

# MONITOREN VAN PSYCHOSOCIALE RISICO'S OP HET WERK

Steekwoorden: psychosociaal risicomanagement, monitoring, indicatoren

## Inleiding

PRIMA-EF is erop gericht om de aanpak van psychosociale risico's op het werk te bevorderen en op de Europese agenda te zetten. Werkgerelateerde psychosociale risico's zijn aspecten van de organisatie en management van het werk die lichamelijke of geestelijke schade kunnen veroorzaken. Deze risico's blijken momenteel een van de grootste uitdagingen op arbogebied te zijn en houden verband met problemen zoals werkgerelateerde stress en geweld en pesten op het werk. Een werknemer kan werkgerelateerde stress ontwikkelen wanneer de werkomgeving te hoge eisen stelt en de werknemer hier geen controle over heeft. Er is sprake van werkgerelateerd geweld wanneer een of meer werknemers of leidinggevenden worden aangevallen of uitgescholden door klanten, patiënten of leerlingen. Er is sprake van pesten of intimidatie wanneer iemand op de werkplek aanhoudend te maken heeft met negatief, vernederend of intimiderend gedrag. Binnen het kader van PRIMA-EF worden agressie en geweld en pesten ook tot de psychosociale risico's gerekend. Daarnaast moet pesten op het werk worden gezien als gevolg van een psychosociaal slecht functionerende werkplek.

Het monitoren van psychosociale risico's is van groot belang om risicogroepen en beroepen te kunnen identificeren en de effectiviteit van programma's, beleid en interventie gericht op het beperken van psychosociale risico's te kunnen evalueren. Het identificeren van de belangrijkste indicatoren van psychosociale risico's en psychosociaal risicomanagement vormt, samen met het kiezen van geschikte methodologieën om deze te ontwikkelen, de eerste stap in het proces van het monitoren van veranderingen en vooruitgang met betrekking tot deze kwesties binnen de Europese Unie.

## Doel

Dit document is bedoeld om richtlijnen en adviezen te verschaffen ten aanzien van het monitoren van psychosociale risico's op het werk en de aanpak hiervan. Het kan worden gebruikt als vraagbaak voor bedrijven, sociale partners en beleidsmakers.

In het kader van PRIMA-EF zijn de volgende stappen gezet om deze richtlijnen te ontwikkelen:

- 1) de ontwikkeling van een Europees indicator-model voor het monitoren van psychosociale risico's op het werk en de evaluatie van de aanpak van deze risico's
- 2) analyse van methodologieën voor het monitoren van psychosociale risico's en de aanpak ervan
- 3) inventarisatie en prioritering van de voornaamste indicatoren met betrekking tot psychosociaal risicomanagement
- 4) de identificatie van discrepanties tussen de indicatoren die beschikbaar zijn en indicatoren die noodzakelijk worden beschouwd voor het monitoren van psychosociale risico's op het werk en de aanpak hiervan.

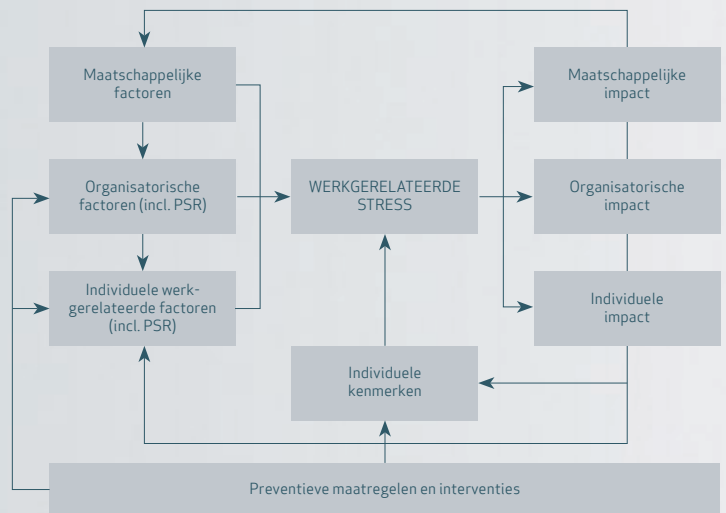
## Indicator-model

Bij de ontwikkeling van een geïntegreerd model voor het monitoren van psychosociale risico's, dient rekening te worden gehouden met verschillende factoren. Het indicator-model moet:

- indicatoren (bijvoorbeeld psychosociale risicofactoren) identificeren op het gebied van blootstelling aan risico's, uitkomsten en preventieve maatregelen en interventies
- de cyclische aard van het proces voor psychosociaal risicomanagement illustreren



- de gevolgen op drie niveaus in kaart brengen: individueel niveau, organisatie niveau en nationaal/ maatschappelijk niveau of sectorniveau
- Het indicator-model voor PRIMA-EF, dat is te zien in figuur 1, voldoet aan deze drie eisen.



Figuur 1. Indicatormodel voor psychosociale risico's op het werk, gekoppeld aan preventiemaatregelen en interventie (PSR = psychosociaal risico)

Psychosociale risico's kunnen het gevolg zijn van organisatorische factoren, zoals een gebrek aan steun op het werk, een gebrek aan baanzekerheid of de bedrijfscultuur. Maar ook maatschappelijke of sectorspecifieke factoren, zoals een hoge concurrentiedruk of een economische recessie, kunnen de psychologische risico's op het werk doen toenemen. Blootstelling aan psychosociale risicofactoren op het werk kan leiden tot werkgerelateerde stress, wat vaak gepaard gaat met spanning, piekeren, een gebrek aan waakzaamheid en minder efficiëntie bij het uitvoeren van werkzaamheden.

Werkgerelateerde stress hangt samen met de perceptie van de werkomgeving. Afhankelijk van de middelen die op het werk en binnen de organisatie beschikbaar zijn – bijvoorbeeld steun door collega's en leidinggevenden – kan stress negatieve gevolgen hebben voor de gezondheid van werknemers, de kans op ongelukken vergroten, de prestaties nadelig beïnvloeden en uiteindelijk leiden tot ziekteverzuim. De gevolgen zijn niet alleen voelbaar op het niveau van het individu of van de organisatie, maar ook op sectorniveau of nationaal niveau.

Echter, werktaken waarbij werknemers veel autonomie hebben en veel variatie in het werk in combinatie met een werkomgeving waarbinnen werknemers veel sociale steun ervaren, kunnen juist het welzijn en de gezondheid en productiviteit van werknemers ten goede komen en daarmee ook de productiviteit en groei van de organisatie

Om de psychosociale risico's op het werk en de nadelige gevolgen daarvan zoveel mogelijk te beperken, moeten er preventieve maatregelen of interventies worden geïmplementeerd die hoofdzakelijk zijn gericht op de oorzaken van de risico's, zowel op de werkplek als op het niveau van de organisatie. Daarnaast dienen maatregelen genomen te worden die zijn gericht op individuele werknemers en hun vaardigheden en capaciteiten. Preventieve maatregelen kunnen ook structureel zijn van aard, zoals de implementatie van beleid of de aanpak van psychosociale risico's kan worden ingebed in bestaande organisatiesystemen en structuren.

## Beschikbare methodologieën

Er zijn verschillende methodologieën beschikbaar om indicatoren op dit gebied in kaart te brengen. De indicatoren kunnen worden vertaald in vragen of checklist-items die zowel mondeling als schriftelijk kunnen worden afgenomen, hetzij als gewone enquête, hetzij als internetenquête of als checklist. Meestal worden enquêtes in gedrukte vorm via de post verstuurd. Daarnaast zijn telefonische enquêtes en checklists veelgebruikte methodologieën. Als gevolg van de technologische ontwikkelingen worden enquêtes steeds vaker via internet gehouden. Op deze enquêtes wordt echter gereageerd door een specifiek type respondenten. Dit kan problemen opleveren met betrekking tot de representativiteit wanneer er geen andere methodologie wordt gebruikt. Het gebruik van registraties biedt ook een manier om informatie te verzamelen met betrekking tot bepaalde indicatoren. Op basis van de uitgevoerde inventarisatie van de beschikbare methodologieën voor monitoring in het algemeen en het monitoren van psychosociale risico's in het bijzonder kan worden geconcludeerd dat de keuze voor de juiste methodologie sterk afhankelijk is van het beoogde doel, de context en het onderwerp van de betreffende enquête. Voor grote organisaties zijn enquêtes en onderzoek op internet vaak nuttig, terwijl het MKB vaak meer heeft aan checklists.

## Beschikbare indicatoren

Tijdens de inventarisatie van indicatoren in bestaande instrumenten met betrekking tot kwaliteit van de arbeid, met specifieke aandacht voor psychosociale risico's op het werk, werd een discrepantie ontdekt. Veel monitorinstrumenten lijken indicatoren te bevatten ten aanzien van blootstelling en risico's, maar indicatoren met betrekking tot preventieve maatregelen en interventies ontbreken. In de volgende tabellen wordt een kort overzicht gegeven van indicatoren die kunnen worden gebruikt met betrekking tot blootstelling, gevolgen en preventieve maatregelen.

BLOOTSTELLING (INCLUSIEF PSYCHOSOCIALE RISICO'S)	
Organisatorische factoren	
<i>Beleid/middelen</i>	Middelen voor optimaliseren van het evenwicht tussen werk en privéleven Human resource management Beleid voor veiligheid en gezondheid op het werk Verband tussen MVO en psychosociaal risicomangement Bedrijfsstrategie
<i>Organisatiecultuur</i>	Open verstandhouding tussen leidinggevend en werknemers Info van leidinggevend / feedback Communicatie (bottom-up/top-down) Organisatorische rechtvaardigheid
<i>Arbeids- verhoudingen</i>	Ondernemingsraad/werknemersvertegenwoordigers aanwezig Lidmaatschap vakbond Cao's

Werkgerelateerde factoren	
<i>Arbeids- voorwaarden</i>	Contract Vergoeding Werkgeschiedenis
<i>Vorm van de organisatie</i>	Functieroulatie / functieoverschrijdende trainingen Teamwork Multi-skilling

<i>Kwaliteit van de Arbeid</i>	Functie-eisen
	Mate van autonomie / zelfbeschikking
	Baanzekerheid
	Sociale steun en conflicten
	Geweld, pesterijen
	Discriminatie
	Werktijden
	Thuiswerken, telewerken

Resultaten	
<i>Gezondheid</i>	Arbeidsongevallen Gezondheidsklachten Lichamelijke gezondheid Geestelijke gezondheid
<i>Arbeidsatisfactie</i>	Arbeidsatisfactie Omzet
<i>Verzuim, presenteerm</i>	Ziekteverzuim Oorzaak van verzuim Doorwerken bij ziekte, presentieem
<i>Economische kosten</i>	Economische kosten van ongevallen en verzuim Prestaties / productiviteit
<i>Arbeidsgeschiktheid</i>	Evaluatie van gezondheid en arbeidscapaciteit van individuen

Preventiemaatregelen / interventies	
<i>Beoordelingen</i>	Risicobeoordeling Documenteren/registeren van absentie, ongevallen en ziekte Onderzoek naar de oorzaak van ongevallen, etc.
<i>Maatregelen</i>	Gericht op: beperking van de psychosociale risico's; verbetering van autonomie, controle en organisatorische voorzieningen; informatie en trainingen inzake beter leren omgaan met negatieve factoren; herintreding; drijvende factoren/obstakels met betrekking tot maatregelen
<i>Evaluatie</i>	Gebruik van beleid/voorzieningen Effectiviteit van maatregelen Evaluatie implementatie van maatregelen
<i>Medezeggenschap van werknemers</i>	Risicobeoordeling Ontwikkeling en implementatie actieplan

## Meer informatie

[www.prima-ef.org](http://www.prima-ef.org)

LEKA, S., COX, T., red. The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. I-WHO Publications, Nottingham, 2008. ISBN 978-0-9554365-2-9.

LEKA, S., COX, T., red. PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management. WHO, Genève, 2008. Beschikbaar op: [www.prima-ef.org](http://www.prima-ef.org)

## Contactpersonen

**Dr. Irene L.D. Houtman**

TNO Kwaliteit van Leven, Postbus 718, 2130 AS Hoofddorp, Nederland

T. +31 (0)23 554 99 24

F. +23 (0)23 554 93 04

E. [irene.houtman@tno.nl](mailto:irene.houtman@tno.nl)