de kans om dieper in te gaan op de verschillende stressoren en oorzaken van mentale belasting en extra informatie en voorbeelden van dergelijke situaties te bekomen. Bij de interviews focussten we bovendien ook op de taakanalyse. We vroegen kapiteins en chief officers welke taken ze verrichten gedurende de CD en CCO operaties. Ook de MUOPO-factoren die we niet duidelijk konden observeren, bevroegen we in de interviews.

#### **Observatie**

Wanneer we aan boord gingen voor de diepte-interviews, observeerden we gelijktijdig de omgevingsfactoren aan de hand van een checklist. Deze werd in de eerste plaats samengesteld op basis van de MUOPO-methode welke focust op de elementen mens, uitrusting, organisatie, product en omgeving. Aan deze checklist voegden we echter ook nog verschillende factoren toe die specifiek te maken hebben met cognitieve belasting. Deze factoren zijn opgesteld door de Senior Labour Inspectors Committee (SLIC) in het kader van een Europese campagne over psychosociale risico's op het werk in 2012. Onze checklist nemen we op in bijlage 4.

Bovendien voerden we ook een participerende observatie uit. Eén van de onderzoekers voer 10 dagen lang mee aan boord van de LPG-carrier Waasmunster. Tijdens deze periode observeerde de onderzoeker het dagdagelijkse leven van de bemanning aan boord. Er werd specifiek gefocust op hoe de kapitein en chief officer de CD en CCO operaties voorbereiden en uitvoeren en in welke omstandigheden dit allemaal gebeurt.

## **Het lokaal psychosociaal interventieplan: het zoveelste bundeltje papier in de noodplanningskast?**

Auteur: Tinneke Dereymaeker

Eindwerk postgraduaat rampenmanagement - Campus Vesta - 2018

#### *Achtergrond*

Noodsituaties kunnen leiden tot heel wat chaos en hebben vaak een traumatische impact op de betrokken personen. De laatste jaren wordt binnen onze maatschappij de vraag naar slachtofferhulp en ondersteuning steeds vaker gehoord, waarbij niet enkel wordt gefocust op de directe slachtoffers, maar ook op personen die indirect betrokken zijn (familie, vrienden, ). Van steden en gemeenten wordt verwacht dat zij zich ten gronde voorbereiden op de psychosociale opvang van getroffen bij noodsituaties. De nieuwe ministeriële omzendbrief PSIP (FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, 2017) bepaalt als minimumvereiste dat elke overheid in staat moet zijn om een psychosociaal hulpverleningsnetwerk te activeren, dat de eerste opvang van getroffen kan opstarten in een onthaalcentrum. Bovendien wordt verwacht dat elke lokale overheid beschikt over een lokaal psychosociaal interventieplan.

#### *Onderzoek*

In een landschap waarin noodplanning als geheel vaak nog niet de aandacht krijgt die het verdient, is het niet eenvoudig lokale besturen te overtuigen van de noodzaak tot het opstellen van dergelijke plannen. Daarom is het belangrijk dat deze plannen kunnen beschouwd worden als nuttig, efficiënt en werkbaar door de betrokken actoren. Het onderzoek dat in dit eindwerk wordt gevoerd, wil nader bekijken hoe dergelijke lokale plannen worden uitgewerkt, door na te gaan welke inhoud ze hebben, op welke manier ze praktisch worden opgesteld en hoe de stand van zaken binnen de provincie Antwerpen eruit ziet. Door het bevragen van steden en gemeenten die zich in de verschillende opstartfasen van het PSIP bevinden, kunnen goede praktijken en pijnpunten geïdentificeerd worden. Zo genereert dit onderzoek concrete aanbevelingen die kunnen bijdragen aan de ondersteuning van de steden en gemeenten die nog geen lokaal PSIP hebben ontwikkeld, of diegene die het bestaande lokale plan wensen te actualiseren. In het onderzoek wordt via een survey, een casestudy en een groepsinterview een antwoord op de onderzoeksvragen gezocht. In eerste instantie werd een algemene vragenlijst overgemaakt aan alle lokale besturen van de provincie Antwerpen. Van enkele lokale besturen werden de psychosociale interventieplannen en/of de algemene noodplannen opgevraagd, om deze in detail te

bestuderen en analyseren. Op basis van de vorige twee onderzoeksfases werd een groepsinterview georganiseerd, teneinde bepaalde elementen beter in de diepte te kunnen onderzoeken.

#### *Resultaten & aanbevelingen*

Na het doorlopen van de verschillende onderzoeksfases werd duidelijk dat de ontwikkeling van de lokale psychosociale interventieplannen in de provincie Antwerpen in de lift zit. Lokale besturen worden zich meer en meer bewust van hun verantwoordelijkheden om ook tijdens en na noodsituaties de burgers een veilige omgeving aan te bieden. In dit kader dient niet alleen gedacht te worden aan de fysieke veiligheid (de getroffene is veilig), maar ook aan de emotionele veiligheid (de getroffene voelt zich veilig). Uit het onderzoek wordt duidelijk dat voor het ontwikkelen van lokale PSH-netwerken steeds vaker samenwerkingsverbanden worden aangegaan, niet zelden met buurgemeenten waarmee reeds andere vormen van samenwerking bestaan. Hoewel het lokale karakter van een PSH-netwerk een belangrijke meerwaarde vormt, kan een dergelijke schaalvergroting zeker en vast zijn vruchten afwerpen. De vorm en inhoud van de bestaande plannen verschillen heel erg: sommige lokale besturen hebben een apart plan dat uit een 30-tal bladzijden bestaat, terwijl andere besturen een actiefiche van 2 bladzijden bezitten. Uniformiteit omtrent deze vorm en inhoud is wenselijk, met die nuance dat de plannen voldoende flexibel blijven om ook flexibel te kunnen worden ingezet. In dat kader wordt in deel 6 van dit eindwerk een voorstel tot canvas opgenomen, gebaseerd op de bevindingen en bedenkingen die tijdens het onderzoek werden geformuleerd, waarin alle concrete principes en organisaties van het lokaal bestuur kunnen worden opgenomen. Dit canvas beoogt een praktisch, werkbaar document te zijn, dat ook tijdens noodsituaties uit te kast kan worden gehaald om te gebruiken. Om toch ook de nodige omkadering te blijven bieden aan de lokale besturen die de plannen moeten opstellen, kan dit canvas best worden uitgebreid met een theoretisch handboek, waarin de algemene basisprincipes met betrekking tot het lokaal psychosociaal interventieplan zijn opgenomen. Ten slotte kan worden gewezen op het feit dat de inhoud van een lokaal psychosociaal interventieplan verder gaat dan enkel de oprichting van een PSH-netwerk, en dus een bredere omkadering inzake noodplanning en crisisbeheer nodig heeft. In dit kader wordt aangeraden om het lokaal psychosociaal plan op te stellen in een duobaan, waarbij zowel de ambtenaar noodplanning als de V-PSH betrokken zijn. Op die manier kan gegarandeerd worden dat de inhoud van het plan overeenstemt met de algemene principes inzake noodplanning en crisisbeheer. In dat kader kan een bewustmaking noodzakelijk zijn, zodat voor alle partijen duidelijk wordt dat het om een gedeelde verantwoordelijkheid gaat en dat deze documenten dienen te worden besproken met de lokale veiligheidsdiensten en bevoegde overheid om effectief te kunnen worden ingezet.

#### *Sleutelwoorden*

*Collectieve noodsituatie* een noodsituatie waarbij een groot aantal mensen betrokken zijn, zowel direct als indirect.

*Psychosociaal interventieplan* een plan dat de psychosociale hulpverlening bij collectieve noodsituaties activeert en coördineert, zowel in de acute fase als in de opstart van de nafase van een ramp, en dit voor alle getroffenen.

*Psychosociaal hulpverleningsnetwerk* een netwerk bestaat uit lokale medewerkers, die instaan voor de eerste opvang van getroffenen en hun verwanten in geval van een noodsituatie in de gemeente.

Promotor: Wim Hermans

## **Als stress de leiding neemt: een psychosociale risicoanalyse rond stress en burn-out bij managers in IKEA Gent**

Auteur: Wouter Forton

Eindwerk preventieadviseur niveau 2 - Syntra Midden-Vlaanderen - 2019

Het doel van dit eindwerk is om een specifieke risicoanalyse uit te voeren voor de psychosociale risico's van werkgerelateerde stress en burn-out, waar managers en departementshoofden binnen IKEA Gent aan blootgesteld worden. Uit de risicoanalyse worden maatregelen voorgesteld om de risico's te behandelen. Met deze maatregelen willen we het welzijn van de medewerkers verhogen, (lange termijn) absenteïsme voorkomen en de productiviteit verhogen. Deze risicoanalyse is tevens opgenomen in het jaaractieplan ter bevordering van het welzijn op het werk voor het huidige fiscaal jaar. In het eerste deel van de risicoanalyse bestuderen we de cijfers die reeds binnen IKEA voor handen zijn zoals de absenteïsmecijfers, een bevraging door PSY@Work en de jaarlijkse tevredenheidsenquête (VOICE) die door medewerkers en leidinggevenden wordt ingevuld. We trachten hierbij een vergelijking te maken met andere winkels binnen IKEA België en algemene cijfers voor België. Vervolgens gaan we over tot de specifieke risicoanalyse die we uitvoerden aan de hand van een kwalitatieve bevraging bij de managers. Daarna volgen de conclusies waarin we de resultaten van de risicoanalyse samenvatten en de mogelijke preventiemaatregelen oplistten om vervolgens over te gaan naar het actieplan met de gekozen maatregelen met een bepaalde deadline en verantwoordelijke voor de uitvoering. In het besluit bespreken we de volgende stappen en hoe het risico verder geëvalueerd dient te worden om na te gaan of de maatregelen het gewenste effect beogen.

Promotor: Peter Vanslembrouck

## Psychosociale risico's bij het werken in matrix organisaties

Auteur: Luc Olieslagers

Paper Postgraduaat preventieadviseur - Specialisatie Niveau 1 - As: Mens -  
Universiteit Antwerpen - 2017

Bij de keuze van het onderwerp voor deze paper voor de Universiteit Antwerpen in april 2016, had ik eerlijk gezegd geen flauw idee hoe eraan te beginnen en waar ik zou uitkomen. Oorspronkelijk dacht ik om enkele boeken aan te kopen over matrix werking en dan hieruit de benodigde psychosociale risico's af te leiden vanuit de theorie om deze dan te verwerken in de paper. Na een snelle analyse van wat beschikbaar was op het internet bleek dat ik uit ongeveer 100.000 boeken over dit onderwerp, de twee of drie meest relevante boeken moest gaan kiezen. Na het lezen van een aantal samenvattingen bleek ook al snel dat de meeste academische literatuurstudies gefocust zijn op de structuur van matrix organisaties en niet op de intermenselijke vaardigheden en gedragingen. Een onbegonnen werk dus. Na wat overleg met collega's uit de preventie opperde iemand het idee om niet te werken met boeken, doch documenten en samenvattingen te zoeken over het onderwerp via gerichte zoekacties op het internet met een handvol trefwoorden. Dit had tot voordeel dat ik specifiek kon zoeken naar psychosociale risico's van matrix organisaties, eerder dan wekenlang te moeten lezen in boeken over organisatiekunde. Als criterium stelde ik dat een risico of belasting minimaal vijf maal terug moest komen in verschillende publicaties om opgenomen te worden. Het resultaat was een sneuveltekst van ongeveer 30 bladzijden waarmee ik aan de slag kon. Om zowel de lezers van het UA mee te hebben als die van TUI is eerst wat duiding gegeven enerzijds rond de historiek en huidige reorganisatie van de TUI groep luchtvaartmaatschappijen, en anderzijds rond de wetgeving over psychosociale risico's. Omdat ook matrix organisaties misschien niet zo duidelijk zijn voor elke lezer, is hier in hoofdstuk 5 dieper op in gegaan. Vervolgens heb ik, via een kleine omweg over veranderingsprocessen, mijn sneuveltekst omgezet naar een beschrijving van alle mogelijke risico's en deze gekoppeld aan de vijf risicobronnen. Ik had daarbij ook de bedoeling om alle risico's, naast het koppelen aan de bron, te koppelen aan de symptomen. De manier waarop een psychosociale belasting zich manifesteert bij een werknemer kan echter vele vormen aannemen. Het is dan ook beperkt gebleven tot een korte opsomming van de meest voorkomende symptomen die waar te nemen zijn bij werknemers. Om af te ronden krijgt de lezers in hoofdstuk 7 nog een overzicht van het preventiebeleid van TUI Airlines Belgium en hoe dit werk daarin past. Schrijven over psychosociale risico's als ingenieur en preventieadviseur veiligheidskunde is ver buiten mijn comfortzone. Hoofdstuk na hoofdstuk begon ik dan ook almaar meer symptomen van psychosociale belasting bij mezelf waar te nemen. Toch hoop ik een verdienstelijke bijdrage te hebben kunnen leveren aan het herkennen en ondervangen van psychosociale risico's bij het werken in matrix organisaties en een houvast te bieden aan werknemers en hiërarchische leiding bij het implementeren van de nieuwe structuur. Maximale aandacht moet dan gaan naar onze Human Resources zonder wie we nergens zouden staan!

## Het opzetten van een preventiebeleid rond psychosociale risico's binnen Scheldekabel

Auteur: Karel Pottier

Eindwerk Preventieadviseur niveau 2 - Syntra Midden-Vlaanderen - 2018

Het doel van dit eindwerk was een preventiebeleid rond psychosociale risico's binnen Scheldekabel op te zetten. Er is aangegeven dat er in een bouwbedrijf met stoere mannen ook nood is aan ondersteuning op het vlak van psychosociale risico's. Hoewel er zich nog geen zware problemen hadden voorgedaan, heeft het onderzoek aangetoond dat er duidelijk risicofactoren en oorzaken aanwezig zijn en dat een degelijk beleid nodig is om deze preventief aan te pakken. De genomen maatregelen en afspraken zijn een bewijs dat het bedrijf actief wil werken aan de positieve groei van het psychosociaal beleid. Een goeie communicatie vormt hiervan de basis. Het is absoluut noodzakelijk dat er door alle partijen en tussen alle partijen met elkaar gesproken en overlegd wordt. De transparantie van de processen dient opgekrikt te worden door duidelijke regels te creëren, ze toe te passen en er op te letten dat ze door de werknemers worden uitgevoerd. Er dient hierbij ook aangegeven te worden dat er geen schaamte nodig is wanneer men een bepaalde psychosociale situatie wenst te bespreken. De taboesfeer rond stress, burn-out, pestgedrag en dergelijke moet worden doorbroken door een open en vertrouwensvolle omgeving te creëren. Een eerste stap in die richting is ervoor zorgen dat de werknemers meer vertrouwen krijgen in elkaar, in hun leidinggevenden en in het management. Wat me aangenaam verraste, was hoe open de werknemers zich opstelden tijdens het groepsgesprek. Hoewel ik nog niet zo lang ben aangesteld als preventieadviseur, had ik een aangenaam gevoel bij de omgang met de werknemers en was ik heel blij dat de twee gesprekken (tijdens de knipperlichtanalyse en bij het kwalitatief onderzoek) zo vlot, respectvol en open verliepen. Dit toont aan dat de werknemers wel degelijk interesse hebben om psychosociale risico's te bespreken om zo samen een betere werksfeer te creëren. Tijdens het schrijven van dit eindwerk werden de voordelen van een degelijk uitgewerkt preventiebeleid me duidelijk. Het wettelijke aspect valt uiteraard niet te negeren. Maar persoonlijk vind ik het nog belangrijker dat een degelijk beleid ervoor kan zorgen dat werknemers hun job kunnen uitoefenen in een professionele omgeving die aangeeft dat er aandacht wordt

gegeven aan hun welzijn. Al is het aangenaam werken in Scheldekabel, toch kan er nog veel ondernomen worden om naar een degelijk, wettelijk correct en kwaliteitsvol beleid te streven. Ikzelf wil alvast mijn uiterste best doen om hier aan mee te werken.

Promotor: Peter Van Slembruck

### **Omgaan met psychosociale risico's: risicoanalyse te Makro Eke**

Auteur: Kenny Smet

Eindwerk Postgraduaat preventieadviseur - Specialisatie Niveau 1 - Universiteit Antwerpen - 2017

De laatste jaren zijn niet gemakkelijk geweest voor Makro Eke: na de laatste reorganisatie eind 2014, werd in 2016 een nieuwe aangekondigd. Dit had vanzelfsprekend een belangrijke sociale impact op de medewerkers. Daarom is een gedegen preventiebeleid aangaande psychosociale risico's meer dan ooit een absolute must. Het is echter zo dat alhoewel psychosociale risico's als dusdanig worden erkend in de onderneming, een structureel preventiebeleid ontbreekt. Psychosociale risico's zijn vaak echter niet te onderschatten: psychische schade kan zich niet alleen uiten op mentaal vlak via angsten, depressies en burn-out, maar ook op lichamelijk vlak door slaapproblemen, hartkloppingen en maag- en darmklachten. Afgezien van de persoonlijke gevolgen voor de medewerkers, zijn er ook gevolgen op bedrijfsniveau zoals conflicten en een slechte werksfeer. Dit alles kan leiden tot een hoger ziekteverzuim en een groter verloop. Het identificeren en efficiënt aanpakken van psychosociale risico's betekent bijgevolg voor de werkgever en de werknemer een win-win situatie. Het doel van dit eindwerk is de bedrijfsleiding te informeren en te sensibiliseren om zodoende een gericht en dynamisch preventiebeleid te introduceren in de onderneming. Hierbij werd de rol van de verschillende actoren nagegaan, evenals de overige wettelijke bepalingen. Door deze te toetsen aan de reële situatie in de vestiging konden specifieke adviezen worden geformuleerd die de werkgever zullen helpen om aan zijn wettelijke (en morele) verantwoordelijkheden te voldoen.

Promotor: Sabine Stevens

### **Psychosociale belasting binnen catering (Stress, demotivatie en burn-out)**

Auteur: Peter Truys

Eindwerk preventieadviseur niveau 2 - Provinciaal Veiligheidsinstituut - 2017

Bij zowel de Deparis-vragenlijst en analyse als de risicoanalyse volgens MUOPO is duidelijk dat er een aantal elementen terugkomen. Stress, demotivatie en werkdruk zijn maar drie kernwoorden van de psychosociale aspecten waar de medewerkers dagelijks mee te maken krijgen. Op langere termijn kunnen deze factoren leiden tot een burn-out of bore-out. Dit heeft dan langdurige gevolgen voor de werknemer. Uit zonde van depressie komt men niet zo gemakkelijk uit. Zij dienen professionele begeleiding te krijgen om op adem te komen en moeten begeleid worden om terug aan het werk gezet te worden met geen of weinig kans op herval. Het cateringbedrijf kan op korte, middellange en lange termijn acties ondernemen om het wegvallen van de werknemer op lange termijn tegen te gaan. Vooral het herkennen van de eerste tekenen van demotivatie, een open communicatie voeren en de medewerkers voldoende betrekken bij de dagelijkse taken kan wonderen doen. Wij blijven mensen en soms is een schouderklopje al voldoende om een medewerker te blijven motiveren. Iedereen wil zich geapprecieerd voelen.

Catering jobs zijn dikwijls niet de bestbetaalde functies. Hierdoor krijgt men te maken met een zeer gevarieerd type aan medewerkers. Toch is het mogelijk om bijna iedere medewerker op dezelfde lijn te krijgen en goed functionerende heterogene teams samen te stellen. Een gedegen aanwervingsbeleid speelt hier natuurlijk een cruciale rol in. Ook coaching op de werkvloer en voldoende taakverandering kunnen hier een bijdrage leveren. Zorg ervoor dat stress kan geventileerd worden, zowel tijdens als na de werkuren. Las voldoende kleine pauzes in, overloop op het einde van de shift met het team de werkdag. Dit kost maar twee minuten tijd en zorgt voor een goede teamspirit. Motiveer de mensen ook om na of voor de uren aan sport te doen. Dit door bijvoorbeeld een interne campagne over sport en ontspanning te lanceren. Investeer dus als bedrijf in je medewerkers. Zij zijn diegenen die klanten tevredenstellen en bijdragen tot de jaarlijkse miljoenen of miljarden omzetten. Geef hen de kans door te groeien, voorzie trainingen, voorzie een luisterend oor wanneer een probleem zich aanbiedt, maar het allerbelangrijkste: laat je appreciatie merken. Stel realistische doelen, voer een goede interne communicatie en zorg voor een goede onderlinge verstandhouding.

Medewerkers die te kampen krijgen met psychosociale factoren nemen veiligheid niet altijd zo nauw meer, al dan niet onbewust. Gevaarlijke situaties kunnen dan weer leiden tot mogelijke risico's voor de werknemer zelf of voor zijn/haar collega's. Gelukkig zijn het grotendeels kleinere letsels die voorvallen. Maar in een klein aantal gevallen heeft dit toch een bepaalde tijd werkverlet tot gevolg voor de werknemer en dit kost het bedrijf natuurlijk ook weer de nodige euros. Blijf daarom mensen wijzen op veilig werken. Herinner ze hieraan tijdens



toolbox meetings of aan het begin van iedere werkdag. Interne campagnes rond veiligheid binnen het bedrijf zijn ook belangrijk op langere termijn. Hou je mensen bewust als het over veiligheid gaat!  
Promotor: Rik Op De Beeck

## **Ontwikkelen en implementeren van de basis van het dynamisch risicobeheersysteem van de psychosociale risico's in de stad Dilsen-Stokkem**

Auteur: Brent Vleeschouwers

Projectwerk Preventieadviseur niveau 1 - KU Leuven, Faculteit economie en bedrijfswetenschappen - 2017

Met dit projectwerk trachten we de klassieke visie op de discipline welzijn op het werk te doorbreken. Dit zullen we doen door in te zetten op een veel recenter welzijnsdomein, namelijk het domein van de psychosociale risico's. Door het feit dat dit welzijnsdomein nauwelijks vertegenwoordigd is in de stad Dilsen-Stokkem, hebben we als essentiële doel het ontwikkelen en implementeren van de basis van het risicobeheersysteem van de psychosociale risico's. Hierbij richten we ons tot de beheersing van stress, burn-out, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Uit het essentiële doel kunnen we afleiden dat we zowel gericht zijn op de ontwikkeling als de implementatie van een risicobeheersysteem inzake psychosociale risico's. De ontwikkeling heeft betrekking op het ontwerpen van een psychosociale risicoanalyse op maat van de stad Dilsen-Stokkem. Een goede risicoanalyse is van fundamenteel belang, omdat dit de basis vormt van een goed managementsysteem. De risicoanalyse zal bestaan uit respectievelijk een kwantitatief onderzoek in de vorm van een vragenlijst en een kwalitatief onderzoek in de vorm van interviews. Met het kwantitatieve onderzoek trachten we de jobkenmerken in kaart te brengen die in de stad Dilsen-Stokkem kunnen bijdragen tot psychosociale risico's. Met het kwalitatieve onderzoek trachten we betekenis te geven aan de geïdentificeerde jobkenmerken op basis van de context van de organisatie. De implementatie heeft betrekking op de uitvoering van de psychosociale risicoanalyse in de praktijk en de opstelling en uitvoering van doeltreffende preventieve maatregelen. In dit proces is communicatie en een goede motivatie cruciaal. We zullen fundamentele aandachtspunten aantonen, die in rekening gebracht dienen te worden in alle fasen van het psychosociaal risicobeheersysteem. Door de ontwikkeling van een accurate basis van het psychosociaal risicobeheersysteem voor de stad Dilsen-Stokkem streven we naar een continue verbetering en de verankering van welzijn in de organisatiecultuur. We trachten de visie van de stad omtrent welzijn te verruimen en we trachten de visie van welzijn als prioriteit om te zetten naar welzijn als fundamentele waarde.  
Interne coach: Anja Van den Broeck, Bedrijfscoach: Jessy Claes