



Handleiding RISICOANALYSE PSYCHOSOCIAAL

Logo Klant

Tool voor KMO's

dd/mm/jjjj

Info@attentia.be | www.attentia.be

attentia
feeling good works great

Inhoudstafel

1	Wat is de KOPE-tool en waarvoor wordt ze gebruikt?	3
2	Stappenplan en instructies bij een goed gebruik van de KOPE-tool	3
2.1	<i>Informeren van de medewerkers</i>	3
2.2	<i>Aanduiden van een coördinator</i>	4
2.3	<i>Samenstellen van de overleggroep(en)</i>	4
2.3.1	Representativiteit	4
2.3.2	Aantal	4
2.3.3	Bijzonderheden	4
2.3.4	In het geval werken met een overleggroep onmogelijk blijkt	5
2.4	<i>Plannen van de vergadering</i>	5
2.5	<i>Animeren van de vergadering</i>	6
2.5.1	Inleiden van de vergadering	6
2.5.2	Participatief invullen van de KOPE-gids	6
2.6	<i>Synthese maken</i>	7
2.7	<i>Validatie van de synthese</i>	7
2.8	<i>Presentatie van de resultaten</i>	7
2.9	<i>Eindrapportering</i>	8
3	Geraadpleegde bronnen	9
4	Bijlage – psychosociale risico's	10

1 Wat is de KOPE-tool en waarvoor wordt ze gebruikt?

De KOPE¹-tool is een instrument voor het voeren van de collectieve analyse van de psychosociale risico's².

Het omvat drie documenten:

1. Het **KOPE-instrument**: dit is het formulier dat op participatieve wijze (binnen een overleggroep) dient ingevuld te worden.
2. De **KOPE-handleiding**: dit document beschrijft de stappen in het proces en bevat de instructies bij het invullen van de KOPE-gids.
3. Het **KOPE-verslagmodel**: dit is een template voor de opmaak van het eindrapport.

De KOPE-tool is geïnspireerd op de Sobane-strategie³. Het gaat om een participatieve methode. Dat wil zeggen dat men direct in dialoog gaat met de medewerkers. Dat gebeurt in groep (binnen een zogenaamde overleggroep).

Omdat de KOPE-tool op participatieve wijze wordt afgenomen, is ze geschikt voor KMO's tot 150 medewerkers.

Een goed gebruik van de KOPE-tool leidt ertoe dat:

- Enerzijds de psychosociale risico's binnen de onderneming worden geëvalueerd
- Anderzijds preventiemaatregelen worden geformuleerd ter bevordering van het psychosociaal welzijn

2 Stappenplan en instructies bij een goed gebruik van de KOPE-tool⁴

2.1 Informeren van de medewerkers

De werkgever informeert het CPBW (bij ontstentenis ervan de vakbondsafvaardiging, bij ontstentenis daarvan de medewerkers) en de hiërarchische lijn over de doelstellingen. Bovendien spreekt de werkgever zijn engagement uit rekening te zullen houden met de resultaten.

¹ De KOPE-tool, uitgewerkt door Attentia, staat voor Kleine Ondernemingen-Petites Entreprises.

² We verwijzen naar Bijlage 1 voor een toelichting bij het begrip 'psychosociale risico's'.

³ We verwijzen naar de gids "SOBANE STRATEGIE EN OPSPORINGSGIDS-DEPARIS", uitgegeven door Algemene Directie Humanisering van de Arbeid voor uitgebreide achtergrondinformatie.

⁴ De hiernavolgende tekst is gebaseerd op het volgende document: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg (februari 2008) Reeks Sobane-strategie, Beheer van beroepsgebonden risico's: Psychosociale aspecten.

2.2 Aanduiden van een coördinator

De directie duidt, met instemming van medewerkers, een coördinator aan. De coördinator verdiept zich in de KOPE-tool en zal de overlegvergadering(en) moeten organiseren, modereren en de resultaten ervan rapporteren. De praktijk wijst uit dat de rol van coördinator best weggelegd is voor de persoon belast met de rol van interne preventie-adviseur.

2.3 Samenstellen van de overleggroep(en)

2.3.1 Representativiteit

De leden van een overleggroep dienen representatief te zijn voor een bepaalde arbeidssituatie. Een overleggroep is dus homogeen samengesteld op vlak van werk en werkomgeving. Het kan gaan om werkposten die onderling afhankelijk zijn of die een kleine functionele eenheid vormen. Het is essentieel dat de keuze en de representativiteit van de deelnemers aanvaard worden, zowel door de medewerkers als door de hiërarchie.

Een overleggroep bevat:

- Sleutel-medewerkers die het werk en de werkomgeving zeer goed kennen en die door hun collega's worden aanvaard en zelfs aangeduid. Ze spreken niet in eigen naam, maar drukken de meningen en de verwachtingen van de groep werknemers uit die ze vertegenwoordigen.
- Minstens een mannelijke en een vrouwelijke vertegenwoordiger wanneer de arbeidssituatie zowel mannen als vrouwen betreft (de perceptie van de arbeidssituatie kan verschillen, zelfs wanneer de uit te voeren taken identiek zijn).
- Technisch kaderpersoneel dat door de directie wordt gekozen.

2.3.2 Aantal

Het aantal deelnemers varieert volgens de arbeidssituatie en ligt idealiter tussen 4 en 8.

2.3.3 Bijzonderheden

- De deelname van werknemersafgevaardigden van het CPBW of leden van de vakbondsafvaardiging is wenselijk (kunnen algemene kennis van de onderneming inbrengen), maar mag niet ten koste gaan van de deelname van de sleutel-medewerkers van de arbeidssituatie zelf.

- Zo kan ook de deelname van de pas aangeworven werknemers of uitzendkrachten verrijkend zijn, maar deze kan evenmin gebeuren ten koste van de medewerkers die de arbeidssituatie perfect kennen en spreken in naam van alle medewerkers.
- De aanwezigheid van hogergeplaatste personen, zoals de directie of een afgevaardigde van human resources, is over het algemeen te vermijden om de groep niet te intimideren en het overleg niet te schaden.
- Men vermijdt best dat personen worden samengebracht die duidelijk in een open conflict verwickeld zijn. Het is raadzaam om de vergadering wat uit te stellen en te trachten deze tegenstellingen af te zwakken.

2.3.4 In het geval werken met een overleggroep onmogelijk blijkt

De coördinator kan alleen of met één of twee personen de observatie, eventueel op de arbeidsplaats, uitvoeren. Dit is enkel aanbevolen wanneer de participatieve methode met een overleggroep onmogelijk is.

De coördinator die alleen instaat voor de analyse, beantwoordt aan onderstaande kenmerken:

- de werkposten goed kennen (even goed als de werknemers zelf);
- de meningen van de werknemers informeel inwinnen;
- technische kennis hebben voor het zoeken en de praktische invoering van de oplossingen;
- en daarna, rechtstreeks of onrechtstreeks, naar de werknemers en hun technische omkadering terugkeren voor advies over de overwogen oplossingen.

2.4 Plannen van de vergadering

De coördinator plant nauwgezet de vergadering van de overleggroep.

- De **datum** van de vergadering wordt in samenspraak vastgelegd, bij voorkeur buiten de productiepieken of vakantieperiodes.
- Een **uitnodiging** op naam wordt een tijdje vóór de vergadering naar de deelnemers gestuurd (met vermelding van de datum, plaats en een beknopt overzicht van de doelstellingen van de vergadering).
- De vergadering vindt best plaats in een rustig **lokaal**, dicht bij de werkposten.
- Voor de vergadering moeten een tweetal uren worden uitgetrokken.

2.5 Animeren van de vergadering

2.5.1 Inleiden van de vergadering

Tijdens de inleiding legt de coördinator de bedoeling uit van de vergadering. De hierna volgende tekst kan daarbij inspireren.

“Tijdens de vergadering gaan we alle punten overlopen die betrekking hebben op de risicofactoren die maken dat het werk moeilijk, gevaarlijk, weinig doeltreffend of onaangenaam is. Het is niet de bedoeling te weten of het voor 20, 50 of 100% gemakkelijk of aangenaam is. Wel is het de bedoeling uit te maken wat er onmiddellijk, binnen 3 maanden en later concreet kan worden gedaan opdat het doeltreffender en aangenamer zou zijn. Het kunnen technische aanpassingen zijn, nieuwe arbeidstechnieken en ook een betere communicatie, een herschikking van de uren, meer specifieke opleidingen, enz. Voor sommige aspecten zouden we moeten kunnen zeggen wat er moet veranderen en hoe we deze punten concreet moeten veranderen. Voor andere aspecten zullen bijkomende studies aangewezen zijn. De directie verbindt er zich toe een actieplan op te maken om zo goed mogelijk gevolg te kunnen geven aan hetgeen werd besproken”.⁵

2.5.2 Participatief invullen van de KOPE-gids

2.5.2.1 Uitdelen van de lijst

De KOPE-gids kan ofwel op papier worden uitgedeeld. Met de elektronische versie van de KOPE-gids kunt u ook projecteren op een scherm. Zo kunt u meteen de antwoorden aanvullen en nadien eenvoudig integreren in het eindrapport.

2.5.2.2 Overlopen van de lijst met te bespreken punten

Met de leden van de overleggroep wordt eerst nagegaan of de rubrieken overeenstemmen met de realiteit. Rubrieken die niet van toepassing zijn, worden geschrapt. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn voor punt 4.5. dat betrekking heeft op de jaarlijkse evaluatiegesprekken.

2.5.2.3 Beoordelen van de te bespreken punten

De lijst wordt punt per punt doorlopen.

2.5.2.3.1 Kolom ‘Wie?’

In deze kolom plaatst men een cijfer dat refereert naar de beroepsgroep (bijvoorbeeld: administratief, onderhoudspersoneel, productiewerkers, enz.) waarop de situatie van toepassing is. Of men plaatst een A indien de arbeidssituatie van toepassing is op alle medewerkers.

⁵ Stuk overgenomen uit FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg, Reeks Sobane-strategie, Beheer van beroepsgebonden risico's: Psychosociale aspecten (februari 2008)

2.5.2.3.2 Kolom 'Beoordeling'

Voor elk punt beslist de overleggroep (via consensus) of de arbeidssituatie beschouwd wordt als:

- volkomen voldoeninggevend 😊;
- matig, indien mogelijk te verbeteren 😐;
- niet-voldoeninggevend, noodzakelijk te verbeteren 😞.

2.5.2.3.3 Kolom 'Commentaren'

Hierin kan gespecificeerd worden waar het psychosociale risico mee verband houdt en wat dat risico precies inhoudt.

2.5.2.3.4 Kolom 'Pistes voor oplossingen'

In deze kolom kan aangegeven worden in welke mate het punt kan worden aangepakt en welke mogelijke oplossing men hiervoor voorstelt.

2.5.2.4 Vervolledigen van het uitvoeringsschema van de aanbevolen oplossingen

Problematische situaties	Wie?	Doet wat?	Wanneer?	Hoe?
			Begindatum: Einddatum:	

2.6 Synthese maken

De coördinator zorgt ervoor dat de KOPE-gids volledig is ingevuld met de input die werd vergaard tijdens de overleggroep-vergadering.

2.7 Validatie van de synthese

De coördinator presenteert de ingevulde KOPE-gids aan de leden van de overleggroep. Bepaalde punten kunnen worden toegevoegd of herzien. De coördinator finaliseert de KOPE-gids, rekening houdend met de opmerkingen van de overleggroep.

Indien de overleggroep niet kan worden samengebracht voor de validatie, mag het document worden uitgehangen. De overleggroepleden krijgen dan minimum 30 dagen de tijd om gewenste wijzigingen te noteren.

2.8 Presentatie van de resultaten

De coördinator stelt de resultaten voor aan de directie, de overlegorganen en aan de medewerkers.

2.9 Eindrapportering

Het eindrapport omvat:

- een inleiding
- een herinnering van het wettelijke kader
- een toelichting van de gebruikte methodologie
- de resultaten
- de conclusies

De KOPE-tool bevat een verslagmodel. Het wordt u gratis en elektronisch ter beschikking gesteld.

3 Geraadpleegde bronnen

- KB van 17 mei 2007 betreffende de preventie van de psychosociale belasting veroorzaakt door het werk waaronder geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, B.S. 6.6.2007.
- Collectieve Arbeidsovereenkomst nr. 72 van 30 maart 1999 betreffende het beleid ter voorkoming van stress door het werk.
- Hocker, J.L., & Wilmot, W.W. (1985). Interpersonal conflict (2nd ed.). Dubuque, Iowa: Brown Publishers.
- Wet van 10 januari 2007 ter wijziging van meerdere bepalingen betreffende het welzijn van de werknemers tijdens de uitvoering van hun werk waaronder de bepalingen betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, B.S. 6.6.2007.
- FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg. (februari 2008) Reeks SOBANE-strategie, beheer van beroepsgebonden risico's: Psychosociale aspecten.

4 Bijlage - psychosociale risico's

In het kader van de risicoanalyse die betrekking heeft op het geheel van de risico's die de gezondheid van de werknemers kunnen aantasten, dient de werkgever rekening te houden met de psychosociale risico's op het werk.

De psychosociale risico's zijn complex omdat de oorzaken ervan multifactorieel zijn en de gevaren zich voordoen op meerdere niveaus:

De arbeidsinhoud

- De complexiteit van de taken.
- De werklast (psychische, lichamelijke en emotionele belasting).
- Rolproblemen (taken in strijd met persoonlijke waarden, onduidelijkheid over uit te voeren werk of doelstellingen, ...).
- De mate van controle (zelfstandigheid, autonomie, inspraak, overleg, ...).
- Afwisseling in het werk (monotonie of diversiteit).
- ...

De arbeidsvoorwaarden

- Het type werkrooster.
- Het type contract.
- Het loon en de sociale voordelen.
- De wijze van beoordeling van het werk.
- De opleidingsmogelijkheden.
- De carrièremogelijkheden.
- De balans tussen werk en privé.
- ...

De arbeidsverhoudingen (interpersoonlijke relaties)

- De kwaliteit van de relaties.
- De managementstijl.
- De werksfeer.
- Contact met derden.
- Het eventuele ongewenst gedrag.
- ...

De arbeidsomstandigheden

- De inrichting van de werkplaatsen.
- De werkmiddelen.
- De omgevingsfactoren.
- De gebruikte stoffen.
- De werkhoudingen.
- ...

De arbeidsorganisatie

- De wijze waarop de taken zijn gestructureerd en verdeeld.
- De relaties met de hiërarchie i.k.v. behalen doelstellingen.
- Het algemeen beleid in de onderneming (waaronder het beleid rond welzijn en absenteïsme).
- Samenwerking tussen de afdelingen.
- De onzekerheid over de toekomst o.i.v. de sociaal-economische context van de onderneming (crisisituatie, herstructurering, sociaaleconomische onzekerheid, ...).