

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN EN DE AANPAK VAN PSYCHOSOCIALE RISICO'S OP HET WERK

Steekwoorden: maatschappelijk verantwoord ondernemen, psychosociaal risicomanagement, werkgerelateerde stress, geweld, pesten en intimidatie op het werk

Inleiding

Naarmate de globalisering en het bewustzijn over milieu en maatschappelijke vraagstukken toenemen, wint het idee dat organisaties nog andere verantwoordelijkheden hebben dan alleen hun zuiver juridische of op winst gerichte doelstellingen aan zeggingskracht. Als een bedrijf succesvol wil zijn, zal het actief betrokkenheid moeten tonen met betrekking tot de sociale omgeving, het milieu en de economie (Europese Commissie, 2001).

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is "een concept waarbij bedrijven in het kader van hun bedrijfsactiviteiten en in hun relaties met andere partijen (stakeholders) vrijwillig aandacht aan sociale kwesties en het milieu schenken" (Europese Commissie, 2001). MVO draait om bedrijfsethiek, kernwaarden en een bedrijfscultuur die verantwoordelijk gedrag stimuleert. Het sociale aspect van MVO heeft zowel betrekking op de externe sociale verantwoordelijkheid van bedrijven ten opzichte van de samenleving, maatschappij en de Aarde maar ook op de interne verantwoordelijkheid ten opzichte van hun werknemers. Daaronder vallen een maatschappelijk verantwoorde omgang met werknemers wat betreft hun veiligheid en gezondheid, gelijke behandeling en toegang tot werk, arbeidsvoorwaarden, investeringen in menselijk kapitaal, de omgang met veranderingen binnen de sector en financiële controle. Naarmate Europese bedrijven actiever worden binnen internationale markten, wordt het steeds belangrijker dat ze zich aan fundamentele arbeidsnormen van de ILO voor MVO houden.

Doel

Dit richtlijnendocument is ontwikkeld op basis van het Europees kader voor psychosociaal risicomanagement (PRIMA-EF). Het is bedoeld om het verband tussen MVO en de aanpak van psychosociale risico's te verduidelijken en om bedrijven te voorzien van een lijst met belangrijke MVO-indicatoren ten aanzien van de aanpak van psychosociale risico's op organisatieniveau.

MVO en de aanpak van psychosociale risico's

Zorgdragen voor de beroepsbevolking en de ontwikkeling van de (geestelijke, sociale en andere) capaciteiten, is van strategisch belang voor zowel organisaties als voor de maatschappij. Het beperken van psychosociale risico's en de bevordering van welzijn op het werk behoort ook tot MVO. Werkgerelateerde psychosociale risico's zijn: aspecten van management en organisatie van het werk die lichamelijke of geestelijke schade kunnen veroorzaken. Deze risico's blijken momenteel een van de grootste uitdagingen op arbogebied en houden verband met problemen zoals werkgerelateerde stress, geweld en pesten op het werk. Een werknemer kan werkgerelateerde stress ontwikkelen wanneer de werkomgeving hoge eisen stelt, die niet door de werknemer kunnen worden gecontroleerd of beïnvloed. Naar schatting kost werkgerelateerde stress ongeveer € 20 miljard per jaar aan verspilde tijd en dokterskosten, wat neerkomt op 3-4% van het Europees bnp. Hieruit blijkt dat zeer grote economische belangen van zowel bedrijven als de maatschappij hiermee gemoeid zijn. Werknemers noemen werkgerelateerde stress als een van de belangrijkste oorzaken van ziekte (European Foundation, 2007) en ruim veertig miljoen werknemers in de Europese Unie hebben ermee te maken. Uit hetzelfde onderzoek blijkt verder dat in de twaalf maanden ervoor 6% van de werknemers op het werk met lichamelijk geweld was bedreigd, dat 4% slachtoffer was geweest van geweld en 5% van pesten en/of intimidatie. De volgende richtlijnen en indicatoren kunnen organisaties van pas komen bij het ontwikkelen van maatschappelijk verantwoordelijke bedrijfsprocessen gericht op het beperken van de psychosociale risico's.



Belangrijke MVO-indicatoren voor de aanpak van psychosociale risico's

Zorg ervoor dat het strategisch belang van psychosociaal risicomanagement wordt onderkend

Om steun vanuit de hoogste bestuurslagen te garanderen, moet het strategisch belang van psychosociaal risicomanagement duidelijk worden gemaakt. De eerste stap daartoe behelst het ontwikkelen van een 'business case' waaruit de voordelen voor gezondheid en bedrijf naar voren komen, zowel in de vorm van potentiële kostenbesparingen als in de vorm toegevoegde waarde. De strategische waarde wordt gecreëerd wanneer psychosociaal risicomanagement bijdraagt aan de realisatie van de strategische doelstellingen van het bedrijf, bijvoorbeeld het worden een aantrekkelijke werkgever of het creëren van een innovatieve bedrijfscultuur.

Integreer psychosociale aspecten in strategieën, plannen en processen voor organisatieontwikkeling

Als de ontwikkeldoelstellingen van een organisatie helder zijn, is het mogelijk te bepalen wat er nodig is op het gebied van de organisatie van het werk, personeel, arbeidsprocessen, nieuwe competenties (die moeten worden ontwikkeld), werkomgeving en dergelijke. Omdat organisatieontwikkelingen meestal jaren in beslag nemen en veranderingen met zich meebrengen in de organisatie van het werk, arbeidsprocessen en dergelijke, kan er op deze veranderingen worden geanticipeerd. Psychosociale aspecten kunnen vanaf het eerste ontwerp van de arbeidsprocessen en de daaraan verbonden besluitvorming worden meegenomen. Op die manier kunnen nieuwe inzichten, die worden verkregen door het aanpakken van psychosociale risico's, worden verwerkt in de ontwikkeling van de organisatie. Dat leidt waarschijnlijk tot veel effectievere preventie terwijl de organisatie profiteert van kostenbesparingen en strategische meerwaarde.

Zorg voor een goede balans tussen de implementatie van systemen, internalisering van waarden en leerprocessen binnen de organisatie

Om psychosociale problemen en risico's te beperken is systematische planning nodig. Deze activiteiten kunnen en moeten worden geïntegreerd in de systemen voor algemeen risicomanagement waarover het bedrijf beschikt. Dit kan bijvoorbeeld door integratie in de managementsystemen voor gezondheid en veiligheid, de cyclus van planning en control of een andere bestaande procedure. Psychosociaal risicomanagement gaat ook over normen en waarden, over 'het juiste' doen – bijvoorbeeld het bevorderen van de bewustwording, het stimuleren van verantwoord gedrag en zelf het goede voorbeeld geven. In het kader van het MVO-beleid kunnen bedrijven de bewustwording bevorderen of werknemers training verschaffen over de waarden van het bedrijf en het op de juiste manier omgaan met ethische dilemma's. Waarden en ethische dilemma's op psychosociaal gebied kunnen goed worden geïntegreerd in de benadering van MVO. Dit vereist echter zowel individuele als collectieve leerprocessen.

Wees bewust van de zakelijke gevolgen van psychosociale problemen

Hoewel gezondheid zelden wordt beschouwd als een zakelijk belang, heeft de gezondheid van werknemers vaak grote invloed op de bedrijfsvoering. Terwijl werknemers vooral belang hebben bij het minimaliseren van de gevolgen van bedrijfsactiviteiten voor psychosociale risico's en hun gezondheid, hebben leidinggevendenden vaak als voornaamste zorg het beperken van de gevolgen van psychosociale risico's en de gezondheid van werknemers op het bedrijf. Beide aspecten zijn van groot belang.

Betrek zowel traditionele als niet-traditionele stakeholders

Hoe groter de betrokkenheid van belanghebbende partijen, hoe groter de kans dat psychosociaal risicomanagement van strategisch belang is en blijft voor een

organisatie. Traditionele stakeholders zijn vakbonden, werkgeversorganisaties, overheidsinstanties, arbdiensten, onderzoekers en academici. Niet-traditionele stakeholders zijn uitkeringsinstanties, ziektekostenverzekeraars, families & partners, ngo's, gezondheidszorginstellingen, klanten & cliënten, aandeelhouders, lokale gemeenschappen, arbeidsbureaus, de media, partijen uit het gerechtelijk apparaat en bedrijfsconsultants. Aangezien diverse van deze niet-traditionele stakeholders duidelijke (financiële) belangen hebben bij het voorkomen van psychosociale problemen, levert dit tal van mogelijkheden die thans nog nauwelijks zijn verkend.

MVO-INDICATOREN VOOR PSYCHOSOCIAAL RISICOMANAGEMENT OP ORGANISATIENIVEAU	
ASPECT	INDICATOREN
<i>Integratie met bedrijfsmatige systemen en structuren</i>	De organisatie beschikt over managementinformatie m.b.t. psychosociaal risicomanagement (in het kader van de gangbare zakelijke activiteiten of een reeds aanwezig managementsysteem)
	De organisatie voert beleid om psychosociale risico's te voorkomen, te beperken en te beheersen (en te voldoen aan juridische verplichtingen)
	Het systeem voor psychosociaal risicomanagement is ook relevant voor en wordt gebruikt bij reorganisatie en herstructureren
	De organisatie beschikt over een gedragscode met betrekking tot agressie en geweld, pesten en intimidatie
	De organisatie beschikt over systemen voor het vertrouwelijk behandelen van problemen op het gebied van agressie en geweld, pesten en intimidatie.
	De organisatie beschikt over systemen voor het managen van diversiteit en de balans tussen werk en privéleven
	Richtlijnen voor het voorkomen van psychosociale problemen en mentale gezondheid zijn beschikbaar voor de medewerkers
<i>Integratie met de bedrijfscultuur</i>	Managers worden opgeleid en getraind om psychosociale problemen voorrang te geven en deze openlijk te bespreken als preventieve maatregel
	Alle werknemers krijgen een training over psychosociale risico's als preventiemaatregel
	Werknemersvertegenwoordigers zijn actief betrokken bij de preventie van psychosociale problemen
	Werknemersvertegenwoordigers zijn getraind op het gebied van psychosociale problemen ten bate van preventie
	Het melden van incidenten (bijvoorbeeld geweld of intimidatie) wordt gestimuleerd (dat wil zeggen beloond en niet afgestraft)
	Een open discussie over psychosociale kwesties wordt gestimuleerd, waarbij ook aandacht wordt besteed aan diversiteit en de balans tussen werk en privéleven
	Naast de getroffen voorzorgsmaatregelen zijn werknemers in staat om alert in te spelen op onverwachte gespannen of gewelddadige situaties
	Er wordt zowel intern als extern actief en open gecommuniceerd over psychosociale problemen en het voorkomen daarvan (transparantie)

<i>Integratie met opleidingen en ontwikkeling van de organisatie</i>	Alle incidenten op het gebied van agressie, geweld of intimidatie worden vastgelegd en geanalyseerd; de leerpunten daaruit worden gecommuniceerd
	Individuele werknemers krijgen feedback wanneer zij problemen melden of oplossingen voorstellen dan wel implementeren
	De interventies in het kader van psychosociaal risicomanagement worden geëvalueerd
<i>Integratie met dialoog met stakeholders</i>	De organisatie beschikt over een rapportagesysteem voor psychosociale problemen, dat is gekoppeld aan de interne cyclus voor planning en control alsmede de externe verslaglegging (bijvoorbeeld MVO-rapporten)
	De psychosociale risico's komen regelmatig aan bod bij gesprekken tussen management en de werknemersvertegenwoordigers
	De organisatie weet wie de voornaamste (interne en externe) stakeholders zijn met betrekking tot psychosociale problemen en gaat daar regelmatig de dialoog mee aan
<i>Expliciet benoemen van ethische aspecten en dilemma's</i>	Werknemers worden getraind om conflicten en dilemma's op het werk positief te gebruiken (door problemen op te lossen en conflicten in productieve ervaringen te veranderen)

Meer informatie

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. Te downloaden op: www.prima-ef.org
CSR EUROPE: www.csreurope.org/pages/en/wellbeing.html

ENTERPRISE FOR HEALTH: www.enterprise-for-health.org/index.php
EUROPESE COMMISSIE. 'Promoting a European framework for CSR', Green Paper, Europese Commissie, Directoraat-Generaal Werkgelegenheid en sociale zaken, 2001. beschikbaar op: http://ec.europa.eu/employment_social/soc-dial/csr/green-paper.htm

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. Fourth European Working Conditions Survey. Luxemburg: Bureau voor officiële publicaties der Europese Gemeenschappen, 2007. Beschikbaar op: www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm

HSE (Health and Safety Executive, Verenigd Koninkrijk). Promoting health and safety as a key goal of the Corporate Social Responsibility agenda. Onderzoeksrapport 339, 2005. Beschikbaar op: www.hse.gov.uk/research/rrhtm/rr339.htm

ZWETSLOOT, G., STARREN, A. Corporate social Responsibility and Safety and Health at Work. Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het Werk, Luxemburg: Bureau voor officiële publicaties der Europese Gemeenschappen, 2004. Beschikbaar op: <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/210/view>

Contactpersonen

Prof. dr. Gerard Zwetsloot

TNO Kwaliteit van Leven
(en bijzonder hoogleraar aan het I-WHO, University of Nottingham)
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp
Nederland
T. +31 (0)23 554 94 49
F. +23 (0)23 554 93 03
E. gerard.zwetsloot@tno.nl

Dr. Stavroula Leka

Institute of Work, Health & Organisations,
University of Nottingham, Level B International
House, Jubilee Campus,
Wollaton Road
Nottingham NG8 1BB
Verenigd Koninkrijk
T. +44 (0)115 8466662
F. +44 (0)115 8466625
E. stavroula.leka@nottingham.ac.uk