

## Hoe de RI&E kansen biedt om PSA aan te pakken



IR. NICOLE PIKKEMAAT ACHTERGRONDARTIKEL

30 september 2022 om 00:00

Als er risico's zijn op het vlak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) binnen je organisatie, dan moet je een verdiepende risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) PSA uitvoeren. Dat blijkt eigenlijk te gelden voor iedere organisatie, want als we kijken naar de landelijke cijfers, dan speelt PSA overal. Toch wordt de RI&E PSA nog steeds onvoldoende belicht.

De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) die jaarlijks wordt uitgevoerd door TNO en CBS voor 2021 geeft aan dat het percentage werknemers dat burn-outklachten (psychische vermoeidheid door het werk) ervaarde na een daling in 2020 weer gestegen is naar het niveau van 2019, namelijk 17%. In 2021 gaf 42% van de werknemers aan dat er (aanvullende) maatregelen nodig zijn ten aanzien van werkdruk en werkstress en 18% wenste (aanvullende) maatregelen als het gaat om emotioneel zwaar werk. Dit is een toename ten opzichte van 2020 (toen 37% en 15%), maar vergelijkbaar met de jaren daarvoor. Algemeen beeld bij de cijfers over de psychosociale arbeidsbelasting is dat 2020 een gunstig jaar was (minder hoge taakeisen, meer autonomie, minder burn-outklachten, minder behoefte aan maatregelen, minder sprake van disbalans werk-privé), maar dat deze gunstige ontwikkeling zich niet heeft voortgezet in 2021. Kijk voor een impressie op deze Factsheet-Nationale-Enquête-Arbeidsomstandigheden. Wil je meer weten over de percentages in je sector, maak dan gebruik van deze NEA-benchmarktool.

Het komt er dus op neer dat iedere organisatie in Nederland te dealen heeft met een verdiepend PSA-onderzoek. Toch zien we geregeld dat het onderdeel PSA in de RI&E onderbelicht is. Er is dus nog werk te doen op dit vlak. En laten we hopen dat dit bijdraagt aan betere cijfers op het vlak van PSA in Nederland. Hieronder gaan we in op de PSA-risico's, onderverdeeld in werkdruk, agressie en geweld en ongewenste omgangsvormen. We geven je ook de eisen, aandachtspunten voor een goede kwaliteit van een verdiepende RI&E PSA.

### PSA-risico: werkdruk

Bij het PSA-thema werkdruk spelen de volgende factoren een rol:

- Werktijden
- Inhoud van het werk
- Contacten op het werk (steun van collega's en leidinggevenden)
- Werktempo
- Ingrijpende gebeurtenissen op het werk
- Zwaarte van het werk
- Overwerk

- Hoeveelheid werk
- Afwijkende werktijden
- Mogelijkheden voor pauzes en verlof

Voor deze factoren beoordeelt de preventiemedewerker of er een risico is en of het beleid er voldoende aandacht aan besteedt. Geef je medewerkers bijvoorbeeld voorlichting over de risico's van werkdruk? Waar kunnen ze terecht als ze de werkdruk niet goed aan kunnen? Besteed je aandacht aan een gezond werktijden- en pauzebeleid? En hoe doe je dat als je thuiswerkt en/of hybride werkt?

## **PSA-risico: agressie en geweld**

Het is belangrijk dat je inzicht hebt in waar en wanneer medewerkers te maken kunnen krijgen met agressie en geweld. Dat doe je onder meer door bij te houden hoeveel agressie- en geweldsincidenten bij bepaalde werkzaamheden of op bepaalde plaatsen en tijden hebben plaatsgevonden en wat de aard van de incidenten was. Daarnaast controleer je of het beleid en de werkomgeving op orde zijn. Denk daarbij aan de volgende zaken:

- Procedure van incidenten melden en registreren
- Voorlichting, instructie en training over agressie en geweld
- Protocol, procedure en huisregels
- Voldoende organisatorische en personele maatregelen
- Technische en bouwkundige voorzieningen
- Adequate alarmprocedure
- Regeling opvang en nazorg
- Aanpakbeleid daders

## **PSA-risico: ongewenste omgangsvormen**

Voor wat betreft de thema's pesten, seksuele intimidatie, intimidatie en discriminatie, samengevat ongewenste omgangsvormen, is het belangrijk om in de RI&E aandacht te besteden aan factoren die het risico (kunnen) vergroten, zoals:

- Man/vrouw-verhouding (scheve verhoudingen vergroten het risico)
- Werktijden buiten kantooruren
- Weinig autonomie en een hoge werkdruk
- Onduidelijkheid bij reorganisatie
- Uitbestede werk (zoals schoonmaak)
- Aanwezigheid van uitzendkrachten
- Privé en werk lopen door elkaar
- Aanwezigheid van expats
- Aanwezigheid van medewerkers met een beperking

Als de werkdruk hoog is of er veel stress is vanwege onzekerheid, dan heeft dat vaak gevolgen voor de werksfeer. Medewerkers hebben een kort lontje, trekken zich terug en/of maken meer fouten. Irritaties komen in verhouding meer voor en er is weinig tijd of motivatie voor een goed gesprek om irritaties op te lossen. En het is bijvoorbeeld leuk voor de teamspirit, collega's die privé veel met elkaar optrekken. Maar bedenk ook dat er risico's zijn. Wat als een feestje uit de hand loopt?

## **Welke risico's zijn er binnen de organisatie?**

Ga steeds na of de genoemde factoren een risico zijn of kunnen opleveren voor medewerkers en of er voldoende maatregelen zijn getroffen om de risico's te voorkomen of te beperken. Neem daarbij informatie die aanwijzingen geeft voor vormen van ongewenst gedrag mee, zoals ziekteverzuimcijfers, uitslagen van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en het

jaarverslag van de vertrouwenspersoon. Uiteraard neem je ook door of het beleid op orde is. Denk daarbij aan zaken als:

- Gedragscode
- Voorlichting en instructie
- Vertrouwenspersonen
- Klachtenregeling en klachtencommissie
- Opvang, begeleiding en nazorg

Wanneer blijkt dat een of meerdere PSA-factoren voor bepaalde organisatieonderdelen en/of functies een reëel risico vormen, moet je de PSA-risico's diepgaand onderzoeken. Het is belangrijk dat zo concreet mogelijk wordt waar de PSA vandaan komt (= stressbronnen in beeld). Oorzaken als bezuinigingen of een hoge werkdruk zijn te globaal. De basisinspectiemodule Werkdruk-Richtlijn Nederlandse Arbeidsinspectie die de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) gebruikt bij de handhaving, geeft een groot aantal kwaliteitseisen. Hieronder een aantal belangrijke kwaliteitseisen:

- Bij gebruik van een vragenlijst dient deze door ten minste de helft van de groep medewerkers te zijn ingevuld. Naarmate naast de vragenlijst intensiever gebruik wordt gemaakt van andere informatiebronnen, zoals individuele interviews en/of groepsbesprekingen over de beleefde werkdruk, wordt deze eis met betrekking tot een minimale respons minder zwaarwegend.
- De resultaten van het onderzoek moeten per team, afdeling of functiesoort zichtbaar gemaakt kunnen worden, waarbij uiteraard de anonimiteit van de medewerkers gewaarborgd blijft.
- De vragen of stellingen in de vragenlijst moeten zodanig gesteld zijn dat uit de resultaten van het onderzoek de oorzaken van de te hoge werkdruk afgeleid kunnen worden. In het verdiepend onderzoek moet dus duidelijk gezocht worden naar de werkdrukbronnen, ofwel de stressoren in het werk die de beleefde werkdruk veroorzaken. De basisinspectiemodule geeft een lijst van veelvoorkomende bronnen. Voor een impressie geef ik hier een kleine greep uit deze lijst:
  - Te veel werk om af te kunnen maken in de beschikbare tijd
  - Onvoldoende personeel om al het werk uit te voeren
  - Onvoldoende mogelijkheden om het werk zelf te kunnen indelen
  - Slechte of verstoorde verhoudingen met directe collega's en/of leidinggevenden
  - Discriminatie van de medewerker door de leidinggevenden of collega's

Voorbeelden van vragenlijsten die door de Arbeidsinspectie voldoende valide en betrouwbaar worden geacht, zijn:

- WEB Model (Werkstressoren Energiebronnen Burnout-model)
- VBBA (Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid)
- TNO NOVA Weba (Arbeid OnderzoeksVragenlijst Arbeidsinhoud - Welzijn Bij Arbeid)
- JCQ (Job Content Questionaire)
- JSS (Job Stress Survey)
- TOMO (Toetsingslijst Mens en Organisatie)
- Internetspiegel

Dat neemt niet weg dat ook andere onderzoeken kunnen volstaan. Het is van belang dat de juiste onderwerpen doorlopen worden en de stressoorzaken duidelijk zijn. Als je bijvoorbeeld gebruik wil maken van het medewerkerstevredenheidonderzoek (MTO), het preventief medisch onderzoek (PMO) en/of een onderzoek genoemd in de arbocatalogus van je sector, moet je mogelijk vragen toevoegen. Goed om te weten is dat er een aparte basisinspectiemodule (BIM) is inzake intern ongewenst gedrag, namelijk: Basisinspectiemodule Intern ongewenst gedrag-Richtlijn Nederlandse Arbeidsinspectie. Ook deze BIM geeft houvast voor goed onderzoek en beleid.

# De rol van de OR

De OR is een belangrijke partner: de OR weet wat er speelt onder de medewerkers en kan daarmee bijdragen aan het goed in kaart brengen van de risico's. Bovendien heeft de OR veel invloed. De uitvoering van de RI&E en het plan van aanpak zijn beiden instemmingsplichtig. Ook voor de Inspectie is de OR belangrijk. Dat zie je ook terug in de eerder genoemde basisinspectiemodule, waarin de OR bijvoorbeeld nadrukkelijk genoemd wordt. De inspecteurs interviewen medewerkers en leidinggevendenden. Met de OR vindt een gesprek plaats om te bevorderen dat iedereen vrijuit kan spreken over de problematiek van werkdruk. Ook kan de OR een rol spelen bij het maken van de selectie van gesprekken.

## Aan de slag

Tot slot is dan de vraag: wat doe je eraan? Onderzoek doen is één, aanpakken moet ook gebeuren. Een RI&E is niet af zonder een plan van aanpak met concrete maatregelen. Dat geldt ook voor de RI&E PSA. Uiteindelijk gaat het erom dat het niet bij een bureau- of praatstuk blijft. Houd de RI&E levend en doe echt wat met de PSA-risico's. Dat is meer dan bijvoorbeeld voorlichting geven over ongewenste omgangsvormen of het bespreken van de hoge werkdruk op een werkoverleg. Letterlijk staat het zo in de Arbowetgeving (Arbobesluit, art. 2.15): "Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de RI&E, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken."

De stressfactoren moeten dus voorkomen worden en op zijn minst minder worden. Daarbij gaat de Arbowet uit van de arbeidshygiënische strategie, wat betekent dat knelpunten eerst zoveel mogelijk bij de bron worden aangepakt. Kortom: er moeten maatregelen getroffen worden die daadwerkelijk bijdragen aan het voorkomen en verminderen van de stressbronnen.

## Geraadpleegde bronnen en interessant om te bekijken

Arbowet en Arbobesluit

Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2021 - in vogelvlucht (tno.nl)

Basisinspectiemodule Werkdruk-Richtlijn Nederlandse Arbeidsinspectie

Basisinspectiemodule Intern ongewenst gedrag-Richtlijn Nederlandse Arbeidsinspectie

---

**Source URL:** <https://www.werkenveiligheid.nl/rie/werkwijze/hoe-de-rie-kansen-biedt-om-psa-aan-te-pakken>