

Gepubliceerd op *Werk & Veiligheid - Kennisplatform over preventie, RI&E en sociale veiligheid*

(<https://www.werkenveiligheid.nl>)

[Home](#) > Hoe de RI&E kansen biedt om PSA aan te pakken

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

---

Door [Nicole Pikkemaat](#) op vr, 20/11/2020 - 00:00

Werkwijze

Achtergrondartikel



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. In 2021 heeft de Inspectie SZW in haar jaarplan opgenomen zich meer te richten op de verantwoordelijkheid van werkgevers voor PSA en het arboproof gebruik van ICT-middelen in de thuissituatie. Dit heeft door de coronacrisis een enorme vlucht genomen.

Als we kijken naar de landelijke cijfers, dan speelt PSA overal. Zo geeft de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) die jaarlijks wordt uitgevoerd door TNO en CBS voor 2019 aan dat bijvoorbeeld 28% van alle werknemers hoge taakeisen heeft. Ook geeft het NEA-onderzoek aan dat sprake is van burn-outklachten, agressie en geweld en vormen van ongewenst gedrag. Kijk voor een impressie op deze [factsheet NEA 2019](#). Wil je meer weten over de percentages in je sector, maak dan gebruik van deze [NEA-benchmarktool](#). Het komt erop 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?

## 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 ([BIM](#)) [Werkdruk](#) die de Inspectie SZW 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 [BIM Werkdruk](#) 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 Inspectie SZW voldoende valide en betrouwbaar worden geacht, zijn:

- WEB Model (Werkstressoren Energiebronnen Burnout-model)
- VBBA (Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid)
- TNO NOVA Weba
- JCQ (Job Content Questionnaire)
- 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 stressorzaken duidelijk zijn. Als je bijvoorbeeld gebruik wilt maken van het medewerkerstevredenheid-onderzoek (MTO), het preventief medisch onderzoek (PMO) en/of een onderzoek genoemd in de arbocatalogus van je sector, moet je mogelijk vragen toevoegen.

## 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 [BIM Werkdruk](#), waarin de OR bijvoorbeeld nadrukkelijk genoemd wordt. De inspecteurs interviewen medewerkers en leidinggevenden. 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.

## Hoe kijkt de Inspectie ernaar?

---

De Inspectie SZW vindt de RI&E erg belangrijk. In 2021 zal de Inspectie zich bijvoorbeeld richten op de verantwoordelijkheid van werkgevers voor PSA en het arboproof gebruik van ICT-middelen in de thuissituatie, dat door de coronacrisis een enorme vlucht heeft genomen. De Inspectie zal bij een groot aantal nog te selecteren bedrijven de RI&E en het plan van aanpak opvragen en die beoordelen op de beschreven PSA-risico's van thuiswerk en de omgang met coronamaatregelen op de werkplek. Je kunt ook zelf met de ogen van een inspecteur kijken aan de hand van de [zelfinspectietool werkdruk en ongewenst gedrag](#). Daarmee krijg je snel in beeld wat je (nog) moet onderzoeken en organiseren. En wil je nog meer weten, duik dan in basisinspectiemodule ([BIM Ongewenste Omgangsvormen](#)) en de eerder genoemde [BIM Werkdruk](#).

## 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
- [BIM Werkdruk](#)
- [BIM Ongewenste Omgangsvormen](#)
- Flyers Inspecties SZW: [De Aanpak van werkdruk \(Waar let de Inspectie SZW?\)](#), [De aanpak van agressie en geweld \(Waar let de Inspectie SZW op?\)](#), [Ongewenste omgangsvormen](#), [Discriminatie op de werkvloer](#).
- [Stress herkennen en reageren](#)

### Lees meer:

[Medewerkers met stress: dit doe je eraan](#)

[Stress herkennen en reageren](#)

[Psychosociale risico's door thuiswerken](#)

[Lees meer op overzichtspagina RI&E](#)

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