



Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) /Werkdruk en (on)gewenst gedrag



Goedgekeurd door Sociale Partners



Getoetst door Inspectie SZW

Onder Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) wordt verstaan werkdruk, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten.

In de werksituatie kunnen deze stress veroorzaken.

In het mechanisch loonwerk 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. Risicogroepen die te maken kunnen krijgen met werkdruk en stress zijn bijvoorbeeld planners en monteurs.

Wat is de gewenste situatie?

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

Maatregelen

- Breng werkdruk en stress in kaart door dit nader te inventariseren.
- Zorg dat de hoeveelheid werk in relatie tot de beschikbare tijd niet te groot is.
- Geef indien mogelijk deelopdrachten.
- Stem de inhoud van de taken in de functie af op de eigenschappen, capaciteiten en ervaring van de persoon.
- Zorg voor een goede organisatie en planning van het werk en machines.
- Zorg voor contactmogelijkheden met het bedrijf.
- Maak [afspraken over omgangsvormen](#) en toets deze periodiek.
- Laat iemand optreden (intern of extern) als vertrouwenspersoon.



- Zorg dat de vertrouwenspersoon bekend is bij de medewerkers.
- Maak werkbelasting, afstemming werk en privé bespreekbaar.

Checklist

- Geef bij je leidinggevende aan als je denkt het werk niet aan te kunnen.
- Maak gebruik van de geplande pauze, zelfs als je denkt daar eigenlijk 'geen tijd' voor te hebben.
- Maak gebruik van opleidings- en trainingsmogelijkheden om uw kennisniveau op peil te houden en je inzet binnen het bedrijf te vergroten.
- Voorkom irritatie bij omstanders en verkeersdeelnemers, bijvoorbeeld tijdens transport, laden en lossen.
- Blijf netjes en beleefd om mogelijke escalatie te voorkomen.
- Werk mee aan een goede werksfeer.
- Spreek collega's aan op ongewenst gedrag, of kaart dit aan tijdens het werkoverleg.
- Meld ongewenst gedrag bij uw leidinggevende of een vertrouwenspersoon.
- Ga regelmatig na hoe de werkdruk is. Maak hierbij gebruik van de [sneltest werkdruk](#) van het FNV.
- Spreek met elkaar i.p.v. over elkaar
- Blijft niet lopen met stress bezoek de bedrijfsarts of de huisarts.

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.
- Bespreek voor het seizoen met de medewerkers of er omstandigheden zijn die de werkdruk in het seizoen voor hen moeilijk maken of voor problemen zou kunnen zorgen. Vraag ook naar de mogelijke oplossingen die ze zelf hiervoor zien.
- Ook het ziekteverzuim kan aanwijzingen geven waar sprake is van werkdruk of werkstress.
- Verzuimt een medewerker 3 of meer keer in een jaar, ga dan het gesprek aan over de mogelijkheden om het verzuim te verminderen. Beoordeel wat de werkgever hierin kan doen.
- Voor individuele medewerkers is er een checklist om te bekijken of er signalen zijn die wijzen op stress.
- Leidinggevenden kunnen voor onderzoek naar stressignalen de checklist leidinggevenden gebruiken. Zie ook de toolkit stress: [Vlammen zonder afbranden](#).
- Bespreek met de leiding en medewerkers hoe te hoge werkdruk en ongewenst gedrag voorkomen kan worden.
- Zorg dat medewerkers weten waar zij met eventuele klachten en voorstellen terecht kunnen.
- Agressie van derden, zoals verkeersdeelnemers kan voorkomen vanwege langzaam verkeer dat soms te breed is om in te halen of bij gladheidsbestrijding. Bekijk of die situaties te vermijden zijn en anders welke maatregelen van te voren te nemen zijn. Bespreek ongewenst gedrag ook met de wegbeheerder.
- 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 collega's.
- 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.
- Geef voorlichting over werkdruk, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten. Zorg er voor dat er in de organisatie gesproken kan worden over werkdruk en omgangsvormen.
- Wijs medewerkers op de mogelijkheden van het GRATIS [Preventiespreekuur van Stigas](#).

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.
- Maak afspraken met opdrachtgevers of met samenwerkende partijen.

Praktijkvoorbeeld: "Tijdens een project waar wij als loonbedrijf het bedrijfsterrein moeten aanvullen en egaliseren, kunnen we niet verder, omdat een andere aannemer op hetzelfde project ons de weg belemmert. Wij raken achter op de planning. De spanning en werkdruk lopen hoog op". Achteraf bleek dat de afspraken tussen de diverse partijen niet duidelijk waren, waardoor wij het op de werkvloer voor onze kiezen kregen. Om extra werkdruk te voorkomen checkt de uitvoerder nu regelmatig de afspraken en overlegt hij met de andere partijen, om te zorgen dat het werk goed en tijdig uitgevoerd kan worden.

- 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 tijdig informatie over



wat ze te wachten staat, zodat zij hier ook bij hun privéleven 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).
- Zorg voor informatie ten aanzien van de werkhoud. 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 en capaciteiten.
- 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.
- 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 ½ jaar de omgangsvormen in het bedrijf.
- Denk ook aan uitzendkrachten, stagiairs, gedetacheerden of andere losse krachten. Zij zijn vaker slachtoffer van ongewenst gedrag.
- Zorg voor een klachtenregeling waarin men terecht kan bij de leidinggevende of een aanspreekpunt binnen of buiten het bedrijf (vertrouwenspersoon). [U kunt de vertrouwenspersoon van Stigas inschakelen als externe vertrouwenspersoon.](#)
- Zorg voor scholing van leidinggevenden hoe om te gaan met conflicten / problemen en pestgedrag.
- 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. Neem contact op met de opdrachtgever om te kijken of er maatregelen genomen kunnen worden om agressie te verminderen.
- Zorg er voor dat mensen, die werkelijk 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. Maak dit bespreekbaar met een collega.
- 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:

- [Risico-inventarisatie en -evaluatie.](#)
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- [Werken aan Morgen](#)
- [Zelfinspectie van SZW.](#)
- Cursus leiding geven, agressietraining, enz.
- [Workshop: Vlammen zonder afbranden](#)

Meer informatie:

- SZW Arboportaal: '[Werkdruk](#)'.
- Stichting van de Arbeid: '[Druk werk: ?! Omgaan met werkdruk en stress](#)'
- SZW Arboportaal: '[Seksuele intimidatie op het werk](#)'
- <http://www.duurzameinzetbaarheid.nl>