

Psychosociaal welzijn

De ultieme handleiding



Psychosociaal welzijn
in een kleine onderneming,
wat betekent dat?
p. 3

Ziekteverzuim
en 'er wèl-zijn'
op het werk
p. 19

Respectvol
gedrag
op het werk
p. 5

Agressie en
schokkende
gebeurtenissen
p. 15

Alcohol,
medicatie en
illegale drugs
p. 9

Stress
p. 11

Inhoud

Introductie	1
Psychosociaal welzijn in een kleine onderneming, wat betekent dat?	3
Welke wetgeving is van toepassing?	3
Wat zegt die wetgeving?	3
Een preventiebeleid voor psychosociale risico's: hoe begint u eraan?	4
Respectvol gedrag op het werk	5
Communicatie, de basis van een goede relatie	5
Diversiteit: iedereen is anders	6
Ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk (OGGW)	6
Alcohol, medicatie en illegale drugs	9
Stress	13
Hoge werkdruk	13
Werkritme en afwijkende urregelingen	13
Emotionele belasting en contact met derden	13
Agressie en schokkende gebeurtenissen	17
Omgaan met agressie	17
Omgaan met schokkende gebeurtenissen	17
Ziekteverzuim en 'er wél-zijn' op het werk	21

Introductie

Beste werkgever,

Onderzoek leert ons dat investeren in psychosociaal welzijn op lange termijn loont. Werknemers die zich goed voelen in hun job blijken namelijk van onschatbare waarde voor een onderneming. U kan ze dus maar beter koesteren.

Ongetwijfeld bent u het met ons eens. Maar -horen we u vragen- hoe doe ik dat als kleine onderneming met beperkte middelen?

Met deze praktische gids helpen we u de eerste stappen te zetten.

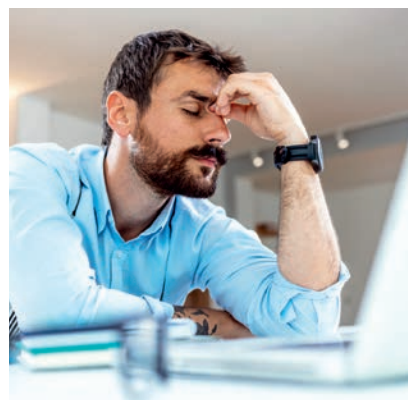
U krijgt uitleg over de relevante psychosociale welzijnsthema's, met toelichting over het wettelijke kader, antwoorden op 'veelgestelde vragen' waarmee u wellicht ooit al eens worstelde, en vooral veel concrete tips waarmee u meteen aan de slag kan.

Tegelijkertijd geven we u een aanzet om psychosociaal welzijn bespreekbaar te maken en reiken we u een checklist aan waarmee u het psychosociale welzijn in uw onderneming onder de loep kan nemen.

Zo kan u zelf ontdekken dat investeren in psychosociaal welzijn rendeert.

Groep IDEWE biedt u ondersteuning met opleiding en advies voor elk van de vermelde thema's. Achteraan in de gids vindt u daarvoor voorbeelddocumenten terug, die u in de welzijnsmap kunt toevoegen. Meer informatie over onze diensten vindt u bovendien op **www.idewe.be**

Veel lees- en werkplezier!







Psychosociaal welzijn in een kleine onderneming, wat betekent dat?

Welke wetgeving is van toepassing?

Voor kleine ondernemingen is de volgende wetgeving van toepassing:

- CODEX I.3.
- CAO 100 (1/4/2009) over het voeren van een preventief alcohol- en drugsbeleid.

Wat zegt die wetgeving?

Samengevat zegt de wet dat elke werkgever verplicht is een welzijnsbeleid te voeren ter preventie van psychosociale risico's, met aandacht voor stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Concreet betekent het dat u volgens de wet

- een globale risicoanalyse met betrekking tot psychosociale aspecten met aandacht voor
 - arbeidsinhoud
 - arbeidsomstandigheden
 - arbeidsvoorwaarden
 - arbeidsrelaties
 - arbeidsorganisatie

Daarnaast dient u, wanneer één derde van de medewerkers (-afvaardiging) of de leidinggevenden in uw onderneming daarom

vragen **een risicoanalyse van de specifieke arbeids-situatie** uit te voeren.

Bij beide risicoanalyses dient u uw medewerkers te betrekken, en wanneer het om **een complexe analyse** gaat, dient u uw preventieadviseur psychosociale aspecten van Groep IDEWE te betrekken.

- **maatregelen** moet uitwerken ter preventie van psychosociale risico's (gebaseerd op de globale risicoanalyse) en deze moet invoegen in het globale preventieplan met de ruwe planning voor de komende 5 jaar, en in het jaaractieplan dat de actiedomeinen voor het komend jaar bevat. Een jaarlijkse evaluatie door de werkgever van de genomen maatregelen is vereist.
- **procedures** moet uitwerken en moet communiceren rond psychosociale risico's op het werk.
- een preventief **alcohol-, medicatie- en drugbeleid** moet voeren. Dat betekent dat u volgens de wet een **beleidsverklaring** dient op te stellen die de uitgangspunten, doelstellingen en krijtlijnen van uw alcohol-, medicatie- en drugbeleid omvat. Aanvullend kan u ook concrete acties uitwerken rond regelgeving, procedures, opleiding en hulpverlening, maar dat is niet verplicht.





Een preventiebeleid voor psychosociale risico's: hoe begint u eraan?




Als werkgever bent u verplicht om risicoanalyses uit te voeren en een preventiebeleid uit te werken. Maar hoe begint u daaraan? We helpen u alvast op weg met dit stappenplan.

1. **Breng** de psychosociale risico's **in kaart**. Ga na welke zaken in het oog springen. Betrek uw medewerkers hierbij.
2. Stel een **prioriteitenlijst** op van de domeinen die moeten worden aangepakt.

3. **Bepaal welke maatregelen** u moet nemen om risico's uit te schakelen of onder controle te krijgen. Dat kunnen algemene maatregelen zijn op het niveau van de organisatie, of individuele maatregelen voor bepaalde medewerkers. Het uiteindelijke doel is het welzijn van uw medewerkers optimaliseren.
4. Maak een ruwe planning voor het preventiebeleid op lange termijn. Schets in grote lijnen waar u de komende 5 jaar naartoe wil met uw preventiebeleid in een **Globaal Preventieplan**.
5. Bepaal welke concrete acties u het komende jaar zal uitvoeren in een **Jaaractieplan**.
6. Evalueer jaarlijks de acties die u uitvoerde en stuur ze indien nodig bij.

In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op de verschillende psychosociale risico's. We geven u bovendien concrete tips om deze te beperken of uit te schakelen. Om het u gemakkelijk te maken, voorzien we aan het einde van elk hoofdstuk ook een checklist waarmee u zelf aan de slag kan om psychosociale risico's te inventariseren en te evalueren. We gebruiken daarvoor de volgende kleurlegende.

Kleurlegende checklist psychosociale risico's

	OK
	Aandacht nodig
	Wettelijke verplichting

Samen met de nodige observaties op de werkvloer, de steun van uw medewerkers en van uw preventieadviseur psychosociale aspecten, helpt deze gids u om een efficiënt welzijnsbeleid uit te stippelen. In de volgende hoofdstukken overlopen we samen met u welke risico's er bestaan, en gaan we na hoe u die kan voorkomen met een aangepast preventiebeleid en concrete acties.

- Respectvol gedrag op het werk
- Alcohol, medicatie en illegale drugs op het werk
- Stress op het werk
- Agressie en schokkende gebeurtenissen op het werk
- Ziekteverzuim en 'er wèl-zijn' op het werk



Respectvol gedrag op het werk

"Respect yourself and others will respect you."

Confucius

Respectvol gedrag op de werkvloer zorgt voor een aangename werkomgeving en een hogere productiviteit. Maar waar mensen samenleven of -werken, doen er zich jammer genoeg vroeg of laat conflicten voor. Mensen verschillen nu eenmaal van mening en soms leidt dat tot wrijvingen en conflicten. Om als werkgever te voorkomen dat zulke situaties escaleren en leiden tot grensoverschrijdend gedrag, komt u maar beter op tijd in actie.

Communicatie, de basis van een goede relatie

Communicatie is essentieel om goede relaties op te bouwen met uw medewerkers en tussen collegas onderling. Het leidt tot een groter wederzijds begrip en zorgt ervoor dat eventuele problemen sneller worden opgelost. Stimuleer dus de communicatie binnen uw onderneming, geef uw medewerkers de nodige waardering en feedback, en creëer een werkomgeving waarin mensen elkaar steunen en om hulp durven te vragen.

Tips voor vlotte communicatie op de werkvloer

- Zelfs wie niets zegt, zendt onbewust signalen uit. Lichamelijke klachten, irritatie en stress zorgen ervoor dat mensen op een andere manier reageren, of anderen zelfs gaan negeren. Wees u dus bewust van uw eigen houding, en hoe die overkomt bij anderen.
- Onaangename situaties zijn onvermijdelijk in een werkomgeving. De beste manier om ze op te lossen, is rustig blijven en samen naar een oplossing zoeken.
- In een goed gesprek krijgt elke gesprekspartner evenveel ruimte om zijn mening te uiten. Vraag dus op een assertieve manier het woord, en geef anderen evenveel kans om hun zegje te doen. Spreekt u over uw eigen meningen en gevoelens, probeer dan niet te veralgemenen en spreek in de ik-vorm.
- Geef waardering en feedback op basis van concreet gedrag, in plaats van op vage

indrukken.

- Ga na of uw gesprekspartner echt begrijpt wat u bedoelt, en -omgekeerd- of u hem correct begrepen hebt.
- Wilt u een probleem bespreken met een collega, onderzoek dan eerst wat dat probleem precies inhoudt vooraleer u oplossingen of advies aanreikt.

**Niet alleen wat u zegt, telt.
Ook de manier waarop.**

Beschrijving van het feitelijke gedrag dat u waarneemt

ZEG WEL	"Als je het materiaal dat ik je geleend heb, niet kan vinden ..."
ZEG NIET	"Als je het materiaal kwijt bent geraakt dat ik je geleend heb, ..."

Effect op uw eigen gedrag

ZEG WEL	"... kan ik zelf nog moeilijk mijn werk doen."
ZEG NIET	"... dan zullen anderen je zien als iemand die slordig is."

en/of Effect op uw gevoelens

ZEG WEL	"... dat maakt me bezorgd en ongerust."
ZEG NIET	"Ik voel dat er dan iets niet klopt."



Diversiteit: iedereen is anders

Diversiteit gaat niet alleen om objectieve kenmerken zoals afkomst, geslacht, of opleiding, maar omvat ook subjectieve kenmerken zoals normen en waarden, competenties, wensen, behoeftes en werkstijlen.

Zo heeft elke werknemer zijn eigen, unieke combinatie van objectieve en subjectieve kenmerken. Een onderneming die oog heeft voor diversiteit respecteert de eigenheid van elk van zijn medewerkers en slaagt erin om die optimaal te benutten. De combinatie van verschillende ideeën en invalshoeken zorgt namelijk voor een grotere dynamiek en meer creativiteit op de werkvloer. Diversiteit betekent dus een belangrijke meerwaarde voor uw onderneming. Bovendien draagt het bij tot een open, tolerant en veelzijdig bedrijfsimago.

De wet verbiedt trouwens discriminatie op de werkvloer in de meest ruime zin. Volgens die wet moet u elke werknemer op dezelfde manier behandelen, tenzij u kan verantwoorden dat de aard van iemands beroepsactiviteit vraagt om een specifieke aanpak.

Hij geldt voor alle stadia van de arbeidsloopbaan, van de selectie en aanwerving met bepaalde loonvoorwaarden, tot promotie en ontslag. De wet richt zich zowel op gevallen van directe discriminatie (bijv. iemand niet aanwerven omwille van diens seksuele geaardheid) als van indirecte discriminatie (bijv. een slechthorende een gebarentolk weigeren tijdens zijn sollicitatiegesprek).

Hoe gaat u om met mensen met een andere achtergrond?

Enkele tips:

- (H)erken uw eigen vooroordelen en die van anderen, en wijs hen er indien nodig op.
- Maak geen veronderstellingen over wat anderen denken, maar stel vragen zodat u te weten komt wat er écht in hen omgaat.
- Bekijk de verschillen tussen mensen op een positieve manier, accepteer en waardeer mensen met verschillende achtergronden en stimuleer uw medewerkers om de voordelen van diversiteit in te zien.

Wat levert het op?

Hoe groter de diversiteit in uw organisatie, hoe groter de verscheidenheid aan kennis, vaardigheden, ideeën en aanpak. Door constructief om te gaan met die verschillen,

en mensen met diverse achtergronden te stimuleren om samen te werken en ideeën uit te wisselen, creëert u een dynamische omgeving waarbinnen elke medewerker zich gewaardeerd voelt. Dat zorgt voor gemotiveerde, enthousiaste en flexibele medewerkers.

De diversiteit van uw klantenbestand is bovendien wellicht nog groter dan die van uw medewerkers. Naarmate aandacht voor diversiteit dus een basishouding is in uw onderneming, zal dat ook uw klantenrelaties ten goede komen.

Ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk (OGGW)

Onder OGGW verstaan we pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Het is kortom gedrag dat kwetsend, incorrect, of onrechtmatig is en de grenzen van de andere partij overschrijdt. OGGW is vrijwel altijd **schadelijk** voor het slachtoffer, en kan verregaande gevolgen hebben zoals ziekte of zelfs het einde van een loopbaan. Daarnaast kan het onaangename arbeidsklimaat dat OGGW veroorzaakt een **negatieve impact** hebben op de hele werkvloer en de algemene kwaliteit van het werk aantasten.

Ook de wet zegt dat werknemers beschermd moeten worden tegen ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk, en dat de werkgever dit soort gedrag moet trachten te voorkomen. CODEX 1.3 over de voorkoming van psychosociale risico's veroorzaakt door het werk schetst daarvoor het kader.

Enkele voorbeelden van

- **pesten:** iemand isoleren, negeren, nutteloze/gevaarlijke taken geven, roddelen
- ongewenst seksueel gedrag: aanrakingen, tonen van seksueel getinte foto's
- geweld: slaan, bedreigingen, schelden

Hoe gaat u ermee om?

- Geeft een medewerker aan dat hij zich niet goed voelt op het werk, luister dan naar zijn verhaal en neem hem ernstig.
- Maak duidelijk dat u als werkgever geen ongepast gedrag tolereert in uw organisatie.
- Bent u zelf getuige van ongepast gedrag tussen medewerkers, reageer daar dan op. Maak duidelijk dat u dit soort gedrag afkeurt.
- Doen er zich conflicten voor, zet medewerkers dan samen rond de tafel en laat hen met elkaar in gesprek gaan. Treed zelf op als neutrale moderator.

Veelgestelde vragen over...

Respectvol gedrag op het werk

1 Wat zijn de wettelijke verplichtingen in verband met respectvol gedrag op het werk?

U bent als werkgever verplicht om een algemeen preventiebeleid op te zetten over psychosociale risico's veroorzaakt door het werk. Daarnaast moet u maatregelen nemen om geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk tegen te gaan. Dat betekent dat de wetgeving u een aantal concrete acties oplegt. Zo bent u verplicht een preventieadviseur psychosociale aspecten aan te stellen, en een risicoanalyse uit te voeren van de psychosociale risico's. Als u dat wil, kan u ook een vertrouwenspersoon aanduiden. Dat is enkel verplicht als alle werknemers (vertegenwoordigers) daarom vragen. In het arbeidsreglement moet u bovendien een beginselverklaring opnemen, een procedure voor medewerkers die te maken krijgen met psychosociale risico's (waaronder onrespectvol of grensoverschrijdend gedrag en de sancties die eraan gekoppeld zijn), en de contactgegevens van uw externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (waartoe de preventieadviseur psychosociale aspecten behoort en eventueel van de vertrouwenspersoon). Tot slot moet u feiten van ongewenst grensoverschrijdend gedrag laten vaststellen door derden, en dient u medewerkers te informeren en te sensibiliseren over uw beleid rond psychosociale risico's, waaronder (OGGW).

2 Hoe ga ik om met medewerkers die in een conflict verwickeld zijn?

Lijken een aantal van uw medewerkers in een conflict verwickeld, of spreekt een van hen u aan over een conflict op de werkvloer, grijp dan snel in. Zulke situaties kunnen namelijk op korte tijd escaleren. Hoe sneller u conflicten in de kiem kan smoren, hoe beter. Erken dus het probleem, luister aandachtig naar elke partij, en toon begrip voor ieders standpunt. Ga vervolgens na wat er nodig is om de verschillende partijen op een professionele en respectvolle manier te laten samenwerken, en hoe ze hier zelf toe kunnen bijdragen. Zet alle partijen samen rond de tafel, laat hen luisteren naar elkaars standpunt en treed op als moderator bij het uitpraten van de situatie. Maak tot slot afspraken over de verdere samenwerking, en zorg ervoor dat die afspraken worden opgevolgd.

3 Waarom zou ik een vertrouwenspersoon aanstellen?

Indien u beslist om een vertrouwenspersoon aan te stellen, dan mag dat niet de werkgever of een hogere leiding-gevende zijn, noch een vakbonds-afgevaardigde. De vertrouwenspersoon dient een opleiding van 30 uur te volgen en moet jaarlijks supervisie volgen.

Er zijn tal van redenen waarom u een vertrouwenspersoon zou aanstellen in uw bedrijf. Zo iemand is meestal goed vertrouwd met de organisatie, en voor medewerkers is de drempel vaak veel lager om met iemand te gaan praten die ze goed kennen. Zo kan deze vertrouwenspersoon optreden als een sleutelfiguur die tussen de medewerkers en de preventieadviseur staat en bij wie psychosociale risico's, waaronder (OGGW) rechtstreeks gemeld kan worden. Bovendien kan een vertrouwenspersoon snel de nodige ondersteuning, advies of informatie bieden, of problemen verder opvolgen.

4 Bij wie kan ik terecht wanneer er conflicten zijn tussen medewerkers?

U en uw medewerkers staan er niet alleen voor. De preventieadviseur psychosociale aspecten geeft u de nodige ondersteuning en coaching bij het aanpakken van problemen, of kan zelf tussenkomen bij conflicten. Medewerkers kunnen binnen de 10 kalenderdagen kosteloos en in vertrouwen bij hem terecht voor een gesprek of voor telefonisch advies.



Risicoanalyse psychosociale aspecten

Checklist: 'Respectvol gedrag op het werk'

Checklist Respectvol gedrag op het werk	JA	NEE
Zijn er al signalen geweest van conflicten op het werk?		
Zijn er al signalen geweest van pesterijen op het werk?		
Zijn er al signalen geweest van ongewenst seksueel gedrag op het werk?		
Zijn er al signalen geweest van geweld op het werk?		
Is er algemeen een goede sfeer in de onderneming?		
Worden problemen makkelijk besproken?		
Krijgen medewerkers in hun werk steun van werkgever/zaakvoerder en collega's?		
Is er mogelijkheid tot overleg en inspraak voor medewerkers?		
Worden medewerkers aangesproken op ongepast gedrag?		
Weten medewerkers waar ze terecht kunnen als ze psychosociale risico's ervaren, zoals bijvoorbeeld pesterijen, ongewenst seksueel gedrag of geweld op het werk?		
Worden de contactgegevens van de vertrouwenspersoon, de externe preventiedienst en de dienst Toezicht op het Welzijn op het Werk vermeld in het arbeidsreglement ?		
Is er een beginselverklaring en een procedure uitgewerkt voor het melden van psychosociale risico's zoals bijvoorbeeld conflicten, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag of geweld op het werk?		
Is er een register voor feiten van pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag gepleegd door derden (bijvoorbeeld klanten, bezoekers, ...)?		





Alcohol, medicatie en illegale drugs

**“To drink or not to drink?
When the wine is in, the wit is out.”**

Proverb

Het gebruik van alcohol, medicatie of illegale drugs op het werk heeft een grote negatieve impact op de veiligheid, de waakzaamheid en de gezondheid van werknemers. Het is bovendien nadelig voor het imago van uw organisatie. Elke onderneming uit de privésector is bovendien wettelijk verplicht om een aangepast alcohol-, medicatie- en drugsbeleid te voeren.

Enkele tips voor een preventief alcohol-, medicatie- en drugsbeleid

- Maak het thema bespreekbaar in uw onderneming.
 - Maak afspraken over de beschikbaarheid en het meebrengen van bepaalde middelen naar het werk, het gebruik ervan tijdens de werkuren, en over het eventuele testen van medewerkers.
- Leg de procedures vast die gevolgd moeten worden nadat er alcohol-, medicatie- of druggebruik werd vastgesteld met disfunctioneren tot gevolg, of wanneer bepaalde afspraken niet werden nagekomen.
 - Wees alert voor signalen van alcohol-, medicatie- en druggebruik en durf medewerkers erover aan te spreken.
 - Informeer uw medewerkers over de problematiek.
 - Schakel op tijd de hulp in van de arbeidsgeneesheer of de preventieadviseur psychosociale aspecten, of verwijs medewerkers door naar de behandelende geneesheer.

Veelgestelde vragen over...

Alcohol, medicatie en illegale drugs

1 Bij wie kan ik terecht met vragen over het thema alcohol, medicatie en illegale drugs?

Met vragen over het algemene beleid en over concrete individuele dossiers kan u terecht bij Groep IDEWE. We kunnen u helpen bij het opstellen van uw beleidsverklaring, het uitwerken van afspraken en procedures, maar ook bij het informeren, sensibiliseren en opleiden van uw personeel. Medewerkers van wie u vermoedt dat ze alcohol, medicatie of drugs gebruiken kan u doorverwijzen naar de arbeidsgeneesheer of de preventieadviseur psychosociale aspecten bij Groep IDEWE, of naar de behandelende geneesheer.

2 Moet ik als kleine organisatie ook concrete procedures en afspraken uitwerken?

Binnen de CAO 100 bent u als kleine organisatie enkel verplicht om een beleidsverklaring op te stellen en deze op te nemen in het arbeidsreglement via een verkorte procedure. U moet uw medewerkers ook informeren over deze beleidsverklaring. Dat noemen we fase 1 van het preventiebeleid. De zogenaamde fase 2 omvat het uitwerken van afspraken, het opstellen van procedures en mogelijke doorverwijzingen naar de arbeidsgeneesheer en de preventieadviseur. Deze is niet verplicht voor kleine organisaties, maar kan toch interessant zijn voor u. Mochten er zich ooit problemen voordoen rond alcohol, medicatie of drugs, dan kan u hier makkelijk op terugvallen.

3 Bij één van mijn medewerkers is er alcohol-, medicatie- of druggebruik vastgesteld, maar hij ontkent dat er een probleem is. Wat kan ik doen?

Merkt u dat een werknemer niet naar behoren functioneert, dan is het aan u om dat aan te kaarten bij de betrokkene. Maak duidelijk uit welke signalen voor u blijkt dat er een probleem is, en durf een vermoeden als dusdanig te benoemen. Vermijd in elk geval dat u in een 'welles-nietes' discussie belandt, probeer daarentegen tot duidelijke afspraken te komen over wat er in de toekomst moet veranderen. Dat kan zowel gaan om werkgerelateerde als om gedragsmatige zaken. Zet de gemaakte afspraken op papier, en zorg voor een goede opvolging.

4 Kan ik mijn medewerkers testen op alcohol, medicatie of drugs?

Dat kan enkel vanuit preventief oogpunt en op voorwaarde dat deze mogelijkheid in uw arbeidsreglement is opgenomen, met een beschrijving van de aard van de testen, de procedure,... Concreet kan u dus alleen medewerkers testen die niet lijken te functioneren op de werkvloer, en van wie u met zekerheid wil bepalen of ze van de werkvloer verwijderd moeten worden. U kan daarbij ademtesten of psychomotorische testen (zoals vinger-neus coördinatie, op een lijn lopen) uitvoeren. Alcohol-, medicatie- of druggebruik laten vaststellen door middel van een bloedonderzoek – bijv. door de arbeidsgeneesheer – mag niet. Weet ook dat een ademtest alleen het alcoholgehalte in het bloed kan aantonen, en dus niets zegt over het functioneren van medewerkers, of over de effecten van andere middelen zoals medicatie of illegale drugs. Bent u van plan om zulke testen uit te voeren bij uw medewerkers, dan vraagt u best vooraf advies aan uw preventieadviseur psychosociale aspecten of uw arbeidsgeneesheer.

5 Een medewerker vertrekt dronken van een bedrijfsfeestje buiten de bedrijfsterreinen en heeft een ongeval met de wagen. Ben ik als werkgever verantwoordelijk?

Wie verantwoordelijk is, is afhankelijk van de interpretatie van de rechter. Maar een werkgever die het nodige deed om problemen te voorkomen, zal minder snel aansprakelijk gesteld worden. De rechter zal onder meer rekening houden met de ernst van de schade of de letsels en eventuele eerdere incidenten, en zal nagaan of u beschikt over een geschreven en toegepast preventiebeleid. Hij zal ook nagaan of het gaat om een feestje georganiseerd door u als werkgever, of om een avondje doorzakken na het bedrijfsfeest. In het eerste geval zal hij ook nagaan of u na het feestje vervoer hebt voorzien om de medewerkers veilig thuis te brengen.

6 Een van mijn medewerkers verspreidt een alcoholgeur, maar lijkt niet meteen dronken te zijn. Wat kan ik doen?

Is uw medewerker in staat om te werken en normaal te functioneren op de werkvloer, dan is er op zich geen probleem tenzij de alcoholgeur op zich een element van 'niet-functioneren' inhoudt. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer deze persoon regelmatig in contact komt met klanten, of in een verzorgings- of opvoedingsomgeving. Als werkgever kan u de medewerker aanspreken over het concrete probleem -namelijk de alcoholgeur- en hem aanmanen hier voortaan op te letten. Vermoedt u dat de persoon in kwestie kampt met een alcoholverslaving, wijs hem dan op de ondersteuning waarop hij een beroep kan doen.

7 Mag ik de arbeidsovereenkomst van een dronken medewerker schrappen en deze dus ontslaan?

Kan iemand zijn taken niet naar behoren uitvoeren omdat hij onder invloed is van alcohol, medicatie of drugs, dan kan u de arbeidsovereenkomst opschorten, maar niet schrappen. U mag hem met andere woorden die dag naar huis sturen, maar u kan hem niet ontslaan. Voor de werkdag dat hij niet in staat was zijn arbeidsverplichting na te komen, ontvangt de werknemer geen loon.

Risicoanalyse psychosociale aspecten

Checklist: 'Alcohol, medicatie en illegale drugs op het werk'

	JA	NEE
Is er alcohol aanwezig of beschikbaar op het werk?	Orange	Green
Is er medicatie aanwezig of beschikbaar op het werk?	Orange	Green
Werd ooit de aanwezigheid of het dealen van illegale drugs vastgesteld?	Orange	Green
Werd uw onderneming al geconfronteerd met problemen die verband hielden met het gebruik alcohol-, medicatie of illegale drugs? (Bijvoorbeeld verhoogd (kort) ziekteverzuim, onaangepast gedrag, conflicten, arbeidsongevallen, slechte uitvoering van taken, ...)	Orange	Green
Beschikt u over een beleidsverklaring inzake alcohol-, medicatie- en druggebruik op het werk?	Green	Orange
Zijn er op het werk afspraken over alcohol-, medicatie- en druggebruik?	Green	Orange
Zijn er op het werk procedures voor de (gevolgen van) alcohol-, medicatie of druggebruik (bijvoorbeeld wat bij acuut of chronisch misbruik)?	Green	Orange
Zijn medewerkers op de hoogte van de risico's van gebruik van alcohol, medicatie of illegale drugs voor hun veiligheid en gezondheid?	Green	Orange
Kennen medewerkers de afspraken over alcohol, medicatie of illegale drugs?	Green	Orange
Worden medewerkers met problemen veroorzaakt door het gebruik van alcohol, medicatie of illegale drugs indien nodig doorverwezen voor hulpverlening , bijvoorbeeld naar de arbeidsarts	Green	Orange







Stress

**“Tension is who you think you should be.
Relaxation is who you are.”**

Chinese proverb

Psychosociale risico's, waaronder stress bij uw werknemers kosten uw organisatie veel geld. Ze leiden niet alleen tot een hoger ziekteverzuim, maar ook tot een lagere productiviteit. Door structurele oplossingen in te bouwen gebaseerd op gegevens die u uit uw globale of specifieke risicoanalyse haalt, kan u echter veel problemen voorkomen. Schep dus een constructieve welzijns cultuur met voldoende sociale ondersteuning, zodat uw medewerkers zich goed voelen en beter presteren.

Hoge werkdruk

Dankzij een goede sfeer, ondersteuning van collega's en chefs, en een cultuur van wederzijds respect vermindert de psychosociale belasting van medewerkers, blijven ze gemotiveerd, presteren ze beter en zijn ze minder vaak ziek.

Tips om met hoge werkdruk om te gaan

- Vermijd situaties waarin medewerkers te veel of te weinig werk hebben, of te maken krijgen met conflicterende eisen en dubbele takenpakketten. Probeer ook al te hoge werkpieken en voortdurend werken onder hoge tijdsdruk te voorkomen.
- Kan u bovenstaande situaties op korte termijn niet vermijden, start dan alvast met het erkennen van de hoge werkdruk, vergroot de sociale steun van leidinggevenden en collega's, en zorg ervoor dat medewerkers voldoende ruimte krijgen om zelf te bepalen hoe ze hun werk uitvoeren.

Werkritme en afwijkende urregelingen

Wie werkt in een ploegensysteem, nacht- of weekendwerk doet, regelmatig overuren presteert of werkt volgens een ander afwijkend werkregime heeft een grotere kans om stressgerelateerde problemen te ontwikkelen.

Tips om stress veroorzaakt door een afwijkend werkregime te voorkomen

- Maak een regeling op van de arbeidstijd met voldoende voorspelbaarheid en regelmaat.
- Beperk de periodes van nachtarbeid in tijd, en beperk nachtarbeid voor oudere medewerkers.
- Werk eventueel met een vaste nachtploeg.
- Werkt u met een roterend drieploegensysteem, probeer dan minstens één van deze ploegen te laten werken volgens een normaal dagregime.
- Zorg ervoor dat uw medewerkers voldoende tijd krijgen om te recupereren.
- Maak vooraf duidelijke afspraken over overuren: lijn de periode af waarin ze zich kunnen voordoelen, leg de duur van de overuren vast en maak concrete afspraken over de vergoeding die werknemers mogen verwachten.
- Sensibiliseer uw medewerkers over het belang van gezonde leefgewoonten, zoals voldoende slaap en lichaamsbeweging en gezonde voeding.

Emotionele belasting en contact met derden

Aangrijpende situaties op het werk raken medewerkers ook persoonlijk, en kunnen dus voor een grotere emotionele belasting zorgen. In sommige gevallen ontstaan zulke situaties in contacten met derden, mensen die niet tot het personeel van de organisatie behoren. Omgaan met moeilijke klanten, agressie, doodsb bedreigingen, confrontaties met lijden en dood, of de druk om onder moeilijke omstandigheden altijd vriendelijk te blijven tegen klanten of derden, kunnen een grote emotionele impact hebben op uw medewerkers.

Die emotionele belasting heeft een invloed op hun tevredenheid, en die kan vervolgens een negatieve impact hebben op de motivatie en inzet van werknemers. Langere periodes van emotionele belasting kunnen bovendien zorgen voor lichamelijke en psychische spanningen. Daardoor wordt het voor medewerkers op termijn steeds moeilijker om om te gaan met de eisen die de werkomgeving hen stelt.

Om dat te voorkomen, is een goede ondersteuning van de werkgever en een goed contact met de collega's essentieel. Het kunnen ventileren van emoties en het kunnen praten over moeilijke situaties met anderen vormt de beste buffer tegen zware emotionele belasting.

Veelgestelde vragen over...

Stress

1 Mijn medewerkers hebben geen last van stress, maar zijn juist erg gedreven en gemotiveerd. Moet ik dan aandacht besteden aan stresspreventie?

Ook werknemers die op het eerste gezicht erg gedreven zijn, kunnen op langere termijn problemen krijgen met stress. Omdat ze zo opgaan in hun werk, zijn ze vaak minder alert voor de symptomen ervan en gaan ze minder snel op de rem staan. Dat kan op termijn leiden tot een burn-out: het gevolg van chronische stress veroorzaakt door de behoefte om voortdurend te presteren.

Volg dus ook gedreven werknemers op en zorg ervoor dat ze niet langdurig worden blootgesteld aan stress. Geef hen na een periode van verhoogde werkdruk de nodige tijd om tot rust te komen en te recupereren, en zorg voor voldoende evenwicht tussen spanning en ontspanning.

2 Zijn spanningsklachten, overspanning en burn-out synoniemen?

Het zijn drie verschillende stressgerelateerde aandoeningen, die gradueel oplopen in ernst.

We spreken van **spanningsklachten** als het sociale of beroepsmatige functioneren beperkt wordt door emotionele, mentale, fysieke of gedragsmatige klachten. Uw medewerker is in dat geval niet meer in staat om het werk naar behoren uit te voeren en dreigt uit te vallen.

Bij **overspanning** is er sprake van uitputting en is uw werknemer in de meeste gevallen al uitge-

vallen door ziekte. Die afwezigheid is echter van relatief beperkte duur, en met voldoende rust zal uw medewerker vrij snel weer hersteld zijn.

Burn-out is de meest ingrijpende stressgerelateerde aandoening van de drie. Het treedt meestal op na een lange periode van overbelasting, van 6 maanden tot een jaar, en heeft een chronisch klachtenbeloop. Naast ernstige spanningsklachten is er vaak sprake van een verstoorde relatie met het werk: men is er volledig in vastgelopen.

3 Welke factoren zijn stressverhogend of -verlagend?

Stress wordt natuurlijk niet alleen veroorzaakt door werkgebonden factoren. Ook elementen buiten het werk kunnen tot stress leiden. Dat kunnen zowel gewone, dagdagelijkse als ingrijpende gebeurtenissen zijn. Zo kan iemand die dagelijks erg veel tijd in de file moet doorbrengen, voelt dat zijn job in gevaar is, of gebrek aan collegialiteit ervaart bij zijn collega's daar stress van ondervinden, maar ook een geboorte, echtscheiding, verhuis of een overlijden in de familie scoren erg hoog op de stressladder.

Als organisatie is het belangrijk om zich daar enerzijds van bewust te zijn, en om anderzijds de werkgebonden stressfactoren die gemeenschappelijk zijn voor alle werknemers collectief aan te pakken. Dat kan u doen op verschillende niveaus, bijvoorbeeld op het vlak van

- **arbeidsinhoud:** voorzie voldoende afwisseling, zorg voor een haalbaar werktempo, duidelijke taken en rollen, voldoende beslissingsruimte, ...
- **arbeidsrelaties:** schenk aandacht aan de stijl



van leidinggeven, een open communicatiecultuur, respectvolle omgang op het werk, aandacht voor diversiteit en sociale steun van collega's of chef.

- **arbeidsomstandigheden:** schenk aandacht aan de veiligheid en gezondheid van medewerkers, beperk het lawaai op de werkvloer, zorg voor een aangename temperatuur en verlichting en voorzie ergonomisch ingerichte werkposten.
- **arbeidsvoorwaarden:** geef uw medewerkers voldoende jobzekerheid, opleidingsmogelijkheden, duidelijke evaluatieprocedures, zorg voor uurroosters met voldoende flexibiliteit en beperk het aantal overuren.
- **arbeidsorganisatie:** zorg voor een duidelijke taakverdeling en structuur in de organisatie, heldere werkprocedures, een ondersteunende managementstijl, een transparant beleid,...

In een risicoanalyse dient u als werkgever met bovenstaande factoren rekening te houden.

4 **Waarom heeft de ene medewerker wel last van stress en de andere niet, zelfs al doen ze hetzelfde werk?**

De aanwezigheid van stressoren leidt niet noodzakelijk tot stressreacties. Pas als mensen die stressoren ervaren als bedreigend, reageren ze hierop met een reflexmatige stressreactie. Elk team of individu reageert dus op een andere manier op zulke stressoren. Die reactie is onder meer afhankelijk van bepaalde ervaringen uit het verleden, de sociale context, en de invloed van de omgeving.

5 **Voor welke signalen van stress moet ik alert zijn?**

Stelt u één van de volgende signalen van stress vast bij uw medewerkers, grijp dan zo snel mogelijk in.

- **Lichamelijke klachten:** hoofdpijn, slaapklasten, spierpijnen, hartkloppingen, maag- en darmstoornissen, hoge bloeddruk,...
- **Psychische klachten:** vergeetachtigheid, concentratiestoornissen of piekeren.
- **Veranderingen in het gedrag of de emotionele balans:** meer drinken of roken, zenuwachtig gedrag, gejaagdheid of futloosheid, nagelbijten, snel geïrriteerd zijn, snel huilen, paniekaanvallen,...

Herkent u deze signalen bij een medewerker, spreek hem dan aan en zoek samen naar een oplossing. Aanhoudende stress is namelijk schadelijk voor uw werknemers en voor uw onderneming. Zo kan het op lange termijn leiden tot hart- en vaatziekten, depressie, burn-out of angststoornissen. Medewerkers die aan stress lijden, tonen bovendien weinig creativiteit of zin voor initiatief, maken sneller fouten, of veroorzaken zelfs ongevallen. Te veel stress binnen uw onderneming zorgt niet alleen voor conflicten en een slechte werksfeer, maar leidt ook tot een hoger ziekteverzuim en een groter verloop. Op termijn leidt dat tot een verlies van continuïteit en een slecht imago voor uw organisatie.

6 **Wat kan Groep IDEWE voor u doen?**

Groep IDEWE beschikt over de nodige expertise om uw onderneming bij te staan met tips en advies om stress te voorkomen. Met specifieke problemen van individuele medewerkers kan u bovendien terecht bij uw arbeidsgeneesheer, of bij uw preventieadviseur psychosociale aspecten. Zij helpen medewerkers bij het zoeken naar een geschikte partner voor coaching of intensieve begeleiding.

Risicoanalyse psychosociale aspecten

Checklist: 'Stress op het werk'

	JA	NEE
Moeten medewerkers geregeld te veel of te snel werken ?		
Is het werk soms emotioneel zwaar of liggen medewerkers er soms van wakker?		
Vereist het werk veel aandacht en concentratie ?		
Zijn er omgevingsfactoren die stresserend kunnen werken? Bijv. werkmiddelen, lawaai, temperatuur, verlichting, verluchting, ...		
Worden er regelmatig overuren gepresteerd?		
Zorgt de onderneming ervoor dat de werkdruk niet te zwaar wordt voor medewerkers?		
Zijn er voldoende ontplooiingsmogelijkheden voor medewerkers? Bijvoorbeeld het volgen van opleidingen		
Werknemers ervaren druk om bereikbaar te zijn tijdens hun vrije tijd?		
Is er aandacht voor zo weinig mogelijk belasting bij afwijkende werkregelingen (nacht- of ploegenwerk, overuren, onderbroken uurroosters, ...)?		
Krijgen medewerkers de ruimte om zelf beslissingen te nemen?		
Biedt de job voldoende afwisseling ?		
Kunnen medewerkers zelf hun werk organiseren ?		
Is het voldoende duidelijk welke rol en takenpakket iedere medewerker heeft?		
Is er voldoende feedback ingebouwd en is het voldoende duidelijk hoe het werk van de medewerkers beoordeeld wordt?		
Is er voldoende jobzekerheid ?		
Is het werk goed georganiseerd ?		
Is er een evenredige taakverdeling onder de medewerkers?		
Zijn er rechtvaardige regels en werkafspraken ?		



Incidenten waar verbale of fysieke agressie aan te pas komt en schokkende gebeurtenissen hebben een grote invloed op het welbevinden van werknemers. Als werkgever kan u natuurlijk niet elk incident vermijden, maar u kan medewerkers wel helpen om met agressie te leren omgaan. Daarnaast kan u de nodige opvang voorzien na een agressie-incident en/of een schokkende gebeurtenis. Dat doet u onder meer door een preventiebeleid te ontwikkelen.

Omgaan met agressie

Agressie vanwege derden tegenover medewerkers is een probleem dat geregeld opduikt. De agressor kan een klant zijn, een leverancier, patiënt, cliënt, leerling, of een gebruiker van een openbare dienst. Kortom, iedereen die niet tot het personeel van de eigen organisatie behoort.

Agressie is schadelijk voor de gezondheid van het slachtoffer. Het veroorzaakt angst en onzekerheid, zorgt ervoor dat medewerkers prikkelbaar en kwaad reageren, en kan uiteindelijk leiden tot ziekteverzuim.

Als werkgever bent u wettelijk verplicht een beleid te ontwikkelen dat ongewenst grensoverschrijdend gedrag vanwege derden tegengaat en schade beperkt. Treedt er toch schade op, dan kan u daarvoor aansprakelijk gesteld worden. De wet bepaalt ook dat u als werkgever de kosten moet dragen van gespecialiseerde psychologische ondersteuning na fysieke agressie.

Tips om met agressie om te gaan

Tijdens een agressie-incident:

- Leer uw medewerkers agressie te herkennen en in te schatten, zodat ze op een gepaste manier leren te reageren. Zo vermijdt u dat verbale agressie escaleert tot fysieke agressie.
- Blijf zelf steeds rustig en beleefd en blijf op een afstand van de agressor.
- Ga niet in discussie maar toon dat u ziet dat de ander boos is en benoem het gedrag van de agressor.

Agressie en schokkende gebeurtenissen

“Praat voor je door-slaat!”

- Stel duidelijke grenzen, geef aan wanneer iemand te ver gaat en zich ongepast gedraagt.

Na het agressie-incident:

- Bespreek het agressie-incident met uw medewerker.
- Vraag uw medewerker hoe hij zich voelt en luister naar zijn verhaal.
- Ga na of hij specifieke ondersteuning of opvang nodig heeft.
- Ga na of u verdere veiligheidsmaatregelen kan nemen, zoals het plaatsen van camera's of alarmknoppen.

Omgaan met schokkende gebeurtenissen

Een schokkende gebeurtenis kan zich in elke werkomgeving voordoen. Ze komt altijd onverwacht en heeft vaak een grote impact op het emotionele, cognitieve en lichamelijke evenwicht van iedereen die er – rechtstreeks of onrechtstreeks – bij betrokken is. Voorbeelden van schokkende gebeurtenissen op de werkvloer zijn een confrontatie met een (verbaal) agressieve klant, een overval, een brand, het plotse overlijden van een werknemer, of een ernstig arbeidsongeval.

Elke medewerker reageert op zijn eigen manier op zo'n schokkende gebeurtenis. De beleving is dus altijd subjectief. Daardoor kan de ene medewerker zo'n gebeurtenis soms moeilijk verwerken en zelfs een trauma ontwikkelen, terwijl iemand anders deze veel sneller te boven komt. Goede opvang en nazorg is dus essentieel: het vergroot de kans op een natuurlijk herstel van de betrokkenen, en bevordert het verwerkingsproces.

Tips om met schokkende gebeurtenissen om te gaan

- Zorg meteen na de gebeurtenis voor opvang. Neem contact op met het slachtoffer en zijn familie en voorzie zowel praktische als emotionele ondersteuning voor de indirecte slachtoffers.
- Informeer alle betrokkenen op regelmatige tijdstippen.
- Normaliseer de reacties van de betrokkenen: het zijn normale reacties op een schokkende gebeurtenis.
- Forceer de werknemer niet wanneer hij of zij terug aan de slag gaat.
- Heb niet enkel oog voor fysieke letsels. Detecteer kwetsbare personen en verwijs hen indien nodig door voor gespecialiseerde hulp.

Veelgestelde vragen over...

Schokkende gebeurtenissen

1 Wat kan ik als werkgever doen bij een schokkende gebeurtenis?

Uiteindelijk moet elk slachtoffer van een schokkende gebeurtenis die zelf te boven komen. Het beste wat u als werkgever kan doen is uw medewerkers hier zo veel mogelijk in steunen. In een eerste fase is de sociale steun en erkenning van u als werkgever dus belangrijk. Bied uw medewerkers een luisterend oor, voorzie hen van de nodige informatie, en beantwoord de vragen die hen op dat moment bezighouden.

Geef hen ook praktische steun waar mogelijk, en voorzie bijvoorbeeld een plekje waar ze tot rust kunnen komen. Op moeilijke momenten zijn mensen liever niet alleen. Laat uw medewerkers dus hun verhaal doen bij collega's die ze vertrouwen, en ga na of ze thuis de nodige steun krijgen. Tot slot kan u de betrokkenen bijkomende psychologische ondersteuning aanbieden van Groep IDEWE. Zelfs als ze daar niet op in willen gaan, zullen ze het aanbod zeker op prijs stellen.

2 Is een schokkende gebeurtenis een arbeidsongeval? Dien ik als werkgever de opvang te betalen?

Schokkende gebeurtenissen kunnen in aanmerking komen als arbeidsongeval. In zulke situaties kan de verzekering tussenkomen, zonder dat er sprake hoeft te zijn van fysieke letsels. Daarnaast is de werkgever wettelijk verplicht om de kosten te betalen voor de psychologische ondersteuning van werknemers die het slachtoffer zijn van ongewenst grensoverschrijdend gedrag gepleegd door externen (derden) zoals leveranciers, klanten of patiënten. Ook dient de werkgever maatregelen te voorzien om posttraumatische stress te voorkomen of te beperken. Bij de analyse van een ernstig arbeidsongeval dient rekening gehouden te worden met de eventuele psychosociale oorzaken.

3 Waar moet ik rekening mee houden wanneer iemand na een schokkende gebeurtenis weer komt werken?

Geef uw medewerker zo snel mogelijk de kans om opnieuw mee te draaien in de vertrouwde structuur. Het contact collega's en de afleiding van het werk zelf heeft namelijk op veel mensen een positieve invloed. Hou er wel rekening mee dat de betrokkene de eerste weken of maanden misschien niet even productief is als voordien, meer moeite heeft om zich te concentreren, of sneller toe is aan een pauze.

Vraag uw werknemer voor hij het werk hervat wat hij verwacht van het werk, de collega's en de ruimere omgeving. Ervaart hij bepaalde hindernissen, probeer die dan weg te werken door haalbare, concrete afspraken te maken. Geef hem bijvoorbeeld de mogelijkheid om aan een lager tempo te werken, of om het even rustiger aan te doen wanneer hij het moeilijk heeft.

De verwerking van een schokkende gebeurtenis neemt gemiddeld tot drie maanden in beslag. In die periode kan het slachtoffer te maken krijgen met reacties zoals herbeleving (nachtmerries, willen praten over wat er gebeurd is), ontwijking (wegduwen van herinneringen aan de gebeurtenis) en prikkelbaarheid. Na verloop van tijd zullen die problemen geleidelijk aan verminderen. Is er ook sprake van een rouwproces, dan moet u rekening houden met een verwerkingsperiode van 12 tot 18 maanden.

4 Welke dienstverlening biedt Groep IDEWE op dit vlak?

Groep IDEWE doet niet aan crisisopvang, maar beschikt wel over een permanentieteam van preventieadviseurs psychosociale aspecten. Dat team kan psychologische ondersteuning voorzien in de vorm van een drietal gesprekken verspreid over drie maanden, vanaf 48 tot 72 uur na de gebeurtenis. We kunnen zowel individuele gesprekken als groepsopvang voorzien. We proberen daarbij vooral de psychische schade te beperken, de periode van werkhervatting makkelijker te maken en een cultuur van interne zorg onder collega's te installeren. Daarbij leren we uw medewerkers hoe ze zorgwekkende signalen kunnen opmerken, en hoe ze hiermee om moeten gaan. De ondersteuningsgesprekken worden vrijblijvend aangeboden.

Veelgestelde vragen over...

Omgaan met agressie

1 Twee medewerkers zijn elkaar in de haren gevlogen op de werkvloer. Daarbij werden een paar slagen en stoten uitgedeeld, zonder fysieke letsels. Ik ben dit via een andere medewerker te weten gekomen. Wat kan/moet ik doen?

Spreek de betrokken medewerkers zo snel mogelijk aan over het voorval en over hun gedrag. Maak hen daarbij duidelijk dat dergelijk gedrag niet getolereerd wordt op de werkvloer. Geef ook aan dat u er op zal toezien dat dit gedrag zich in de toekomst niet meer zal voordoen (principe van sociale controle en opvolging van medewerkers). Worden de gemaakte afspraken niet nagekomen, of vertoont een medewerker provocatief gedrag, grijp dan snel in.

2 Eén van mijn medewerkers werd al verschillende keren verbaal aangevallen door een klant. Ik merk dat hij het verbaal agressieve gedrag voor een stuk zelf uitlokt. Hoe spreek ik hem hierover aan?

Agressie bij klanten kan vaak vermeden worden als men zich op een assertieve maar klantvriendelijke manier opstelt. Spreek uw medewerker hierover aan en maak hem duidelijk hoe hij de klant in kwestie op een andere manier kan benaderen. Geef hem concrete tips om te reageren op de uitspraken en handelingen van de klant. Het is ook zinvol om aan te geven welk gedrag uw medewerker absoluut moet vermijden. Indien nodig kan u ook afspreken dat een collega voortaan het contact met deze specifieke klant overneemt.



Risicoanalyse psychosociale aspecten

Checklist: 'Agressie en schokkende gebeurtenissen op het werk'

	JA	NEE
Bestaat er voor de medewerkers een risico op agressie door derden ? Bijvoorbeeld schelden, bedreigingen, vandalisme, fysiek geweld, ...		
Zijn er al agressie-incidenten geweest?		
Hebben er zich al schokkende gebeurtenissen voorgedaan? Bijvoorbeeld (getuige zijn van) een ernstig ongeval, valse beschuldigingen, ...		
Werd er al een risicoanalyse uitgevoerd op basis van registraties van ongewenst gedrag (onder meer geweld) door derden?		
Werden er in uw organisatie afspraken gemaakt om het risico op agressie te beperken?		
Is er aandacht voor opvang na ingrijpende gebeurtenissen?		
Wordt er psychosociale ondersteuning voorzien na incidenten van geweld door derden of na een ernstig arbeidsongeval?		
Bestaan er afspraken of procedures over wat er dient te gebeuren en door wie bij een schokkende gebeurtenis?		



Ziekteverzuim en 'er wèl-zijn' op het werk

“Een gezonde geest in een gezond lichaam.”

Een hoger ziekteverzuimcijfer is vaak een signaal van een verhoogd onwelbevinden in de organisatie. In kleine organisaties heeft het bovendien rechtstreekse gevolgen voor de andere medewerkers. Zij moeten een zieke collega vervangen of krijgen extra werk toegeschoven. Ziekteverzuim aanpakken door controles uit te voeren heeft enkel een tijdelijk effect en is dus niet voldoende.

Tips voor het omgaan met ziekte

- Maak duidelijke afspraken: hoe en aan wie moeten werknemers zich ziek melden, hoe verloopt het contact tijdens de ziekte, en wat is de procedure wanneer een medewerker terugkeert na een periode van ziekte.
- Durf medewerkers aan te spreken bij de eerste signalen van mogelijke uitval.
- Spreek medewerkers met een veelvuldig ziektepatroon aan op basis van concrete feiten, spreek vanuit uw bezorgdheid en peil naar mogelijke werkgerelateerde oorzaken van de ziekte.
- Geef langdurig zieke medewerkers de nodige aandacht en hou contact.
- Schakel de arbeidsgeneesheer, een ergonomo of de preventieadviseur psychosociale aspecten in om gepaste begeleiding te voorzien om na een langdurige periode van arbeidsongeschiktheid een vlotte terugkeer te verzekeren. Tijdens afwezigheid kan men ten allen tijde voor de werkhervatting een bezoek brengen aan de arbeidsgeneesheer. Maar ook reeds tijdens de arbeidsongeschiktheid kan de werknemer een bezoek voorafgaand aan werkhervatting brengen bij de arbeidsgeneesheer om zijn situatie te bespreken. Dit bezoek mag hij rechtstreeks aanvragen bij de arbeidsgeneesheer.



Veelgestelde vragen over...

Ziekteverzuim en 'er wèl-zijn' op het werk

1 Eén van mijn medewerkers is geregeld gedurende kortere periodes ziek. Hoe spreek ik hem daarover aan?

Praat met uw medewerker over dit ziektepatroon, zeker als het voor u onduidelijk is of omstandigheden op het werk een rol spelen in de ziekte. Spreek hem aan zodra hij het werk hervat heeft.

Belangrijke aandachtspunten:

- Open het gesprek met de boodschap dat u bezorgd bent over de regelmatige afwezigheden en een korte beschrijving van de gevolgen hiervan.
- Verwijs naar positieve ervaringen uit verleden: wanneer was de werknemer wel aanwezig, en voerde hij zijn werk op een correcte manier uit.
- Stel vragen om inzicht te krijgen in het actuele ziektepatroon.
- Vraag niet naar de diagnose of reden van ziekte, maar ga na of deze mogelijk werkgerelateerde oorzaken heeft.
- Is dat het geval, bekijk dan samen of u het werk anders kan organiseren, of hoe u het op een andere manier kan invullen.
- Spelen persoonlijke factoren een rol, ga dan na of uw medewerker voldoende hulp krijgt in zijn/haar omgeving. U hoeft hem hierbij niet zelf te begeleiden, maar u kan hem wel doorverwijzen.

Volg het gesprek op een open manier op. Zo helpt u vage ongenoegens en schuldgevoelens om te zetten in een verbetertraject.

2 Ben ik verplicht aangepast werk te voorzien voor een medewerker die (langdurig) ziek is?

Neen. Indien het technisch of organisatorisch onmogelijk is om op dergelijke vraag naar aangepast werk in te gaan, kan u dit motiveren in een verslag. De re-integratie van (langdurig) zieke werknemers wordt beschreven in CODEX I.4-72 tot I.4-82. De opstart van een re-integratietraject kan aangevraagd worden door de zieke werknemer (en zijn behandelend arts), door u als werkgever of door de adviserend geneesheer van de mutualiteit.

De arbeidsgeneesheer ontvangt de zieke en maakt een re-integratiebeoordeling binnen de 40 werkdagen na aanvraag. Dit kan leiden tot verschillende beslissingen, en in bepaalde gevallen

tot een advies voor aangepast werk. Dan is het aan u om ofwel daarop aansluitend een re-integratieplan op te maken, ofwel toe te lichten in een verslag waarom het voorgesteld aangepast werk onmogelijk is binnen uw bedrijf.

Naast dit meer formele re-integratietraject zoals wettelijk beschreven, kan elke zieke werknemer tijdens zijn arbeidsongeschiktheid de arbeidsgeneesheer raadplegen om zijn werkhervatting te bespreken. Tijdens dit bezoek voorafgaand aan de werkhervatting zal de arbeidsgeneesheer bekijken hoe de terugkeer naar het werk vlot kan verlopen eventueel mits (tijdelijke) ondersteunende maatregelen. Dit gebeurt steeds in overleg met de werknemer en u als werkgever.

Voor sommige aanpassingen aan het werk of aan de werkpost zijn er financiële premies of subsidies waarop u beroep kan doen.

Neem contact op met uw arbeidsgeneesheer van Groep IDEWE voor meer informatie en begeleiding. Meer informatie over het re-integratietraject kan u lezen in onze brochure "re-integratietraject".

3 Eén van mijn medewerkers is langdurig ziek. Kan ik hem medisch ongeschikt laten verklaren door een arbeidsgeneesheer?

Dit kan wanneer de procedure van het re-integratietraject werd doorlopen. Als werkgever kunt u de opstart van een re-integratietraject aanvragen voor werknemers die langer dan 4 maanden arbeidsongeschikt zijn. Die voorwaarde van 4 maanden vervalt als u van uw werknemer een medisch attest van definitieve arbeidsongeschiktheid krijgt.*

Na de re-integratiebeoordeling neemt de arbeidsgeneesheer een beslissing. Een van de mogelijke beslissingen van de arbeidsgeneesheer is: "De werknemer is definitief ongeschikt om het overeengekomen werk bij de werkgever te hervatten en is niet in staat om enig aangepast of ander werk uit te voeren bij deze werkgever."

In dit geval kan u als werkgever overgaan tot een ontslag om medische redenen.

Ook wanneer de arbeidsgeneesheer definitief aangepast werk voorstelt en dit organisatorisch niet haalbaar is binnen uw bedrijf (motivatie in een verslag) of het door u opgemaakte re-integratieplan met voorstel aangepast werk wordt geweigerd door de werknemer, kan u overgaan tot een ontslag om medische redenen. Let wel: de werknemer kan tegen een definitieve beslissing van de arbeidsgeneesheer in beroep gaan. Dit moet gebeuren

* Voor 2017 geldt nog bijkomend: arbeidsongeschiktheid mag geen aanvang hebben genomen vóór 01/01/2016 – deze voorwaarde vervalt vanaf 2018.

binnen de zeven werkdagen. Deze periode wordt best afgewacht om tot ontslag om medische redenen over te gaan.

Als er een ontbinding is van het arbeidscontract op basis van definitieve arbeidsongeschiktheid, moet er geen onderbrekingsvergoeding betaald worden door de werkgever, en kan de werknemer met onmiddellijke ingang genieten van een vervangingsinkomen.

Neem contact op met uw arbeidsgeneesheer van IDEWE voor meer informatie en begeleiding. Voor meer informatie over het re-integratietraject verwijzen we u ook naar onze brochure "re-integratietraject".

4 Wanneer ik een bepaalde medewerker confronteer met een taak die niet goed is uitgevoerd, meldt hij zich kort daarop ziek. Wat kan ik doen?

De afwezigheid van uw medewerker is mogelijk een signaal dat hij uw opmerkingen over zijn werk niet goed begrijpt. Misschien voelt hij zich daardoor incompetent of onvoldoende gewaardeerd en wordt hij daardoor makkelijker ziek. Spreek dus uw werknemer aan over uw vermoeden, en ga na of dat klopt. Vraag hem welke ondersteuning hij nodig heeft, en stel zelf voor om de werkomstandigheden, het takenpakket, de samenwerkingsrelatie, of de werkvoorwaarden aan te passen, zodat hij zich meer gewaardeerd voelt.

Ga ook na of er conflicten zijn met collega's waarin u kunt bemiddelen. Wees duidelijk over welke aanpassingen haalbaar zijn en welke niet, zodat uw medewerker geen onrealistische verwachtingen koestert over zijn/haar werksituatie.

Merkt u dat u met deze medewerker in een conflict-situatie belandt, schakel dan de hulp in van de preventieadviseur psychosociale aspecten en vraag hem om als bemiddelaar op te treden.

5 Ik heb de indruk dat één van mijn medewerkers telkens ziek wordt wanneer zijn verlof geweigerd wordt of wanneer er een moeilijke shift aankomt.

Spreek uw medewerker hierover aan zodra hij weer aan het werk gaat. Vertel hem dat dit patroon u opvalt en dat u zich er zorgen over maakt. Spreek eventueel met uw controledienst af om een controlearts in te schakelen bij ziekte na verlofweigering, tijdens een schoolvakantie, of bij weekendwerk. Herstel ook na zo'n controle de communicatie met uw medewerker en ga een gesprek met hem aan.

6 Een van mijn medewerkers kent zijn job zo goed dat hij mij voortdurend de les spelt over wat ik anders zou moeten aanpakken. Dit bezorgt me stress, in die mate dat ik er zelf ziek van dreig te worden.

Voor u met uw medewerker praat is het belangrijk om zelf goed te weten wat u precies als belastend ervaart. Hoe zijn de taken verdeeld? Wat is de rol van uw medewerker in de planning, de organisatie, het contact met klanten? Hoe verlopen beslissingsprocessen? Voelt u zich onrechtmatig behandeld door wat uw medewerker doet, of door de manier waarop hij u aanspreekt over het werk? Schakel indien nodig de hulp in van een externe partner om vooraf alles op een rijtje te zetten.

Voelt u zich voor bepaalde taken niet competent genoeg en blijkt uw medewerker die ongevraagd op zich te nemen, volg dan zelf de nodige opleiding, of besteed deze taken uit aan een externe partner. Beschikt uw medewerker over vaardigheden die een bepaalde meerwaarde hebben voor de organisatie, maak daar dan duidelijke afspraken over.

7 Wat als een medewerker zijn ziektebriefje niet of te laat indient?

Een werknemer moet u een geneeskundig getuigschrift bezorgen wanneer u daarom vraagt, of wanneer de collectieve arbeidsovereenkomst of het arbeidsreglement hem daartoe verplicht.

Dat attest moet hij u bezorgen binnen de twee werkdagen volgend op uw verzoek, binnen de termijn die vermeld wordt in het arbeidsreglement of de collectieve overeenkomst, of – als er geen termijn bepaald is – binnen de twee werkdagen vanaf de eerste ziektedag.

Als de werknemer u het doktersattest laattijdig bezorgt, hebt u het recht om loonwaarborg te weigeren voor alle ziektedagen die de dag van afgifte of verzending van het ziektebriefje voorafgaan. Deze dagen worden dan beschouwd als onbetaalde ziektedagen.

Het is een misverstand dat voor een baaldag (één dag afwezigheid wegens ziekte) geen ziektebriefje vereist is: u kan voor elke ziekteperiode een medisch attest vragen. Alleen wanneer een werknemer tijdens een lopende arbeidsdag ziek naar huis gaat, is er voor die onderbroken arbeidsdag geen ziektebriefje nodig.

Risicoanalyse psychosociale aspecten

Checklist: 'Ziekteverzuim'

Checklist Ziekteverzuim	JA	NEE
Is er een opvallend personeelsverloop onder uw medewerkers?	Orange	Green
Is er sprake van een opvallend ziekteverzuim?	Orange	Green
Zijn er afspraken over ziektemelding?	Green	Orange
Kennen en volgen medewerkers de afspraken inzake ziekteverzuim?	Green	Orange
Wordt er aandacht besteed aan de nodige opvolging van medewerkers tijdens en na ziekte?	Green	Orange
Leidinggevenden weten wat ze moeten doen bij een ziektemelding?	Green	Orange
De procedures omtrent ziektemelding en -opvolging zijn gekend en worden consequent toegepast?	Green	Orange
Zijn er afspraken uitgewerkt voor de re-integratie van afwezige werknemers conform het wettelijk kader?	Green	Orange

Procedure voor psychosociale risico's

1. Doel, definities en toepassingsgebied

1.1 Doel

Deze procedures dragen bij tot het welzijn van werknemers en vullen de algemene wijze om psychosociale risico's te beheersen aan.

1.2. Definities

1.2.1. Afkortingen

- OGGW: Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag: ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk
- PAPS: Preventieadviseur psychosociale aspecten
- VP: Vertrouwenspersoon
- AG: Arbeidsgeneesheer
- IPA: Interne preventieadviseur veiligheid
- EDPBW: Externe dienst voor preventie en bescherming op het werk

1.2.2. Psychosociaal risico

Een psychosociaal risico is de kans dat een of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden.

Binnen het risico op gezondheidsschade onderscheiden we risico's die te maken hebben met pesterijen, geweld, ongewenst seksueel gedrag en risico's die te maken hebben met zaken als stress, burn-out en conflicten.

1.2.3. Informele en formele procedure

Informeel verzoek/informele interventie

- De essentie van de informele procedure is: een onderlinge oplossing zoeken voor psychosociale risico's in de werksituatie.
- De informele procedure kan in vertrouwelijkheid ten opzichte van de werkgever/leidinggevende verlopen zonder dat deze er weet van heeft of tussenkomt.
- Indien de werkgever of een leidinggevende ook op de hoogte is van het probleem, dan zal de VP of de PAPS bespreken in welke mate overleg met de werkgever nodig is om een sereen kader te scheppen voor een interventie.

Formeel verzoek/formele interventie

- De essentie van een formeel verzoek is dat een werknemer zich op schriftelijke wijze, via een bijzondere procedure, tot de werkgever richt en hem vraagt om tussen te komen bij een psychosociaal risico.
- De essentie van de formele interventie van de PAPS is de werkgever, die verantwoordelijk is voor de gezondheid en veiligheid van de werknemers, na analyse in te lichten over de risico's die aanwezig zijn en hem advies te verstrekken over de maatregelen die kunnen getroffen worden om gezondheidsschade te voorkomen.
- Binnen de formele interventie kan eveneens met oplossingsgericht overleg en bemiddeling worden gewerkt, waarvan verslag in het adviesrapport aan de werkgever wordt gegeven.

1.3. Toepassingsgebied

- De procedures voor psychosociale risico's zijn van toepassing voor iedere werknemer die meent hinder of schade te ondervinden van psychosociale risico's of die schade wil voorkomen.
- De procedures zijn ook van toepassing op derden die werk verrichten in de onderneming, onder bepaalde voorwaarden.
- Bij OGGW vanwege derden kan een werknemer een verklaring laten opnemen in een register 'Feiten OGGW van derden' dat wordt bijgehouden door de VP of IPA.

2. Beginselverklaring over de algemene wijze van omgaan met psychosociale risico's

- Onze onderneming waardeert een verscheidenheid aan werknemers en streeft naar werken in een sfeer van welzijn. Deze sfeer bereiken we als alle werknemers beleefd en respectvol met elkaar omgaan. Wij verwachten dat ieder zich daarvoor inzet en OGGW achterwege laat. We roepen op om dit gedrag bij anderen niet aan te moedigen of te tolereren maar om het aan te pakken en op te lossen. Ook kleinere conflicten worden constructief aangepakt en zo snel mogelijk opgelost.
- Ieder zet zich in om situaties aan te pakken die kunnen leiden tot stress of burn-out.
- De werkgever engageert zich, voor zover hij een impact heeft op het gevaar, passende preventiemaatregelen te nemen om de psychosociale risico's op het werk te voorkomen, om de schade te voorkomen of om ze te beperken.

3. Bijzondere procedures voor psychosociale risico's

3.1. Tussenkommende partijen

- Voorafgaand aan bijzondere procedures kan ieder zich rechtstreeks richten tot de werkgever of een leidinggevende voor hulp.
- Ieder die last heeft van een psychosociaal risico waarvoor het gewone overleg geen oplossing biedt, kan gaan spreken met de VP (in de eerste plaats) en de PAPS over wat er aan de hand is, wat er al gedaan is, wat er nog kan worden gedaan en wat iemand daarbij nodig heeft.
- Men kan ook met de AG of de IPA vertrouwelijk gaan spreken, die zullen informeren, adviseren en doorverwijzen.

3.2. Twee soorten bijzondere procedures

- Voor alle psychosociale risico's zijn er twee procedures: (1) het verzoek tot informele psychosociale interventie; (2) het verzoek tot formele psychosociale interventie.

3.3. Fase voorafgaand aan een verzoek tot psychosociale interventie

- Uiterlijk tien kalenderdagen na het eerste contact hoort de VP of de PAPS de werknemer en informeert hij hem over de mogelijkheden tot interventie. De werknemer kiest na deze raadpleging het type interventie waarvan hij gebruik wil maken.

4. Verzoek tot informele psychosociale interventie

- De informele psychosociale interventie bestaat uit het op een informele wijze zoeken naar een oplossing door de verzoeker en de VP of de PAPS, door middel van: (1) gesprekken die onthaal (de verwachtingen van de verzoeker bespreken en uitleg verstrekken over het kader waarbinnen gewerkt wordt), luisteren en advies omvatten; (2) een interventie om hulp te zoeken bij een andere persoon in de onderneming, bijvoorbeeld een leidinggevende; (3) gesprekken gericht op verzoening tussen de betrokkenen voor zover zij akkoord gaan.

5. Verzoek tot formele psychosociale interventie

- Het verzoek tot formele psychosociale interventie omvat drie zaken: (1) de werknemer vraagt aan de werkgever om gepaste collectieve en/of individuele maatregelen te nemen, (2) op basis van een analyse van de specifieke arbeidssituatie door de PAPS en (3) op basis van een advies met voorstellen van maatregelen door de PAPS
- Indien de werknemer geen gebruik wil maken van de informele psychosociale interventie of indien deze niet tot een oplossing leidt, kan de werknemer aan de PAPS zijn wil uitdrukken om een verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen.
- De werknemer heeft een verplicht persoonlijk onderhoud met de PAPS alvorens zijn verzoek in te dienen.
- Het verzoek tot formele psychosociale interventie wordt opgenomen in een door de verzoeker gedateerd en ondertekend document met (1) de beschrijving van de problematische arbeidssituatie en (2) het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen.
- Dit document wordt bezorgd aan de PAPS of aan EDPBW waarvoor de PAPS zijn opdrachten vervult.
- De PAPS kan de indiening van het verzoek tot formele psychosociale interventie weigeren wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen psychosociale risico's op het werk inhoudt.

6. Verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter

- Dit verzoek tot interventie heeft meer betrekking op een organisatorisch probleem dan op een individueel probleem en meer dan één persoon loopt risico op schade.
- De PAPS brengt de werkgever en de verzoeker op de hoogte van de indiening en de te volgen procedure en van de risicosituatie zoals ze werd beschreven.
- De werkgever beslist welk gevolg hij aan het verzoek geeft.
- Binnen 3 maanden vanaf de mededeling, deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee (1) aan de PAPS die (2) de verzoeker ervan op de hoogte brengt en (3) aan de IPA.
- De werkgever voert zo snel mogelijk de maatregelen uit die hij beslist heeft te nemen.
- Indien nodig stelt de PAPS aan de werkgever 'bewarende maatregelen' voor om te voorkomen dat de gezondheid van een betrokkene ernstig wordt aangetast.

7. Verzoek met een hoofdzakelijk individueel karakter voor psychosociale risico's buiten OGGW

- De PAPS brengt de werkgever schriftelijk op de hoogte van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie werd ingediend en dat dit verzoek een hoofdzakelijk individueel karakter heeft. Hij deelt hem de identiteit van de verzoeker mee.
- De PAPS onderzoekt op volledig onpartijdige wijze de situatie rekening houdend met de informatie van de personen die hij nuttig acht te horen.
- Het adviesrapport van de PAPS bevat:
 - (1) De beschrijving van het verzoek en de context.
 - (2) De identificatie van de gevaren voor de verzoeker en het geheel van de werknemers.
 - (3) De elementen die een positieve en negatieve invloed hebben op de risicosituatie, op niveau van arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en interpersoonlijke relaties.
 - (4) De voorafgaande stappen die werden genomen om het gevaar uit te schakelen en de schade te beperken.
 - (5) De voorstellen voor de nodige collectieve en individuele preventiemaatregelen die voor de specifieke arbeidssituatie kunnen toegepast worden om het gevaar uit te schakelen en de schade te beperken evenals de verantwoording van deze voorstellen.
 - (6) De voorstellen voor collectieve preventiemaatregelen die kunnen toegepast worden om herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen en de verantwoording van deze voorstellen.
- Binnen de 3 maanden stelt de PAPS een advies op en deelt het mee: (1) aan de werkgever, (2) met het akkoord van de verzoeker aan de VP wanneer die op informele wijze is tussengekomen.
- De PAPS brengt de verzoeker en de andere betrokken persoon zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van: (1) de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd; (2) de voorstellen van preventiemaatregelen en hun verantwoording voor zover deze verantwoording hen toelaat de situatie gemakkelijker te begrijpen en de afloop van de procedure gemakkelijker te aanvaarden.
- Gelijktijdig brengt de PAPS de IPA schriftelijk op de hoogte van de voorstellen van preventiemaatregelen en hun verantwoording, om de IPA toe te laten zijn coördinatieopdrachten uit te voeren.
- Twee maanden na ontvangst van het advies, deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft: (1) aan de PAPS; (2) aan de verzoeker en aan de andere betrokken persoon; (3) aan de IPA.
- De werkgever voert zo snel mogelijk de maatregelen uit die hij beslist heeft te nemen.
- Zelfs indien de verzoeker niet langer deel uitmaakt van de onderneming of de instelling tijdens het verloop van de interventie, deelt de PAPS zijn advies mee aan de werkgever.

8. Verzoek tot formele psychosociale interventie voor OGGW

- Er is een verplicht persoonlijk onderhoud voorafgaand aan het verzoek.
- Het verzoek wordt ingediend met een gedateerd en ondertekend document dat de volgende gegevens bevat:
 - (1) De nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens de werknemer constitutief zijn voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.
 - (2) Het ogenblik en de plaats waarop elk van deze feiten zich hebben voorgedaan.
 - (3) De identiteit van de aangeklaagde.
 - (4) Het verzoek aan de werkgever om geschikte maatregelen te nemen om een einde te maken aan de feiten.
- De PAPS kan de indiening van het verzoek weigeren wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhoudt.
- De PAPS brengt de werkgever schriftelijk op de hoogte van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk werd ingediend. Hij deelt hem de identiteit van de verzoeker mee.
- De PAPS brengt, als hij het verzoek aanvaardt, de werkgever op de hoogte van het feit dat de verzoeker een bepaalde bescherming geniet vanaf de datum waarop het verzoek in ontvangst werd genomen.

Verzoek tot formele psychosociale interventie voor OGGW (vervolg)

- Verloop van het onderzoek:
 - (1) De PAPS deelt zo spoedig mogelijk aan de aangeklaagde de feiten schriftelijk mee die hem worden ten laste gelegd.
 - (2) De PAPS hoort de betrokken personen, getuigen of anderen die hij nuttig oordeelt.
 - (3) Hij onderzoekt het verzoek op volledig onpartijdige wijze.
 - (4) Hij brengt onmiddellijk de werkgever op de hoogte van het feit dat een getuige een bescherming geniet en deelt hem de identiteit van de getuige mee.
 - (5) De aangeklaagde en de getuigen ontvangen een kopie van hun gedateerde en ondertekende verklaringen.
 - (6) Indien de ernst van de feiten het vereist, stelt de PAPS bewarende maatregelen voor aan de werkgever alvorens zijn advies te overhandigen. De werkgever deelt zo snel mogelijk en schriftelijk aan de PAPS zijn gemotiveerde beslissing mee over welk gevolg hij aan het voorstel voor bewarende maatregelen zal geven.
 - (7) Indien nuttig kunnen oplossingsgerichte gesprekken tussen betrokkenen worden georganiseerd, waarvan verslag wordt gegeven in het adviesrapport.
- Het adviesrapport van de PAPS bevat:
 - (1) De beschrijving van het verzoek en de context ervan.
 - (2) De identificatie van de gevaren voor de verzoeker en het geheel van de werknemers.
 - (3) De elementen die een positieve en negatieve invloed hebben op de risicosituatie, op niveau van arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en interpersoonlijke relaties.
 - (4) De voorafgaande stappen die werden genomen om het eventuele gevaar uit te schakelen en de schade te beperken.
 - (5) De voorstellen voor de nodige collectieve en individuele preventiemaatregelen die ten aanzien van de specifieke arbeidssituatie kunnen toegepast worden om het eventuele gevaar uit te schakelen en de schade te beperken evenals de verantwoording van deze voorstellen.
 - (6) De voorstellen voor collectieve preventiemaatregelen die kunnen toegepast worden om herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen en de verantwoording van deze voorstellen.
 - (7) Het eventueel verslag van oplossingsgerichte gesprekken tijdens de formele interventie.
- Het adviesrapport wordt binnen een termijn van 3 maanden bezorgd aan: (1) aan de werkgever, (2) met het akkoord van de verzoeker aan de VP wanneer die op informele wijze tussenkwam.
- Na de overhandiging en toelichting van het adviesrapport aan de werkgever, brengt de PAPS de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van: (1) de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd; (2) de voorstellen van preventiemaatregelen en hun verantwoording voor zover deze verantwoording hen toelaat de situatie gemakkelijker te begrijpen en de afloop van de procedure gemakkelijker te aanvaarden.
- Gelijktijdig brengt de PAPS de IPA schriftelijk op de hoogte van de voorstellen van preventiemaatregelen en hun verantwoording, om hem toe te laten zijn coördinatieopdrachten uit te voeren.
- De werkgever beoordeelt op zijn beurt het probleem en maakt een actieplan met maatregelen. Indien de werkgever overweegt individuele maatregelen te nemen ten aanzien van een werknemer deelt hij dit voorafgaand en schriftelijk mee aan de werknemer, uiterlijk een maand na ontvangst van het advies. Indien deze maatregelen de arbeidsvoorwaarden van de werknemer wijzigen, deelt de werkgever een afschrift van het advies mee en hoort hij deze werknemer die zich kan laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze.
- Uiterlijk twee maanden na ontvangst van het advies, deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft: (1) aan de PAPS, (2) aan de verzoeker en aan de andere rechtstreeks betrokken persoon en (3) aan de IPA.

Verzoek tot formele psychosociale interventie voor OGGW (vervolg)

- De werkgever voert zo snel mogelijk de maatregelen uit die hij beslist heeft te nemen.
- De PAPS deelt zijn advies mee aan de werkgever, zelfs indien de verzoeker niet langer deel uitmaakt van de onderneming of de instelling tijdens het verloop van de interventie.

9. Wedertewerkstelling na afwezigheid

Werknemers die feiten van OGGW ondervonden, krijgen begeleiding bij hun wedertewerkstelling na afwezigheid door ziekte of andere redenen. De leidinggevende overlegt met de betrokkene om de begeleiding af te spreken. Ook de arbeidsgeneesheer, de VP, de PAPS kunnen hierbij helpen.

10. Slotbepaling

Voor alles wat niet is vermeld in dit arbeidsreglement, gelden de regelgevende bepalingen en de bedrijfsinterne preventiedocumenten.

11. Coördinaten van vertrouwenspersoon en de psychosociaal preventieadviseur

Coördinaten van de vertrouwenspersoon (VP)

Naam: Functie:
Telefoon: E-mail:

Coördinaten en bevoegdheid van de preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS)

Voor psychosociale risico's op het werk waaronder OGGW zijn de PAPSSEN van de discipline Psychosociale Aspecten van GROEP IDEWE bevoegd. IDEWE is regionaal georganiseerd. Om de dienstverlening te verzekeren, kunnen zij samenwerken met of worden vervangen door collega's, zo mogelijk in samenspraak met de aanvrager.

Alle PAPSSEN van IDEWE zijn bevoegd om alle voorziene opdrachten uit te voeren. De wet voorziet dat PAPSSEN geleidelijk kennis, ervaring en kwalificaties bij verwerven. De PAPSSEN die nog niet alle kwalificaties hebben verworven, werken onder de verantwoordelijkheid van volledig gekwalificeerde PAPSSEN.

De PAPSSEN van IDEWE regio (vul hier uw IDEWE-regio in)
zijn toegewezen aan de onderneming.

De eerste naam is eerste aanspreekpunt, maar elke PAPS kan worden gecontacteerd.

Algemeen telefoonnummer (onthaal) IDEWE regio (vul hier uw IDEWE-regio in):

E-mail van het PAPSSEN team van regio (vul hier uw IDEWE-regio in):
psychosociale.x@idewe.be (x vervangen door uw IDEWE-regio)

PAPSSEN regio (vul hier uw IDEWE-regio in):

-
-
-
-
-

Psychosociaal welzijn

Overloop samen met uw medewerkers de oranje aandachtspunten die van toepassing zijn voor uw organisatie. Duid de belangrijkste aandachtspunten aan om op te volgen en formuleer hieruit enkele acties voor uw globaal preventieplan en jaaractieplan.

Kleurlegende checklist psychosociale risico's



OK



Aandacht nodig



Wettelijke verplichting

Checklist Respectvol gedrag op het werk	JA	NEE
Zijn er al signalen geweest van conflicten op het werk?		
Zijn er al signalen geweest van pesterijen op het werk?		
Zijn er al signalen geweest van ongewenst seksueel gedrag op het werk?		
Zijn er al signalen geweest van geweld op het werk?		
Is er algemeen een goede sfeer in de onderneming?		
Worden problemen makkelijk besproken?		
Krijgen medewerkers in hun werk steun van werkgever/zaakvoerder en collega's?		
Is er mogelijkheid tot overleg en inspraak voor medewerkers?		
Worden medewerkers aangesproken op ongepast gedrag?		
Weten medewerkers waar ze terecht kunnen als ze psychosociale risico's ervaren , zoals bijvoorbeeld pesterijen, ongewenst seksueel gedrag of geweld op het werk?		
Worden de contactgegevens van de vertrouwenspersoon, de externe preventiedienst en de dienst Toezicht op het Welzijn op het Werk vermeld in het arbeidsreglement ?		
Is er een beginselverklaring en een procedure uitgewerkt voor het melden van psychosociale risico's zoals bijvoorbeeld conflicten, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag of geweld op het werk?		
Is er een register voor feiten van pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag gepleegd door derden (bijvoorbeeld klanten, bezoekers, ...)?		

Checklist Alcohol, medicatie en illegale drugs op het werk	JA	NEE
Is er alcohol aanwezig of beschikbaar op het werk?		
Is er medicatie aanwezig of beschikbaar op het werk?		
Werd ooit de aanwezigheid of het dealen van illegale drugs vastgesteld?		
Werd uw onderneming al geconfronteerd met problemen die verband hielden met het gebruik alcohol-, medicatie of illegale drugs? (Bijvoorbeeld verhoogd (kort) ziekteverzuim, onaangepast gedrag, conflicten, arbeidsongevallen, slechte uitvoering van taken, ...)		
Beschikt u over een beleidsverklaring inzake alcohol-, medicatie- en druggebruik op het werk?		
Zijn er op het werk afspraken over alcohol-, medicatie- en druggebruik?		
Zijn er op het werk procedures voor de (gevolgen van) alcohol-, medicatie of druggebruik (bijvoorbeeld wat bij acuut of chronisch misbruik)?		
Zijn medewerkers op de hoogte van de risico's van gebruik van alcohol, medicatie of illegale drugs voor hun veiligheid en gezondheid?		
Kennen medewerkers de afspraken over alcohol, medicatie of illegale drugs?		
Worden medewerkers met problemen veroorzaakt door het gebruik van alcohol, medicatie of illegale drugs indien nodig doorverwezen voor hulpverlening , eventueel via de arbeidsarts?		

Checklist Stress op het werk	JA	NEE
Moeten medewerkers geregeld te veel of te snel werken ?		
Is het werk soms emotioneel zwaar of liggen medewerkers er soms van wakker?		
Vereist het werk veel aandacht en concentratie ?		
Zijn er omgevingsfactoren die stresserend kunnen werken? Bijv. werkmiddelen, lawaai, temperatuur, verlichting, verluchting, ...		
Worden er regelmatig overuren gepresteerd?		
Ervaren werknemers druk om bereikbaar te zijn tijdens hun vrije tijd?		

Zorgt de onderneming ervoor dat de werkdruk niet te zwaar wordt voor medewerkers?		
Zijn er voldoende ontplooiingsmogelijkheden voor medewerkers? Bijvoorbeeld het volgen van opleidingen.		
Is er aandacht voor zo weinig mogelijk belasting bij afwijkende werkregelingen (nacht- of ploegenwerk, overuren, onderbroken uurroosters, ...)?		
Krijgen medewerkers de ruimte om zelf beslissingen te nemen?		
Biedt de job voldoende afwisseling ?		
Kunnen medewerkers zelf hun werk organiseren ?		
Is het voldoende duidelijk welke rol en takenpakket iedere medewerker heeft?		
Is er voldoende feedback ingebouwd en is het voldoende duidelijk hoe het werk van de medewerkers beoordeeld wordt?		
Is er voldoende jobzekerheid ?		
Is het werk goed georganiseerd ?		
Is er een evenredige taakverdeling onder de medewerkers?		
Zijn er rechtvaardige regels en werkafspraken ?		

Checklist Agressie en schokkende gebeurtenissen op het werk	JA	NEE
Bestaat er voor de medewerkers een risico op agressie door derden ? Bijvoorbeeld schelden, bedreigingen, vandalisme, fysiek geweld, ...		
Zijn er al agressie-incidenten geweest?		
Hebben er zich al schokkende gebeurtenissen voorgedaan? Bijvoorbeeld (getuige zijn van) een ernstig ongeval, valse beschuldigingen, ...		
Werd er al een risicoanalyse uitgevoerd op basis van registraties van ongewenst gedrag (onder meer geweld) door derden?		
Werden er in uw organisatie afspraken gemaakt om het risico op agressie te beperken?		
Is er aandacht voor opvang na ingrijpende gebeurtenissen?		
Wordt er psychosociale ondersteuning voorzien na incidenten van geweld door derden of na een ernstig arbeidsongeval?		
Bestaan er afspraken of procedures over wat er dient te gebeuren en door wie bij een schokkende gebeurtenis?		

Checklist Ziekteverzuim	JA	NEE
Is er een opvallend personeelsverloop onder uw medewerkers?		
Is er sprake van een opvallend ziekteverzuim?		
Zijn er afspraken over ziektemelding?		
Kennen en volgen medewerkers de afspraken inzake ziekteverzuim?		
Wordt er aandacht besteed aan de nodige opvolging van medewerkers tijdens en na ziekte?		
Leidinggevendenden weten wat ze moeten doen bij een ziektemelding?		
De procedures omtrent ziektemelding en -opvolging zijn gekend en worden consequent toegepast?		
Zijn er afspraken uitgewerkt voor de re-integratie van afwezige werknemers conform het wettelijk kader?		

Duid aan en handteken hieronder:

- Deze checklist werd ingevuld met participatie van de werknemers.

alcohol-, medicatie- en drugsbeleid

Model van beleidsverklaring (fase 1)

Vanuit het standpunt van onze onderneming zijn er verschillende redenen om zich te bekommeren om het alcohol-, medicatie- en druggebruik van onze werknemers. In de eerste plaats houdt het gebruik van deze middelen een reëel risico in voor de gezondheid, de veiligheid en de psychosociale belasting van onze werknemers en hun omgeving. Daarnaast kan middelengebruik de productiviteit en de kwaliteit van het werk aantasten. Het alcohol-, medicatie- en druggebruik van de werknemers kan ten slotte ook het imago van onze onderneming schaden.

De bevordering van het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk is een belangrijk aandachtspunt.

Onze werknemers en eventuele andere op de werkplaats aanwezige personen dienen op een verantwoorde wijze om te gaan met het gebruik van alcohol, medicatie en andere drugs: de middelenconsumptie mag geen aanleiding geven tot problematische situaties op het werk. Wanneer er zich onverhoopt toch een door middelengebruik veroorzaakte probleemsituatie voordoet, zal de werkgever passende maatregelen treffen. Daarnaast zullen zij inzake middelengebruik een voorbeeldfunctie vervullen. We gaan ervan uit dat de werknemers zich inzake druggebruik aan de wetgeving ter zake houden.

Situatie 1:

De onderneming kiest ervoor om het beleid niet verder uit te werken via regelgeving, procedures, vorming of hulpverleningsinitiatieven.

Wij menen dat er momenteel geen redenen zijn om specifieke voorschriften en regels inzake middelengebruik uit te werken.

Er zijn binnen de organisatie afspraken gemaakt over de wijze waarop er met functioneringsproblemen van werknemers wordt omgegaan. Deze volstaan om ook bij onverantwoord of problematisch middelengebruik gepast te kunnen optreden.

Situatie 2:

De onderneming kiest ervoor om het beleid verder uit te werken via bijvoorbeeld

- **regelgeving**
- **procedures**
- **vorming**
- **hulpverlening.**

Register van feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk door derden

De werkgever dient een risicoanalyse op te maken van de vormen van psychosociale belasting veroorzaakt door derden. Met het oog op deze risicoanalyse beschikt de werkgever over een 'register van feiten gepleegd door derden'. Dit register omvat een verklaring met de beschrijving van de feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk die werden veroorzaakt door derden en waarvan de werknemer meent het slachtoffer te zijn geweest, evenals de data van de feiten. De werkgever bewaart de verklaringen inzake de feiten die in het register zijn opgenomen, gedurende vijf jaren, te rekenen vanaf de dag dat de werknemer deze verklaringen heeft laten optekenen.

Vertrouwelijk:

Dit register wordt bijgehouden door de vertrouwenspersoon of door de interne preventieadviseur indien er geen vertrouwenspersoon in de organisatie aangesteld is. Alleen de werkgever, de preventieadviseur psychosociale aspecten, de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk hebben toegang tot dit register.

Gegevens

Datum registratie:

Datum en tijdstip feiten:

Identiteit derde:

Identiteit melder (optioneel):

Hoedanigheid derde (bijv. cliënt, leverancier,...)

Vinden (vonden) de feiten plaats tijdens de werkuren? Ja Neen

Feiten

Vormen	Uitingen	Intentie derde zoals beleefd dr slachtoffer	Gevolgen
<input type="checkbox"/> Agresie/geweld	<input type="checkbox"/> Verbaal (schelden, dreigen, druk uitoefenen)	<input type="checkbox"/> Intentioneel (wetens willens)	<input type="checkbox"/> Geen
<input type="checkbox"/> Pesten	<input type="checkbox"/> Lichaamstaal	<input type="checkbox"/> Ziektebeeld <input type="checkbox"/> Mindervaliden <input type="checkbox"/> Dementie <input type="checkbox"/> Verslavingen <input type="checkbox"/> Psychiatrie <input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> Pijn
<input type="checkbox"/> Ongewenst seksueel /relationeel gedrag	<input type="checkbox"/> Fysiek <input type="checkbox"/> Aanrakingen <input type="checkbox"/> Slagen <input type="checkbox"/> Verwondingen	<input type="checkbox"/> Neen	<input type="checkbox"/> Kneuzingen
<input type="checkbox"/> Stalking	<input type="checkbox"/> Geschriften	<input type="checkbox"/> Vanuit hevige emotie na begrijpbare frustratie	<input type="checkbox"/> Wonde

<input type="checkbox"/> Racisme	<input type="checkbox"/> Mail, chat, internet	<input type="checkbox"/> Vanuit hevige emotie die niet goed te begrijpen valt	<input type="checkbox"/> Emotioneel leed
<input type="checkbox"/> Discriminatie			<input type="checkbox"/> Materiële schade
<input type="checkbox"/> Carjacking			
<input type="checkbox"/> Verkeersagressie			
<input type="checkbox"/> Beroving			
<input type="checkbox"/> Afpersing			
<input type="checkbox"/> Materiële agressie			
<input type="checkbox"/> Agressie tegen zichzelf			
<input type="checkbox"/> Andere			

Aanleiding van agressie

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> te lange wachttijd | <input type="checkbox"/> onder invloed van alcohol of drugs |
| <input type="checkbox"/> ontevredenheid over dienstverlening | <input type="checkbox"/> geen duidelijke aanleiding |
| <input type="checkbox"/> emotioneel ten gevolge van gebeurtenis | <input type="checkbox"/> andere, namelijk |

Schade

- | | | |
|---------------------|---|--|
| Aan persoon: | <input type="checkbox"/> tegen mij alleen | <input type="checkbox"/> andere derden |
| | <input type="checkbox"/> tegen mij en collega's | <input type="checkbox"/> andere: |

- | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Aangifte arbeidsongeval: | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> neen |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|

- | | | |
|-----------------------|---|--|
| Aan materiaal: | <input type="checkbox"/> persoonlijke bezittingen | <input type="checkbox"/> los meubilair |
| | | <input type="checkbox"/> gebouw |

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Aangifte verzekering: | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> neen |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|

Politie

- | | |
|------------------|---|
| Aangifte: | <input type="checkbox"/> ja, PV-nummer: |
| | <input type="checkbox"/> neen |

Te nemen maatregelen

Welke zijn de te nemen maatregelen?

Voorbeeld Alcohol-, medicatie- en drugsbeleid

Fase 2

Afspraken en regels

Alcohol

Algemene regel: binnen de onderneming, tijdens de diensturen

Nultolerantie = totaal verbod op het drinken en proeven van alcoholische dranken.

Binnen de onderneming, na de diensturen

Het is voor iedereen duidelijk wanneer alcohol wordt toegestaan, bijvoorbeeld tijdens:

- kerstdrink
- pensioenviering
- drink afsluiting werkjaar zomer.

De beschikbaarheid van alcohol en het maximum verbruik is duidelijk omschreven:

- 2 glazen alcohol
- beperkt tot 2 uur (17u30 - 19u30)
- geen zware bieren noch sterke drank.

Activiteiten buiten de onderneming

De norm wordt overgenomen die geldt in de Belgische verkeersreglementering. Dit komt grosso modo overeen met 2 glazen alcohol. Het is uiteraard in alle gevallen verboden om als afgevaardigde van onze onderneming in besonken toestand te verkeren tijdens activiteiten in een externe organisatie.

Veiligheidsfunctie

Nultolerantie voor het gebruik van alcohol tijdens de diensturen, zowel binnen onze onderneming als op externe locatie. De veiligheidsfuncties worden hieronder omschreven:

- chauffeurs
- heftruckbestuurders.

Drugs

Voor de aanwezigheid, het gebruik en het verspreiden van illegale drugs geldt een nultolerantie binnen de onderneming.

Medicatie

De werkgever stelt onder geen enkele voorwaarde medicatie ter beschikking.

Personeelsleden die medicatie nemen met mogelijke effecten op het functioneren, vragen we spontaan de werkgever te verwittigen van de eventuele bij- of uitwerkingen (slaperigheid, concentratiestoornissen, ...).

Melding aan de arbeidsgeneesheer is verplicht voor veiligheidsfuncties (chauffeurs, heftruckbestuurders).

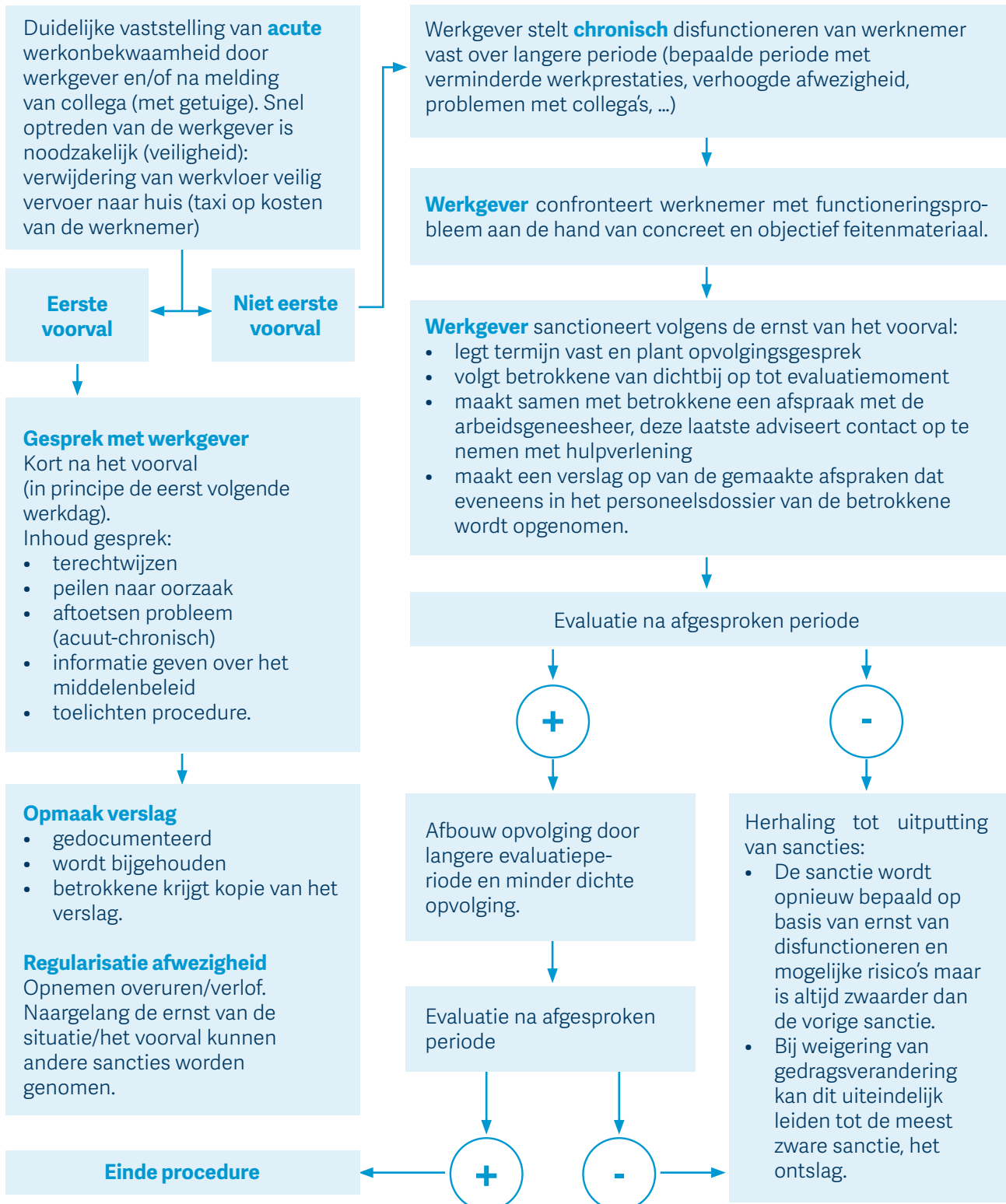
Procedure voor vervoer betrokkene naar huis, zijn begeleiding en kostenregeling

Bij vaststelling van disfunctioneren door acuut alcohol- of druggebruik tijdens het werk zal een taxi worden voorzien op kosten van de werknemer om de betrokkene veilig thuis te brengen.

Adequate opvang en begeleiding van probleemgebruikers

De arbeidsgeneesheer en de preventieadviseur psychosociale aspecten kunnen discreet worden gecontacteerd door de betrokkene om de nodige hulp en begeleiding te vragen. Een passende doorverwijzing kan worden voorzien.

Procedure bij functioneringsproblemen door vermoedelijk alcohol-, medicatie- of druggebruik



Respectvol gedrag op het werk

- Organiseren en bevorderen van contacten die de goede sfeer stimuleren vb. samen eten, personeelsfeestje, teambuilding,
- Inbouwen agendapunt over je goed voelen op het werk op teamoverleg
- Waardering en schouderklopjes van leidinggevenden inbouwen
- Duidelijke feedback geven op functioneringsgesprekken, vb. wat doet medewerker goed en minder goed
- Opstellen van een gedragscode over respectvolle communicatie
- Contactgegevens van vertrouwenspersoon en preventieadviseur psychosociale aspecten vermelden in arbeidsreglement
- Beginselverklaring van de organisatie mee opnemen in arbeidsreglement waarin wordt aangegeven wat al dan niet gepast gedrag is, investeren in een charter over waarden waar de organisatie voor staat
- Register feiten door derden bekendmaken en bijhouden (agressie, pesten, ongewenst seksueel gedrag)
- Mogelijkheden tot overleg en inspraak voorzien en inbouwen, vb. briefings, overdracht, teamvergadering over werkverdeling en andere topics
- Stimuleren dat medewerkers appreciatie en waardering over elkaars werk tonen en uitspreken
- Medewerkers aanspreken op ongepast gedrag en meedelen hoe zij dit zelf kunnen signaleren
- Werken aan feedbackcultuur en medewerkers leren feedback geven en ontvangen
- Hulpvaardigheid naar collega's beoordelen en bespreken in evaluatie- en functioneringsgesprekken
- Collega's stimuleren dat ze elkaar ondersteunen en helpen

Alcohol, medicatie en drugs

- Beleidsverklaring AMD (alcohol, medicatie, drugs) uitwerken en bekendmaken
- Beschikbaarheid en gelegenheid tot alcoholgebruik beperken, vb. wat met personeelsfeestjes, pensionering, recepties, zakenlunches
- Afspraken over beschikbaarheid alcohol en medicatie uitwerken
- Afspraken over beschikbaarheid alcohol en medicatie bekendmaken
- Procedures uitwerken (hoe vaststellen, hoe verwijderen van de arbeidsplaats , ..) over wat te doen als een medewerker onder invloed is (acuut misbruik) of een drankprobleem zich voordoet (chronisch misbruik)
- Medewerkers opleiden en sensibiliseren in risico's van AMD-gebruik, bijvoorbeeld in vergadering, door folder
- Doorverwijskanalen voor begeleiding en hulpverlening inzake AMD-misbruik oplist en ter beschikking houden

Stress op het werk

- Werkbelasting in kaart brengen en objectiveren
- Evenwichtige werkverdeling op basis van heldere criteria voorzien
- Duidelijke functieomschrijvingen voorzien
- Takenpakket en -verdeling bespreekbaar maken individueel en in het team
- Ruimte inbouwen op overleg om emotionele belasting te bespreken
- Systeem uitwerken om overuren te compenseren en regelmatig weg te werken
- Stresserende omgevingsfactoren (vb. lawaaihinder) verminderen door maatregelen qua infrastructuur
- Opleidingsmogelijkheden kenbaar maken en voorzien op maat van de job
- Inspraakmogelijkheden en kanalen voor ideeën voorzien bij veranderingen

- Afspraken maken over welke onderwerpen medewerkers informerende, advies- of beslissingsbevoegdheid hebben
- De jobinhoud aantrekkelijk en afwisselend maken. Mogelijke tips: jobrotatie tussen collega's, specialiseren, mogelijkheid tot groei naar andere functie
- Peter- en meterschap aanbieden en gericht uitwerken voor nieuwe medewerkers
- Mogelijkheden voorzien opdat mensen zelf hun werk kunnen regelen en plannen
- Duidelijk zijn naar de teams en de individuele medewerker over de verwachtingen over de job (vb. tempo, kwaliteit, collegiale omgang, ...)
- Duidelijke feedback inbouwen over functioneren medewerkers en team, ook aandacht voor positieve feedback inbouwen
- Bij grote veranderingen in de organisatie: aandacht hebben voor jobonzekerheid.
- Dit zowel bij mensen die job verlaten als mensen die blijven maar hun jobinhoud zien veranderen

Agressie en schokkende gebeurtenissen

- Register feiten door derden jaarlijks evalueren
- Analyse van de psychosociale risico's van de feiten door derden inbouwen
- Opleiding omgaan met agressie voorzien bij hoog risico
- Afspraken opstellen over 'wat te doen bij agressie-incidenten'
- Opvang voor schokkende gebeurtenissen proactief aanbieden en kanalen bekendmaken
- Duidelijkheid scheppen over aanbod en betaling psychologische ondersteuning na feiten van geweld door derden
- Afspraken maken over 'wat te doen bij een schokkende gebeurtenis?'

Ziekteverzuim

- Afspraken maken inzake ziektemelding en ziekte-opvolging tijdens en na ziekte bij start nieuwe medewerker
- Afspraken inzake ziekte helder communiceren naar de medewerkers
- Afspraken maken over wat als medewerkers de afspraken niet volgen inzake ziekte of afwezigheid
- Contact onderhouden met zieke medewerker
- Voorbereiding werkhervatting nieuwe medewerker
- Overleggen over oorzaken ziekte in het werk
- Structurele oplossing zoeken voor vervanging zieke medewerker



Bijlagen

Bijlage 1. Arbeidsreglement (voorbeeld)

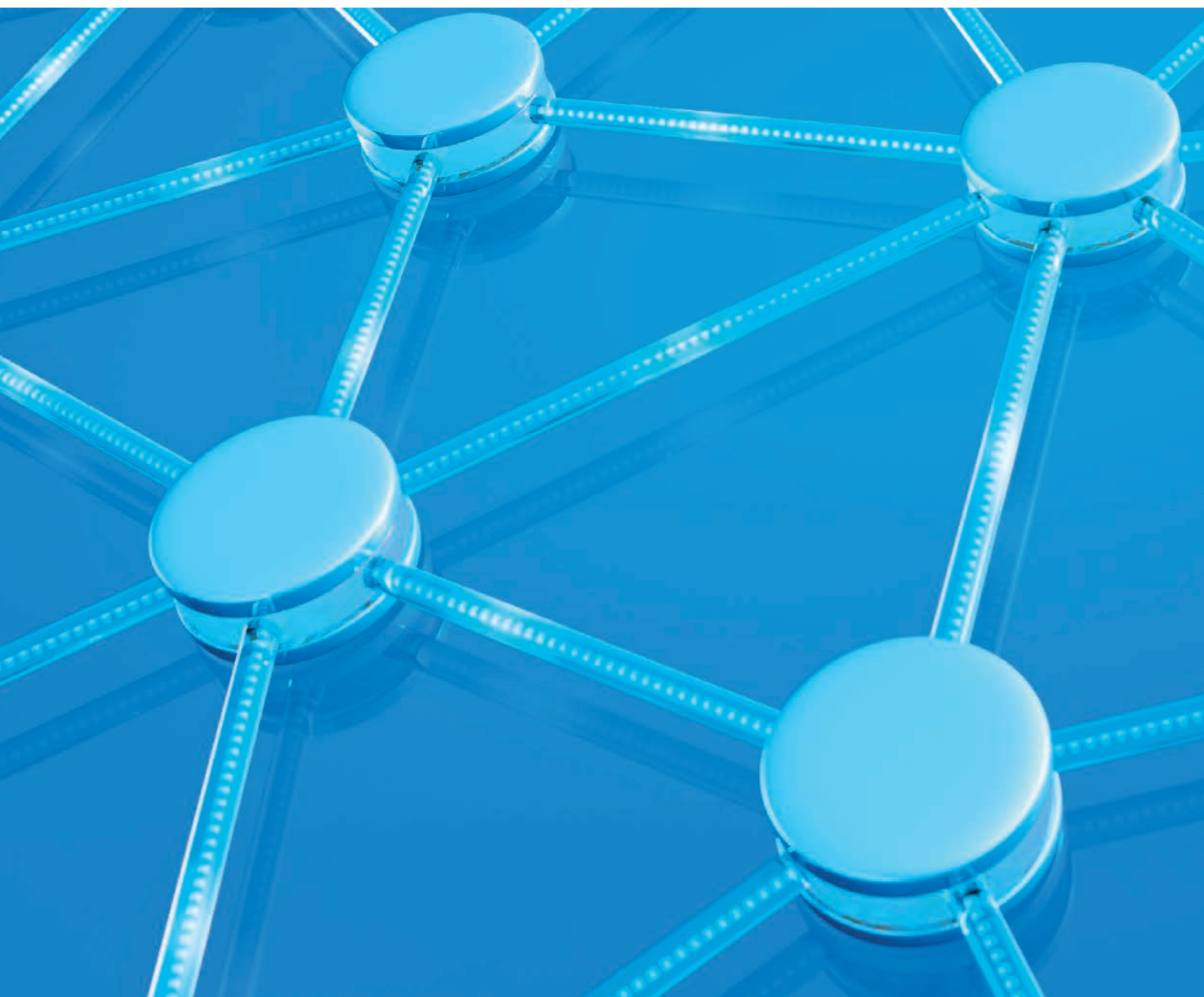
Bijlage 2. Checklist psychosociaal welzijn

Bijlage 3. Beleidsverklaring alcohol-, medicatie- en drugsbeleid

Bijlage 4. Register van feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk door derden

Bijlage 5. Voorbeeld Alcohol-, medicatie- en drugsbeleid Fase 2

Bijlage 6. Beleidsadvies GPP – JAP



Regionale kantoren Groep IDEWE

Contacteer ons - Wij helpen u graag verder!

Antwerpen

Tel. 03 218 83 83
antwerpen@idewe.be

Hasselt

Tel. 011 24 94 70
hasselt@idewe.be

Namur

Tel. 081 32 10 40
namur@idewe.be

Brussel

Tel. 02 237 33 24
brussel@idewe.be

Leuven

Tel. 016 39 04 38
leuven@idewe.be

Roeselare

Tel. 051 27 29 29
roeselare@idewe.be

Charleroi

Tel. 071 23 99 11
charleroi@idewe.be

Liège

Tel. 042 29 71 91
liege@idewe.be

Turnhout

Tel. 014 40 02 20
turnhout@idewe.be

Gent

Tel. 09 264 12 30
gent@idewe.be

Mechelen

Tel. 015 28 00 50
mechelen@idewe.be

Centrale diensten:

IDEWE vzw
Tel. 016 39 04 11
info@idewe.be

IBEVE vzw
Tel. 016 39 04 90
info@ibeve.be

www.idewe.be | info@idewe.be

www.idewe.be | info@idewe.be

© IDEWE - Niets uit deze uitgave mag, in enige vorm of op enige wijze, veeleelvoudigd of openbaar gemaakt worden zonder schriftelijke toestemming van de uitgever. Verantwoordelijke uitgever: prof. dr. Lode Godderis, IDEWE, Interleuvenlaan 58, 3001 Leuven. 3398-3.2-202309-20284.