



# Psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

## Inhoudsopgave

- Wat is de gewenste situatie?
- Maatregelen
- Checklist
- Toelichting op de maatregelen



Goedgekeurd door Sociale Partners



Getoetst door Nederlandse Arbeidsinspectie

Onder Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) wordt verstaan werkdruk, seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten. In de werksituatie kunnen deze stress veroorzaken. In de groene sector heeft men vooral te maken met werkdruk in piekperiodes, werkdruk veroorzaakt door planningsproblemen en agressie van omstanders. Ook slechte communicatie of omgangsvormen tussen leiding en medewerkers of medewerkers onderling kunnen stress veroorzaken.

## Wat is de gewenste situatie?

- ✓ Werkdruk leidt niet tot gezondheidsklachten.
- ✓ Seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten komen niet voor in de sector.
- ✓ Medewerkers weten hoe ze om moeten gaan met agressie van omstanders.

## Maatregelen

- ➔ Inventariseer samen met medewerkers (en de OR of personeelsvertegenwoordiging als het bedrijf hierover beschikt) waar zich knelpunten voordoen in de werkdruk en bij agressie van klanten of omstanders.
- ➔ Zorg dat de hoeveelheid werk in relatie tot de beschikbare tijd niet te groot is.
- ➔ Stem de inhoud van de taken in de functie af op de eigenschappen, capaciteiten en ervaring van de persoon.
- ➔ Zorg voor een goede organisatie van het werk. Denk aan planning van machines, gereedschap en andere hulpmiddelen.
- ➔ Zorg voor contactmogelijkheden met het bedrijf.
- ➔ Maak afspraken over omgangsvormen en toets deze periodiek.
- ➔ Zorg dat een vertrouwenspersoon is aangesteld en bekend is bij alle medewerkers.

## Checklist

- Geef bij uw leidinggevende aan als u denkt het werk niet aan te kunnen.



- Maak gebruik van de geplande pauze, zelfs als u denkt daar eigenlijk 'geen tijd' voor te hebben.
- Maak gebruik van opleidings- en trainingsmogelijkheden om uw kennisniveau op peil te houden en uw inzet binnen het bedrijf te vergroten.
- Voorkom irritatie bij omstanders en verkeersdeelnemers, bijvoorbeeld tijdens laden en lossen en transport van losse lading (bijvoorbeeld takken).
- Werk mee aan een goede werksfeer.
- Spreek collegas aan op ongewenst gedrag, of kaart dit aan tijdens het werkoverleg.
- Meld ongewenst gedrag bij uw leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

## Toelichting op de maatregelen

### Inventarisatie, organisatie en voorbereiding

- Inventariseer bijvoorbeeld in het kader van de RI&E in uw organisatie waar en wanneer zich werkdruk en/of ongewenst gedrag voordoet. Maak gebruik van de werknemersvragenlijsten in de nieuwe RIE van Stigas.
- Geef voorlichting over werkdruk, seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten. Zorg er voor dat er in de organisatie gesproken kan worden over werkdruk en omgangsvormen. Voorbeeld van een gedragscode zie [Bijlage 1 Voorbeeld gedragscode](#).
- Zorg dat medewerkers weten waar zij met eventuele klachten en voorstellen terecht kunnen. Klachtenregeling zie [Bijlage 2 Klachtenprocedure](#)
- Ook het ziekteverzuim kan aanwijzingen geven waar sprake is van werkdruk of werkstress.
- Voor individuele medewerkers is er een checklist om te bekijken of er signalen zijn die wijzen op stress. Zie [Bijlage 3 Checklist medewerker](#)
- Leidinggevenden kunnen voor onderzoek naar stresssignalen de checklist teamniveau gebruiken. Zie [Bijlage 4 Checklist Leidinggevenden](#)
- Bespreek met de leiding en medewerkers hoe te hoge werkdruk en ongewenst gedrag voorkomen kan worden. Voor mogelijke maatregelen tegen werkstress, zie [Bijlage 5 Maatregelen tegen werkstress](#).
- Agressie van derden (publiek / omstanders, bezoekers, klanten) doet zich vaak voor bij het afzetten van wegen, kappen van bomen, maaiwerk, enz.. Bekijk of die situaties te vermijden zijn en anders welke maatregelen van te voren te nemen zijn waardoor de agressie ter plekke wordt beperkt. Er is vaak meer te doen dan van tevoren wordt gedacht, zoals door goede voorbereiding tijdsduur van overlast beperken, bepaalde werkzaamheden op andere tijden uitvoeren, andere benadering van omstanders e.d.
- Plan minimaal 1 x per jaar een functioneringsgesprek waarin PSA aan de orde komt.
- Bespreek dan ook of de medewerker het eigen werk goed aan kan, of men het werk te ingewikkeld of juist te eenvoudig vindt, welke aanvullende opleiding en/of instructie men nodig denkt te hebben en of er al dan niet problemen worden ervaren in de omgang met leiding en/of collegas.
- Zorg dat leidinggevenden PSA bespreekbaar kunnen maken, zowel bij individuele medewerkers als in hun team. Zij moeten bovendien signalen van werkdruk of ongewenst gedrag kunnen herkennen, zodat zij tijdig met hun medewerkers kunnen spreken en kunnen ingrijpen.



## Organisatie van het werk

- Zorg voor een duidelijke werkplanning met zo min mogelijk verstoringen, bijvoorbeeld de juiste mensen op de juiste plaats, materialen / hulpmiddelen op tijd op werkplek, tijdige (bij-)scholing.

- Houd met alle betrokkenen de werkplanning regelmatig tegen het licht. Wat kan beter? Een manier is om af en toe een of twee projecten / opdrachten door te spreken met alle betrokkenen (mensen die plannings maken, machines en materialen aanleveren en de mensen die het werk uitvoeren) en daaruit conclusies te trekken voor de toekomst.
- Zorg voor correcte wegafzettingen indien nodig bij werk op de openbare weg, zodat weggebruikers tijdig gewaarschuwd worden en uitvoerenden het werk veilig kunnen uitvoeren.
- Zorg dat drukke periodes in het werk afgewisseld worden met minder drukke periodes. Geef medewerkers informatie over wat ze te wachten staat, zodat zij hier ook bij hun prive-leven rekening mee kunnen houden.
- Maak duidelijke afspraken over overwerk en compensatie van overwerk.

## Inhoud van het werk

- Zorg voor een taakhoud die bestaat uit voorbereidende, uitvoerende en ondersteunende taken. Dit om eenzijdigheid in het werk tegen te gaan.
- Zorg voor afwisseling in het werk. Dit betekent naast routinematige (eenvoudige) werkzaamheden ook werkzaamheden, die meer creativiteit en aandacht van de medewerkers eisen (moeilijkheidsgraad).
- Zorg dat medewerkers zelf invloed kunnen uitoefenen op het werktempo, de werkmethode en de werkvolgorde (autonomie).
- Voorkom dat medewerkers hele dagen kort-cyclische taken uitvoeren. Vaak zijn dit werkzaamheden met weinig regelmogelijkheden en een verhoogde kans op RSI (CANS).
- Zorg voor informatie ten aanzien van de werkinhoud. Het onvoldoende op de hoogte zijn van wat iemand moet doen, kan een bron van onzekerheid en stress zijn bij medewerkers.
- Geef medewerkers voldoende regelmogelijkheden en beslissingsbevoegdheid, behorend bij hun functie.
- Zorg voor sociale en functionele contacten tijdens het werk. Dit bevordert niet alleen het welbevinden van de medewerker, maar ook het goed uitvoeren van de verschillende taken. (contactmogelijkheden)

## Omvang van het werk

- Zorg voor een juiste verhouding tussen de omvang van de werkzaamheden en de tijd die er voor staat.
- Zorg voor naleving van de werktijdenregeling met bijbehorende pauzes (CAO).
- Voorkom overwerk en zorg voor goede compensatie van overwerk.
- Geef medewerkers de mogelijkheid om vrije dagen / vakanties op te nemen.
- Denk mee met mensen die korter willen werken, bijvoorbeeld vanwege privésituaties.

## Ongewenst gedrag

- Stel een gedragscode op hoe men in de organisatie met elkaar om wil gaan. Hebben medewerkers veel te maken met derden, dan kunnen in de gedragscode ook de gewenste omgangsvormen met derden opgenomen worden. Op internet zijn



diverse voorbeelden van gedragscodes te vinden.

- Stel een gedragscode bij voorkeur op samen met medewerkers. Dan wordt het iets van ons. Gebruik in ieder geval geen kant-en-klare gedragscode van een andere organisatie, maar maak er een eigen code van.
- Maak duidelijk dat ongewenst gedrag niet wordt getolereerd. Niet alleen door dit uit te dragen maar ook te handelen als dat nodig is.
- Zorg voor een duidelijke procedure en neem afspraken ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op in het bedrijfsreglement.
- Check regelmatig, bijvoorbeeld een keer per jaar de omgangsvormen in het bedrijf.
- Denk ook aan uitzendkrachten, stagiairs, gedetacheerden of andere losse krachten. Zij zijn vaker slachtoffer van ongewenst gedrag.
- Maak een klachtenregeling waarin men terecht kan bij de leidinggevende of een aanspreekpunt binnen of buiten het bedrijf (vertrouwenspersoon). [Meer info.](#)
- Zorg voor scholing van leidinggevendenden hoe om te gaan met conflicten / problemen.
- Zijn er medewerkers die regelmatig te maken hebben met agressie van publiek, biedt ze dan een training aan waarin zij beter kunnen leren om te gaan met deze agressie.
- Zorg er voor dat mensen, die slachtoffer zijn geworden van een incident (bijv. handtastelijkheden, geweld) de juiste hulp en (na)zorg krijgen. Houdt zeker de eerste zes weken de vinger aan de pols en bespreek met de bedrijfsarts mogelijkheden voor professionele hulp als de medewerker hier om vraagt of als de medewerker niet of onvoldoende herstelt (bijv. schrikachtig blijft, geïrriteerd, somber of lusteloos is).

#### Wat u verder nog moet weten

- Stressbevorderende factoren uit het privéleven kunnen een rol spelen bij het ervaren van werkdruk.
- Positieve waarderingen, zoals een schouderklopje, snel reageren op verbeter suggesties of klachten van medewerkers, spelen een belangrijke rol in het voorkomen van te hoge psychosociale arbeidsbelasting.

#### Instrumenten die gebruikt kunnen worden

- Werknemersvragenlijst in uw risico-inventarisatie. Deze kunt u vinden in uw digitale Stigas RIE . Heeft u die nog niet? [Meer informatie over de Stigas RIE.](#)
- Risico-inventarisatie en evaluatie.
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- Cursus leiding geven, agressietraining enz.

#### Meer informatie

- Stichting van de arbeid: [De brochure Druk Werk: ?!](#)
- [Vertrouwenspersoon.](#)
- [Voorbeeld van een gedragscode.](#)
- [Maatregelen tegen werkstress.](#)