

Psychosociale Risico's

in de bouw

**Gids voor goede praktijken
inzake beoordeling en beperking
van psychosociale risico's**

Voor alle stakeholders:

Werkgevers, werknemers en
werknemersvertegenwoordigers,
opdrachtgevers, bouwdirecties
en coördinatoren.

European Federation
of Building
and Woodworkers



**Deze gids is het resultaat van een gezamenlijk project van de EFBH en FIEC,
de sectorale sociale partners voor de bouwsector in de Europese Unie.**

De inhoud en de totstandkoming van deze gids zijn het resultaat van het gezamenlijke werk van de projectstuurgroep en zijn externe experts die actief bij het project betrokken waren: Jean Marie Branstett, Marie-Amélie Buffet, Domenico Campogrande, Enrique Corral, Mario Dobernowsky, Rolf Gehring, Richard Habgood, Cristina Garcia Herguedas, Veronika Jakl, Aleksandra Kaydzhyska, Jacob Munk, Veronique Le Paige, Hanne Sanders, Martin Sonnberger, Ulrik Spannow, Laura Mesa Lopez, Tiina Nurmi-Kokko en Jolanta Walusiak-Skorupa.

Brussel, maart 2019

Grafische vormgeving: Beryl Natalie Janssen

Gedrukt door Drukkerij de Vuyst

Foto's: PJDespa – stock.adobe.com (pp. 1/27), iStock/carlogaw (pp. 21/22), PORR (p.21 onderaan)



Met de financiële steun van de Europese Commissie.

Deze publicatie geeft alleen de standpunten van de auteurs weer en de Commissie kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het gebruik van de informatie in deze publicatie.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze publicatie mag zonder de voorafgaande toestemming van de uitgever in welke vorm en op welke wijze dan ook - zij het elektronisch, mechanisch, als fotokopie, opname of anderzijds - worden veelevoudigd, in een consultatiesysteem ter beschikking worden gesteld of worden overgedragen. Ook al zijn de inlichtingen in de publicatie correct, toch zijn noch de uitgever, noch de auteurs op welke wijze dan ook aansprakelijk voor verliezen, schade of aansprakelijkheidsclaims van alle mogelijke aard door de gebruiker of andere personen die het gevolg zouden zijn van de inhoud van de onderhavige publicatie.

Inhoudstafel

4 **Inleiding**

6 Wat bedoelen we precies met psychosociale risico's
in de bouw?

8 Onze benadering

DEEL I

10 **Risicobeoordeling voor bouwwerkzaamheden**

11 Bedenkingen in verband met het organiseren van veiligheid
op het werk en werknemersparticipatie

12 Voorbereiding

13 Stap 1: Activiteiten en domeinen definiëren

14 Stap 2: Gevaren bepalen

14 Stap 3: Gevaren beoordelen

16 Stappen 4 + 5: Maatregelen uitwerken en implementeren

18 Stap 6: Doeltreffendheid verifiëren

19 Stap 7: De risicobeoordeling actualiseren en documenteren

DEEL II

20 **Maatregelen vastleggen om individuele belastingsfactoren
te verminderen**

22 1. Organisatie van werk en werktijd

24 2. Organisatie van veiligheid op het werk

26 3. Werktaken

28 4. Samenwerking met andere disciplines en bedrijven

29 5. Kwalificatie

30 6. Communicatie

INLEIDING

Onze huizen, werkplaatsen en schoolgebouwen, onze ziekenhuizen, medische centra en overheidsgebouwen, onze weg-, spoor-, lucht- en waterverbindingen, al onze ondergrondse infrastructuur, inclusief de nutsvoorzieningen waarvan we afhankelijk zijn: allemaal zijn ze het resultaat van onze vroegere of huidige bouwactiviteit. De bouw is dan ook een sector die elk aspect van ons dagelijks leven beïnvloedt.

De bouw is goed voor bijna 30 % van de werkgelegenheid in de industrie (14,5 miljoen werknemers in ongeveer 3,1 miljoen ondernemingen, waarvan 95 % met minder dan 20 werknemers en 93 % met minder dan 10 werknemers)¹ en dus mogen we het belang van deze sector voor de mensen in de EU-28 en zelfs in de rest van wereld niet onderschatten.

De bouwactiviteit is vandaag de dag een bron van werk voor een brede waaier van disciplines en beroepen, en levert een fundamentele bijdrage tot ons aller welzijn en onze economische en sociale infrastructuur.

De Europese bedrijvenenquête (ESENER) van EU-OSHA (Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het Werk) en de Britse Health and Safety Executive definiëren psychosociale risicofactoren als zaken die de psychologische respons van werknemers op hun werk- en werkplekomstandigheden kunnen beïnvloeden (inclusief werkrelaties met supervisors en collega's). Voorbeelden hiervan zijn:

- hoge werkbelasting;
- krappe deadlines;
- gebrek aan controle over het werk en de werkmethoden.²

Deze drie voorbeelden kunnen we stuk voor stuk in een doorsnee bouwproject terug vinden en

vereisen een positieve stakeholderfocus op het welzijn van de werknemer, al was het maar omdat elk voorbeeld tot een psychosociaal risico kan leiden, wat op zich een gevaar inhoudt.

Uiteraard zijn geen twee bouwprojecten ooit identiek. Toch moet gezegd dat elke bouwactiviteit – hoe divers, complex en veeleisend ook – steeds een aantal vergelijkbare kenmerken vertoont die een consistente stakeholderbenadering vereist met betrekking tot het welzijn van de werknemer, inclusief de vermindering van psychosociale risico's.

Een bouwactiviteit die door eender welke van de stakeholders slecht wordt gepland en beheerd, kan onbedoeld problematische situaties en psychosociale risico's doen ontstaan zoals:

- werknemers die weinig controle over hun werk of werkmethoden hebben (inclusief ploegenroosters);
- werknemers die hun vaardigheden niet ten volle kunnen benutten;
- werknemers die niet betrokken worden bij beslissingen die een invloed op hen hebben;
- werknemers die worden geacht uitsluitend repetitieve en/of monotone taken uit te voeren;
- werk dat op het tempo van een machine of systeem wordt afgestemd (en mogelijk op een ongeschikte manier wordt opgevolgd);
- eisen die als overdreven worden beschouwd;

¹ FIEC – Key Figures – Activity 2017 – Construction in Europe (Editie 2018)

² Europese bedrijvenenquête Esener-2 van EU-OSHA

HOE WERKT STRESS?

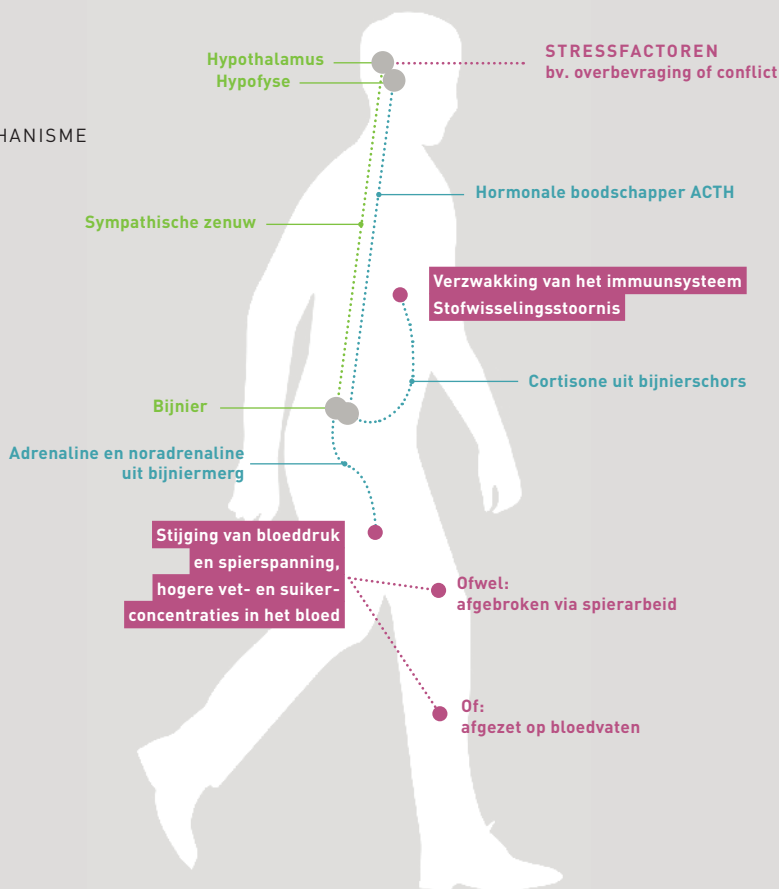
Volgens de menselijke evolutie is onze respons op stressfactoren een biologische reactie van het lichaam. Om op een stressfactor te kunnen reageren (bijvoorbeeld de dreiging van een roofdier in het Stenen Tijdperk), mobiliseert het lichaam meteen al zijn reserves, zodat het met een fysiek gepaste en snelle reactie kan reageren (bv. vechten of vluchten).

Onderstaand diagram toont zo'n reactie in het lichaam. Wanneer iemand met een stressfactor wordt geconfronteerd, wordt deze informatie via het zenuwstelsel doorgegeven. Dit zorgt er onder meer voor dat de adrenaleklieren hormonen gaan afscheiden zoals het 'vluchthormoon' adrenaline of het 'vechthormoon' noradrenaline. Deze hormonen versnellen de hartslag en hebben een invloed op de bloedsomloop. De suiker- en vetreserves worden bijvoorbeeld aangesproken, de bloeddruk stijgt en de spieren spannen zich

op. Tegelijk schakelt het lichaam een aantal functies uit die het niet nodig heeft om op de stressfactor te reageren. Daardoor komt cortisone vrij, zodat het spijsverteringssysteem wordt afgesloten en het immuunsysteem van het lichaam wordt onderdrukt.

Het lichaam ontwikkelt een belangrijke biologische respons op stressfactoren. Dit beschermingsmechanisme, dat weliswaar zeer nuttig was bij het begin van de menselijke evolutie, is in onze hedendaagse arbeidswereld een probleem geworden. Constante stress zorgt ervoor dat voortdurend metabole processen op gang worden gebracht die op lange termijn een gevaar voor het lichaam vormen en tot gezondheidsproblemen leiden. De vet- en suikerreserves die worden aangesproken, worden bijvoorbeeld niet goed afgebroken of opgeslagen in het lichaam, wat op lange termijn voor gezondheidsproblemen kan zorgen.

HET STRESSMECHANISME



- het creëren van werksystemen of werkpatronen die de mogelijkheid op een sociaal leven beperken;
- grote inspanningen die niet worden beloofd of gewaardeerd (middelen, bezoldiging, zelfbeeld, status).

In deze gids onderzoeken we wat er in de praktijk kan worden gedaan om bekende risico's van psychosociale factoren te beoordelen en te verminderen.

Zoals altijd behoort het tot de goede praktijken om een risicobeoordeling te beginnen met een volledige raadpleging van het personeel dat hierbij volledig dient te worden betrokken.

Tegelijk moeten een aantal easy wins worden overwogen. Dit zijn maatregelen die op heel wat bouwplaatsen kunnen worden genomen om de werkomstandigheden te verbeteren:

- opdrachten minder monotoon maken, waar dit aangewezen is;
- ervoor zorgen dat de opgelegde deadlines en werkbelasting redelijk zijn (niet te veel en niet te weinig);
- goede communicatie en probleemrapportering garanderen;
- teamwerk aanmoedigen;
- werkpatronen opvolgen en controleren (bv. ploegenwerk of overuren) om de planning te halen;
- verloningssystemen op basis van stukwerk voor een overeengekomen vergoeding per item beperken of opvolgen;
- passende opleidingen verstrekken en ervoor zorgen dat werknemers over de vereiste vaardigheden beschikken om de hun opgedragen taken uit te voeren;
- de samenwerking verbeteren tussen de verschillende disciplines en bedrijven die op een bouwplaats aanwezig zijn.

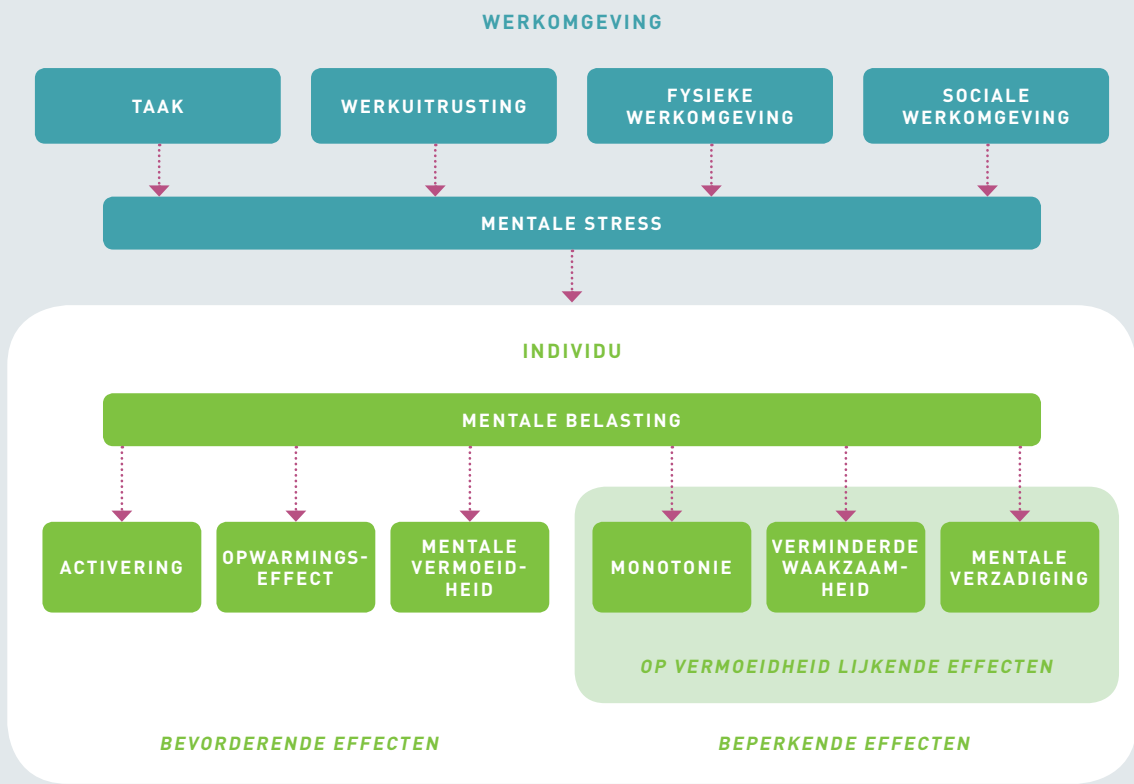
WAT BEDOELEN WE PRECIES MET PSYCHOSOCIALE RISICO'S IN DE BOUW?

Preventiedeskundigen, veiligheidsvertegenwoordigers en werkgevers zijn zich bewust van de potentiële psychosociale risico's op de werkplek voor alle mensen die in de bouwsector werkzaam zijn. Tot deze risico's behoren krappe deadlines, de afwezigheid van informatie en een negatieve werksfeer, maar ook de onrechtstreekse impact van traditionele gevaren zoals lawaai en trillingen, of gevaren die het bewegingsapparaat bedreigen. Toch kunnen ook bouwprocessen en nieuwe materialen of stoffen een onbekend gevaar vormen op de werkplek, net als de recente veranderingen binnen tewerkstellingsvormen. De verschuiving in de richting van meer uitbesteding en specialisatie (waardoor verscheidene actoren tegelijk op dezelfde werkplek aan de slag zijn) wijzigt de bestaande evenwichten en creëert nieuwe onzekerheden.

Een combinatie van deze potentiële risicofactoren, evenals interne communicatieproblemen en druk als gevolg van krappe deadlines, veranderende werktijden en andere factoren kunnen spanning en stress veroorzaken op de werkvloer. Zoals we al aangaven, is dit een psychosociaal risico.

Voor we de potentiële gevaren kunnen beoordelen, moeten we het begrip 'mentale gezondheid op het werk' correct definiëren. Vele factoren hebben een invloed op iemands mentale gezondheid en welzijn. Het gaat onder meer om:

1. de inhoud en de organisatie van het werk (duidelijke rolverdeling, invloed, ontplooiing, afwisseling, zinvolheid, betrokkenheid, verandering);
2. eisen op het werk (werkbelasting, werkritme, overuren, onvoorziene taken);
3. interpersoonlijke relaties op het werk (management, samenwerking, beloning, vertrouwen, rechtvaardigheid, respect, kansen voor mensen met minder capaciteiten, sociale ondersteuning, kameraadschap);
4. conflicten op het werk (ongewenst seksueel gedrag, bedreiging met geweld, fysiek geweld, pesten, plagen, ruzies en conflicten);



Illustratie gebaseerd op: Belastungs-Beanspruchungs-Modell (Rohmert en Rutenfranz, 1975)

- reacties op de situatie op het werk (veiligheid op het werk, risico op jobverlies, tevredenheid op het werk, evenwicht tussen werk en privé-leven).

Hoewel ze moeilijk kwantificeerbaar zijn, zijn interpersoonlijke relaties en conflicten op het werk belangrijke factoren waarmee rekening moet worden gehouden. Zij kunnen namelijk aanleiding geven tot situaties die mogelijk tot psychosociale risico's kunnen leiden.

In deze gids gaan we echter niet dieper in op interpersoonlijke relaties en conflicten op het werk. Deze factoren zijn moeilijk te meten en, hoewel de sociale partners het belang hiervan niet ontkennen, willen zij veeleer focussen op de

aspecten waarop ze rechtstreeks invloed kunnen uitoefenen zonder zich met de werknemers persoonlijk te bemoeien. We besloten om het over psychosociale risico's te hebben en om de term 'stress' te vermijden. Oorspronkelijk was stress namelijk de fysiologische respons van de mens op dreiging en gevaar, en geen externe impuls (zie ook 'Hoe werkt stress?').

ONZE BENADERING

Statistieken van zorgverzekeraars wijzen op een toename van het psychosociaal lijden, vooral onder werknemers met een fysieke of mentale aandoening die vanwege hun onzekere situatie toch aan het werk blijven.³ Dit fenomeen, dat we presentisme noemen, veroorzaakt niet alleen lijden bij de betrokken werknemers, maar zorgt ook voor vertragingen en andere lasten en kosten voor bedrijven en de samenleving in haar geheel.

Binnen deze context startten de Europese sociale partners voor de bouw (EFBH en FIEC) samen een door de EU gefinancierd project om de bewustwording rond deze problematiek in de Europese bouwsector te stimuleren. Deze gids bevat concrete informatie voor stakeholders en veiligheidsvertegenwoordigers over de ondersteuning van preventiemaatregelen op het werk die op de behoeften en specifieke eigenheden van de bouwsector afgestemd zijn.

De Europese sociale partners voor de bouw richten hun aandacht met dit initiatief exclusief op werkgerelateerde aspecten die tot psychosociale risico's kunnen leiden. Uiteraard weten we dat bij psychosociale aandoeningen een hele reeks factoren meespelen, waaronder ook elementen

van persoonlijke aard. Met deze actiegids willen we echter helpen om de aspecten van het werk en de werkorganisatie te verbeteren die de sociale partners zelf rechtstreeks kunnen beïnvloeden. Deze gids focust dus op het voorkomen van de factoren die verband houden met werkrelaties en -structuren, en niet op de factoren die verband houden met gedrag, aangezien de sociale partners op bedrijfsniveau rechtstreeks invloed kunnen uitoefenen op werkgerelateerde omstandigheden.

Als dusdanig omvat deze gids twee delen.

- Het eerste deel is gewijd aan de beoordeling van psychosociale risico's op het werk en beschrijft de verschillende stappen van een participatief beoordelingsproces.
- Het tweede deel bevat adviezen over hoe stress bij verscheidene aspecten van werk kan worden verminderd.

Een goede planning en een passende betrokkenheid van de werknemers bij de beoordeling van de psychologische risico's kan leiden tot een optimalisering van de werkomstandigheden via prioritaire preventiemaatregelen, waar zowel werknemers als werkgevers wel bij varen.

³ Bron: Referentie voor Oostenrijk: T. Leoni en A. Uhl (2016), *Fehlzeitenreport 2016. Krankheits- und unfallbedingte Fehlzeiten in Österreich* [Absenteismerapport 2016. Ziekte- en ongevalgerelateerde afwezigheden in Oostenrijk]. Wenen: Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung

VOORDELEN VOOR WERKNEMERS

Minder psychosociale risico's

Verdere ontwikkeling van kennis
en kwalificaties

Deelname aan de totstandkoming
van aantrekkelijk werk

Jobtevredenheid

Betere gezondheid



VOORDELEN VOOR BEDRIJVEN

Betere processen en producten

Betere benutting van het potentieel
van werknemers

Grotere procesefficiëntie

Afname van absentisme
en presentisme

Meer interesse vanwege gekwalificeerde
en toegewijde werknemers

Deze brochure is beschikbaar in acht verschillende talen. De EFBH en FIEC hebben in verband met het project ook een onderzoeksrapport in het Engels voorgesteld, samen met de European Association of Paritarian Institutions (AEIP). Dit rapport bevat een overzicht van de kennis die momenteel voorhanden is omtrent de wijze waarop psychosociale risico's vandaag de dag in de praktijk worden aangepakt in de bouwsector.

In deze brochure bieden we u suggesties en ondersteuning, terwijl we tegelijk eenvoudige manieren aanreiken om het probleem aan te pakken en de werkomstandigheden te verbeteren, zodat de bouw voor werknemers en werkgevers minder belastend wordt en meer tevredenheid oplevert, en voor bedrijven efficiënter en kwaliteitsvoller wordt.

NATIONALE RECHTSREGELS, wetten en andere vormen van regelgeving verschillen wanneer het gaat om veiligheid en gezondheid op het werk of over psychosociale risico's. Deze gids verwijst naar het Europees wetgevingskader en biedt op die manier een gemeenschappelijk kader voor activiteiten op bedrijfsniveau. Dit ontslaat de sociale partners op bedrijfsniveau echter niet van de plicht om na te kijken of er een regelgeving op nationaal niveau bestaat en zo ja, wat die dan wel voorschrijft.

Risicobeoordeling voor bouwwerkzaamheden

WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

Alle werkgevers zijn verplicht om regelmatig alle risico's op het werk te evalueren, ongeacht de omvang of de aard van hun onderneming. Deze evaluatie wordt gevolgd door een beoordeling van de bestaande risico's. Daarna wordt een actieplan opgesteld met het doel de verschillende risico's zoveel mogelijk te beperken. Het hele proces moet gedocumenteerd worden. Dit alles gebeurt vandaag de dag op basis van een Europese Richtlijn aangaande de bescherming van de gezondheid van werknemers op het werk (Europese VGW-kaderrichtlijn 89/391/EEG).⁴

COMPLEXITEIT VAN RISICOBEOORDELINGEN

De beoordeling van de risico's op het werk is geen eenvoudige klus. Vooral voor kleine ondernemingen zonder gespecialiseerd personeel dat zich met veiligheid en gezondheid op het werk bezighoudt, is het een hele uitdaging. We moeten daarbij ook rekening houden met de toenemende complexiteit van bouwplaatsen, niet alleen omdat bij elke bouwplaats een veelheid aan actoren betrokken is (opdrachtgevers, ontwerpers en aannemers) maar ook omdat op nieuwe bouwplaatsen vaak verscheidene bedrijven die elkaar niet kennen, samen aan de slag gaan. Moderne

bouwmethoden zorgen ervoor dat we vandaag de dag gebruikmaken van een steeds grotere verscheidenheid aan materialen, gereedschappen, machines en technieken die in alsmaar meer combinaties worden gebruikt. Dit betekent ook dat het vereiste kennisniveau om alle mogelijke risico's op een werkplek in te schatten, significant is gestegen.

Het gezondheids- en veiligheidsplan van de opdrachtgever dient als basis voor de risicobeoordeling waaraan alle bedrijven die op een bouwplaats actief zijn, worden onderworpen. De coördinator moet maatregelen uitwerken en definiëren die bescherming bieden tegen de psychosociale bedreigingen waaraan de werknemers blootstaan, en moet de mensen identificeren op wie de bouwwerkzaamheden een impact hebben. Voor elke fase in het werkproces moeten organisatorische en collectieve beschermingsmaatregelen worden uitgewerkt (bv. opzetten van welzijnsvoorzieningen, bouwplaatsbeveiliging, afbraak, bouwplaatsverkeer, grond- en betonwerken, valbescherming, opslag en rampenbeheersing).

Uit de bouwplanning moet duidelijk blijken dat rekening wordt gehouden met alle aanwezige aannemers en werknemers met betrekking tot deze aspecten.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A31989L0391>

MOEILIKHEID OM ZONES AF TE BAKENEN

Bovenstaande paragraaf is bijzonder relevant voor de bouwsector. De aard en de specifieke eigenheden van bouwwerkzaamheden worden gekenmerkt door complexiteit, het samengaan van verschillende beroepen die op één plek werken, en de interactie tussen bedrijven op eenzelfde bouwplaats of tussen bedrijven en de omgeving (bv. verkeer, voorbijgangers, weersomstandigheden en andere externe factoren).

VOORTDUREND VERANDERENDE OMSTANDIGHEDEN

De bouw op zich is altijd in evolutie, wat het voor opdrachtgevers nog moeilijker kan maken om veilige en gezonde werkomstandigheden aan te bieden. Een bouwplaats is met geen enkele andere werkplek te vergelijken. Het is geen statische werkplaats, aangezien de vorm van een doorsnee bouwplaats constant evolueert naarmate zij wordt afgewerkt.

SAMENWERKING EN COÖRDINATIE MET ANDERE BEDRIJVEN EN DE OMGEVING

Door de complexiteit van de hedendaagse bouwprocessen moeten alle stakeholders en betrokken verantwoordelijken samenwerken en hun activiteiten tijdens de voorbereiding of uitvoering van een bouwproject onderling coördineren. Een slechte samenwerking of coördinatie kan een belangrijke negatieve impact hebben op de kwaliteit van het geleverde werk én op al wie bij de uitvoering ervan betrokken is.

Als we de ontwerp- en preconstructiefase even buiten beschouwing laten, kunnen we de bouwsector in een aantal subsectoren onderverdelen: structuurwerken, civieltechnische werkzaamheden en complexe bouwwerken, wegenbouw,

bouw van bovengrondse of ondergrondse netwerken, en secundaire werkzaamheden in gebouwen (werkzaamheden waarbij elektriciens, loodgieters, verwarmingstechnici, schrijnwerkers, schilders, dakwerkers, enz. betrokken zijn).

Al deze activiteiten zijn bedoeld om een afgevoerd product tot stand te brengen dat aan de opdrachtgever zal worden afgeleverd.

Elk bedrijf moet volledig samenwerken met de andere bedrijven onder de supervisie van een coördinator, zodat de werkzaamheden tegen een meestal vooraf vastgelegde einddatum worden voltooid. Veel contracten bepalen dat een boete zal worden opgelegd indien een bedrijf er niet in slaagt om de opgelegde deadlines te halen.

Bedenkingen in verband met het organiseren van veiligheid op het werk en werknemersparticipatie⁵

De wet wijst aan de werkgevers binnen hun bedrijf de algemene verantwoordelijkheid toe voor de organisatie van een passend beleid inzake veiligheid en gezondheid op het werk. Volgens de Europese VGW-kaderrichtlijn (89/391/EEG) – en de omzetting ervan in de nationale wetgeving – zijn werkgevers verplicht om in hun bedrijf gezondheids- en veiligheidsmaatregelen uit te werken en te implementeren. Toch dragen ook de werknemers een deel van de verantwoordelijkheid voor de veiligheid en gezondheid op het werk. Zo is het van cruciaal belang dat zij zich veilig en voorzichtig gedragen, de instructies van hun werkgever naleven en de beschermingsuitrusting correct gebruiken. De goede naleving van deze verplichtingen hangt hoofdzakelijk af van de preventiecultuur binnen elk bedrijf. Alle werknemers zouden de VGW-structuren van hun bedrijf moeten kennen.

⁵ Aangezien de rechtsregels van land tot land aanzienlijk verschillen, verwijzen we in deze handleiding met 'werknemersparticipatie' naar alle vormen van participatieprocessen en alle mogelijke spelers die daarbij betrokken zijn, inclusief ondernemingsraden, vakbonden en veiligheidsvertegenwoordigers.

De bouw is als sector uniek vanwege zijn complexe werkprocessen, zijn grote verscheidenheid aan beroepen en deels ook vanwege het feit dat bedrijven samen op bouwplaatsen werken, dat bouwplaatsen voortdurend in evolutie zijn en dat werknemers vaak erg afhankelijk werken binnen het bouwproces. Dit betekent dat werknemers sterk betrokken moeten worden bij alle maatregelen op het vlak van veiligheid en gezondheid op het werk. Daarom raden we aan om bijzondere aandacht te schenken aan de volgende problemen:

- Indien een bedrijf een comité voor veiligheid en gezondheid op het werk heeft, moet dit worden betrokken bij de planning en implementering van de beoordelingen van de psychosociale risico's.
- De ondernemingsraad of andere werknemersvertegenwoordigers moeten ook worden betrokken bij de planning en implementering van alle bijbehorende maatregelen.
- Ook de individuele werknemers moeten worden betrokken bij de evaluatie van de belasting, evenals bij de definiëring, implementering en beoordeling van maatregelen die worden genomen om de risico's te beperken.

Dit kan zowel de efficiëntie als de aanvaarding van maatregelen en hun praktische implementering op het werk sterk bevorderen. De actieve betrokkenheid van de werknemers zal ook de preventiecultuur in hun bedrijven aanzienlijk verbeteren.

Hieronder overlopen we kort een aantal methoden voor het beoordelen van psychosociale risico's op het werk die op de actieve betrokkenheid van de werknemers gebaseerd zijn.

Voorbereiding

Allereerst moet de beoordeling van de psychosociale risico's worden gepland. Dit is nodig om de voorwaarden te scheppen die implementering mogelijk maken. Alle stakeholders moeten bij deze fase worden betrokken (afhankelijk van de grootte van het bedrijf: de bedrijfseigenaar, de directie, het comité voor veiligheid en gezondheid op het werk, de deskundige inzake veiligheid op het werk, de ondernemingsraad).

Een elementaire beoordeling van de psychosociale factoren is van fundamenteel belang voor een goede evaluatie, en de mensen op de werkvloer moeten over de kennis beschikken die nodig is om het proces succesvol af te ronden. Preventie-instituten kunnen nuttige ondersteuning bieden. Doorgaans wordt die geleverd in de vorm van materiaal, toelichting en tools, maar vaak organiseren ze ook studiedagen of is er een aanbod voor persoonlijke ondersteuning.

De verschillende activiteiten/domeinen van het bedrijf moeten worden gedefinieerd en van elkaar onderscheiden. De ervaring van de werknemers kan nuttig zijn bij het identificeren van gevaren. Door taken/dagelijkse vereisten (job-profielen) met elkaar 'te vergelijken', kunnen homogene groepen worden gevormd. Vervolgens wordt met behulp van gestandaardiseerde methoden/tools de werkbelasting bepaald. Het is bijzonder nuttig om de werknemers als experts binnen hun eigen functie te beschouwen, aangezien zij het zijn die – dag na dag zelfs – de druk ervaren. Zij kennen de situatie dan ook als geen ander en kunnen heldere informatie geven over de reële risico's.

De hierboven genoemde procedure om psychosociale factoren te identificeren of werkomstandigheden te herbekijken, moet zorgvuldig worden gepland. De methoden of tools die zullen worden gebruikt, moeten tijdens de voorbereidingsfase worden gekozen. Ook de wijze waarop maatregelen zullen worden uitgewerkt en waarop hun doeltreffendheid zal worden geverifieerd, moet reeds in deze fase worden bekeken.

Wanneer er een beoordeling van de psychosociale risico's zal worden uitgevoerd, moeten de werknemers hiervan al vroeg op de hoogte worden gebracht. Dit betekent dat ze goed moeten worden ingelicht over de gekozen aanpak en over wat wel en niet de bedoeling van deze beoordeling is (d.w.z. dat de beoordeling slechte werkomstandigheden aan het licht moet brengen en manieren moet opleveren om ze te verbeteren). In deze gids hebben we het niet over persoonlijke gevoeligheden. Het inlichten van de werknemers is belangrijk. Zo zorgt een bedrijf er namelijk voor dat zij de geplande maatregelen begrijpen, aanvaarden en actief steunen.

De nationale regelgeving inzake veiligheid en gezondheid op het werk schrijft doorgaans niet in detail voor hoe een beoordeling van de psychosociale risico's dient te worden uitgevoerd en gedocumenteerd. Hoe spijtig dit ook is, u dient vooral te onthouden dat de vorm en de verschil-

lende stappen van het documentatieproces al tijdens de voorbereidingsfase moeten worden vastgelegd.

STAP 1 Activiteiten en domeinen definiëren

Aangezien elk bouwproject uniek is, is het altijd raadzaam om te beschikken over een overzicht van de verschillende activiteiten binnen een project.

Dan kan worden beslist welke activiteiten in de beoordeling van de psychosociale risico's moeten worden opgenomen. Beschrijvingen van werkzaamheden en beroepen of werkprogramma's kunnen hierbij doorgaans erg nuttig zijn.

BENADERING
OM MENTALE STRESS
TE EVALUEREN

Stappen in de beoordeling van psychosociale risico's



De beoordeling van de psychosociale risico's kan worden gestructureerd op basis van:

ACTIVITEITEN:

- Werkplekgroepen (bv. kantoren)
- Activiteitsgroepen (bv. leidinggevenden)
- Beroepsgroepen (bv. metselaars)

Of

DOMEINEN:

- Werkdomeinen of organisatiedomeinen (bv. administratie, bouwplaats)

De keuze voor één van beide moet worden verantwoord.

Zelfs in deze eerste fase wordt al duidelijk dat dit proces helemaal rond de beoordeling van werkomstandigheden draait, en niet over individuen gaat.

STAP 2

Gevaren bepalen

We verwijzen opnieuw naar de inleiding van deze gids. Gegevens over absentisme, schommelingen in het personeelsbestand, kwaliteitsproblemen of kwaliteitsklachten vormen nuttige informatie en zijn stuk voor stuk indicatoren van psychosociale problemen binnen een bedrijf. Deze gegevens kunnen een eerste indruk geven. Ze zijn ook van cruciaal belang om een concreet beeld te schetsen van de werkomstandigheden en -omgeving, inclusief de communicatie binnen de onderneming en met de buitenwereld.

Hieronder volgt een overzicht van de psychosociale risicofactoren voor zes kerndomeinen. Zij bieden een kader voor het beoordelingsproces:

- organisatie van werk en werktijd
- organisatie van veiligheid op het werk
- werktaken
- samenwerking met andere disciplines en bedrijven
- kwalificatie
- communicatie

Indien risicobeoordelingen niet specifiek genoeg zijn of indien gepaste maatregelen ontbreken, is het raadzaam om na het onderzoek een analyseworkshop onder leiding van een moderator te organiseren (bv. brainstormsessie, werksituatieanalyse). Psychosociale risico's op het werk kunnen worden bepaald door middel van observatiegesprekken, gemodereerde analyses, workshops of gestandaardiseerde schriftelijke bevragingen van de werknemers. De beschrijving van Stap 3 omvat een kort overzicht van de methoden voor het uitvoeren van een risicobeoordeling. Diverse methoden/tools kunnen ook worden gecombineerd. De gekozen procedure hangt bijvoorbeeld af van de grootte van het bedrijf en van zijn activiteitsdomeinen.

STAP 3

Gevaren beoordelen

Zodra de aanwezige gevaren op de betrokken individuele domeinen vastgesteld zijn, moeten de lasten worden beoordeeld en moet worden beslist of er maatregelen vereist zijn op het vlak van veiligheid en gezondheid op het werk.

Elk land beschikt over eigen richtlijnen of tools die door preventie-instituten of overheidsagentenschappen worden ontwikkeld en die kunnen worden gebruikt om de psychosociale risicofactoren op elk domein te beoordelen. Het gaat om kwalificeerbare werkomgevingfactoren die een invloed kunnen hebben op de gezondheid en de veiligheid van de werknemers. Publicaties vanuit de arbeidswetenschap kunnen eveneens nuttig zijn bij de beoordeling van psychosociale risico's.

De beoordeelde gevaren moeten helder en precies worden beschreven. Algemene formuleringen zoals 'stressvolle situatie' of 'administratieve belasting als gevolg van interne eisen' of 'disfunctionele organisatie' moeten worden vermeden. Dit is ook belangrijk bij het documenteren van het volledige risicobeoordelingsproces, inclusief risicobeperkingsmaatregelen.

PSYCHOSOCIALE RISICODOMEINEN EN -FACTOREN

ORGANISATIE VAN WERK EN WERKTijd



Detecteerbaarheid van signalen

Begrijpbaarheid van signalen

Lengte van dienst

Pauzes

Ploegenwerk

Wijziging van taken

Werkstroom

Timing

Tijdsdruk

Onderbrekingen

Teamwerk /individueel werk

Activiteiten die speciale gevaren inhouden

Besloten ruimten

ORGANISATIE VAN VEILIGHEID OP HET WERK



Verantwoordelijkheden

VGW

Managementstructuren op de bouwplaatsen

Regelmatige vergaderingen

Licht

Klimaat

Lawaai

Kleuren

Geuren

WERKTAKEN



Aandacht

Afwisseling

Voorspelbaarheid

Hoeveelheid werk

Moeilijkheidsgraad

Actieterrein

Verantwoordelijkheid

Keuze

Speciale vereisten

SAMENWERKING MET ANDERE DISCIPLINES EN BEDRIJVEN



Medewerking

Samenwerking met andere disciplines, beroepen en bedrijven

Buitenlandse werknemers

Onderaannemers

KWALIFICATIE



Kwalificatieniveau

Ontbrekende kwalificaties of vaardigheden

Carrièrekansen

Opleidingsmogelijkheden

Leren in de praktijk

Kansen

Overkwalificatie (wanverhouding tussen vaardigheden en taken)

COMMUNICATIE



Sociaal contact

Gedrag in groep /samenwerking

Relatie met meerderen

Feedback

Managementstijl

Status /sociale validiteit

Talen

Carrièrekansen

Activiteitsrapporten / feedback over status

Afhankelijk van de gekozen methodiek of tool kunnen er drempelwaarden of empirisch vergelijkingsmateriaal beschikbaar zijn (bv. bij gebruik van vragenlijsten).

Indien observatiegesprekken geen duidelijke beoordeling van de belasting opleveren, kan een analyseworkshop onder leiding van een moderator (bv. brainstormsessie) worden gebruikt om tot een beslissing te komen. Het duidelijk identificeren van de psychosociale risico's (d.w.z. een gedetailleerde beschrijving van het probleem) bevordert het brainstormproces over potentiële maatregelen en maakt het makkelijker om maatregelen op maat uit te werken.

STAPPEN 4 + 5

Maatregelen uitwerken en implementeren

Europese richtlijnen bevatten de basisregels voor de inrichting van het werk en dus ook voor de uitwerking van maatregelen. Deze richtlijnen leggen aan alle lidstaten dezelfde minimumvoorschriften op. Het principe van de Europese VGW-kaderrichtlijn is vergelijkbaar: het werk moet zo worden ingericht dat elk levensbedreigend risico en risico's voor de mentale gezondheid worden vermeden, en de restrisico's tot een minimum worden herleid. Maatregelen worden doorgaans uitgewerkt volgens het STOP-principe dat zegt dat risico's bij de bron moeten worden weggenomen.

HET STOP-PRINCIPE

1. Substitutie /vervanging
2. Technische maatregelen
3. Organisatorische maatregelen
4. Persoonlijke voorzorgsmaatregelen

In die zin creëert het principe een soort hiërarchie die bedrijven bij al hun preventieactiviteiten in acht moeten nemen. Hoewel duidelijk is dat een aantal psychosociale risicofactoren kunnen worden weggenomen, krijgen technische en in het bijzonder organisatorische maatregelen en veranderingen uiteindelijk voorrang bij de beperking van risicofactoren en de aanpak van dit type risico's. Persoonlijke voorzorg speelt niettemin een even belangrijke rol in een preventiestrategie. Het STOP-principe is daarom niet zomaar een wettelijke verplichting. Het draagt bij tot de praktische uitvoering van het beoordelingsproces, voornamelijk bij het definiëren van preventiemaatregelen.

Het behoort tot de goede praktijken om alle psychologische risicofactoren te beperken door ze bij de bron aan te pakken. Dit betekent dat maatregelen in de eerste plaats gericht moeten zijn op de inrichting (structuur) van de werkomstandigheden binnen de onderneming. Zij moeten focussen op de organisatie, de structuur, de processen, de werknemerskwalificaties en de activiteiten. De manier waarop leiderschap en samenwerking binnen een bedrijf georganiseerd zijn, heeft ook een belangrijke impact op mentale gezondheidsproblemen. Zij zijn niet zomaar een onderdeel van de organisatie of de processen.

Workshops zijn een goede manier om maatregelen uit te werken waarmee de geïdentificeerde psychosociale risico's kunnen worden aangepakt. Dergelijke workshops kunnen door verscheidene preventiedeskundigen worden gemoedereerd, zoals VGW-verantwoordelijken, bedrijfsartsen of psychologen.

De maatregelen moeten geleidelijk worden geïmplementeerd. Er moeten prioriteiten worden gesteld. Er moet een verantwoordelijke voor het proces worden aangesteld en de deadline voor de implementering van de maatregelen moet worden afgesproken. De gekozen maatregelen moeten worden uitgelegd aan en besproken met de betrokken werknemers of managers.

Bij de implementering van de maatregelen is het van het grootste belang dat de verantwoordelijk-

METHODEN VOOR HET UITVOEREN VAN RISICOBEOORDELINGEN

METHODE	PROCEDURE	STERKE PUNTEN	VOORAFGAANDE VEREISTEN /BEPERKINGEN
Analyse-workshops	Beschrijvingen van de werknemers; experts beoordelen de psychosociale risico's van het werk op het betreffende terrein.	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgebreide verwijzing naar de ervaringen van de getroffen werknemers en managers levert grondige beschrijvingen op van reële stresssituaties. • Voor de geïdentificeerde probleemdomijnen kunnen direct in de workshop aanbevelingen voor de inrichting van het werk worden opgesteld. • Taalbarrières worden snel herkend. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vereisen een sfeer van vertrouwen en een open gesprek. • Mogelijke vertekening onder invloed van de dynamiek van de groepsdiscussies (bv. dominantie van de 'grootste roepers', voorrang voor problemen die hier en nu worden ervaren). • Gesprek moet door een expert worden gemodereerd, indien nodig door een externe moderator.
Observatie-gesprekken	Opgeleide mensen beoordelen de psychosociale risico's op basis van hun observatie van de activiteit, meestal aangevuld met (korte) gesprekken met de betrokken werknemers en werkgevers.	<ul style="list-style-type: none"> • Psychosociale risico's worden geïnventariseerd ongeacht de ervaring van de werknemer. • Leveren grondige beschrijvingen van de stresssituatie op, naargelang van de gebruikte methode. • Geobjectiveerde analysesresultaten via het gebruik van analyseteams. • Bevragingen van /gesprekken met werknemers op hun gebruikelijke werkplek verlopen vaak ontspannen en zijn laagdrempelig. • Vaak de enige mogelijke methode voor werkplekken met minder dan vier werknemers. • Taalbarrières worden snel herkend. 	<ul style="list-style-type: none"> • Observatie moet door opgeleide mensen worden uitgevoerd. • Observerbaarheid van de psychosociale risico's moet worden aangegeven, indien bijkomende gesprekken niet mogelijk zijn. • Nemen in vergelijking veel tijd in beslag indien veel verschillende activiteiten /domijnen moeten worden bekeken.
Werknemers-enquêtes	Werknemers gebruiken gestandaardiseerde vragenlijsten om de psychosociale risico's van hun werk te beoordelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Alle werknemers worden betrokken • Belichten een brede waaier van psychosociale risicofactoren. • Vergelijking met referentiewaarden is mogelijk dankzij gestandaardiseerde procedures. • Bijzonder geschikt om een overzicht te krijgen en probleemdomijnen te identificeren. • Enquêteresultaten worden geobjectiveerd door gesprekken met alle werknemers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Minimale grootte per beoordelingsunit vereist om anonimiteit te waarborgen. • Brengt een enquête gevaren aan het licht, dan moeten deze doorgaans worden geconcretiseerd om maatregelen te plannen (bv. in de workshops / het analyseteam of via observatiegesprekken). • Voldoende betrokkenheid nodig om zinvolle gegevens te verwerven. • Leesvaardigheden zijn vereist.

heid voor bepaalde taken duidelijk wordt vastgelegd (wat doet de supervisor/het lijnmanagement/een ander verantwoordelijk departement). Bij alle maatregelen die worden genomen, mogen de vier actieniveaus nooit uit het oog worden verloren, d.w.z.:

- Het individuele niveau –
Wat kan een werknemer doen?
- De hiërarchie –
Wat is de taak van het management?
- De organisatie –
Wat kan een andere afdeling/unit doen?
- Interne of externe expertise –
Welke bijkomende kennis is vereist?

VOORBEELD

Constante onderbrekingen door mensen die op hun mobieltje gebeld worden, kunnen een belasting vormen. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van elke werknemer om te beslissen wanneer hij een oproep beantwoordt. Op zich is het mogelijk om een vergadering af te handelen zonder mobiele telefoon. De meeste mensen wachten wel tot de vergadering afgelopen is om teruggebeld te worden. Deze procedure kan natuurlijk ook op andere activiteiten worden toegepast. De betreffende supervisor moet de procedure goedkeuren. Voor de hierboven genoemde niveaus, zou dit kunnen betekenen:

- Een gebruikersopleiding volgen;
- Een supervisor die de licentie voor een speciaal programma of een update koopt;
- Het IT-departement dat bijkomende hardware of software aankoopt, of voor betere internetverbindingen zorgt.

Stuur duidelijke boodschappen naar de betrokken werknemers indien iets niet kan worden veranderd. De renovatie van spoorwegsites is daar een goed voorbeeld van. Dit soort werkzaamheden wordt vaak 's nachts uitgevoerd.

Vertraagde of afgeschafte treinen vormen een zwaardere belasting voor de spoorwegdiensten dan het nachtwerk voor de werknemers die de werkzaamheden uitvoeren. In dat geval is het nachtwerk weliswaar stresserend, maar kan de werkgever er niets aan veranderen.

Ook aan weersomstandigheden valt meestal niets te veranderen. Niet elke bouwplaats kan worden verwarmd, gekoeld of van schaduw voorzien.

STAP 6

Doeltreffendheid verifiëren

Wanneer de doeltreffendheid van de maatregelen wordt nagegaan, is het goed om te verifiëren of de geplande maatregelen voor de inrichting van het werk ervoor zorgen dat de psychosociale risico's op het werk effectief worden beperkt.

De volgende vragen zijn nuttig:

- Werden de geplande maatregelen uitgevoerd?
- Werd het vooropgestelde doel met deze maatregelen gerealiseerd?
- Hoe beïnvloeden de maatregelen de veiligheid en de gezondheid van de werknemers?

De doeltreffendheid kan worden nagegaan door korte mondelinge of schriftelijke interviews af te nemen van werknemers en leidinggevenden. Groepsgesprekken binnen bedrijfsafdelingen of op bouwplaatsen zijn ook een mogelijkheid. De procedure waarvoor wordt gekozen, moet in ieder geval traceerbaar zijn en moet met de werknemersvertegenwoordigers worden gecoördineerd.

Er moet rekening mee worden gehouden dat bepaalde maatregelen slechts op middellange of lange termijn een impact zullen hebben en dat het effect niet onmiddellijk merkbaar zal zijn. Indien maatregelen niet het beoogde effect hebben, moet worden teruggekeerd naar Stap 4 om alternatieven uit te werken.

STAP 7

De risicobeoordeling actualiseren en documenteren

Net als gewone beoordelingen van werkgerelateerde risico's moet ook de beoordeling van psychosociale risico's regelmatig worden herbekeken, vooral indien:

- de werkomstandigheden veranderd zijn;
- een nieuwe regelgeving inzake veiligheid en gezondheid op het werk werd ingevoerd of nieuwe arbeidswetenschappelijke inzichten werden gepubliceerd; of
- het personeelsverloop, het aantal gezondheidsproblemen en de hoeveelheid klachten tot een opmerkelijk niveau gestegen zijn.

De documentatie moet duidelijk maken of de risicobeoordeling correct werd uitgevoerd. Dit betekent dat de beschrijving van de individuele stappen goed moet worden verantwoord en in een heldere, leesbare taal moet zijn opgesteld.

De documentatie kan in een elektronisch formaat of op papier worden bijgehouden en moet minstens in detail de volgende aspecten belichten:

- Betrokken werkdomeinen en werknemers
- Beschrijving en beoordeling van de gevaren
- Definitie van concrete gezondheids- en veiligheidsmaatregelen, met inbegrip van data en verantwoordelijken
- Implementering van de maatregelen
- Verifiëren van de doeltreffendheid
- Datum van opstelling

DOORGAANS ZIJN SPECIFIEKE FORMULIEREN EN TOELICHTINGEN BESCHIKBAAR IN ELKE LIDSTAAT.

Het preventie-instituut voor de bouw kan u helpen om het juiste materiaal te vinden.

Maatregelen vastleggen om individuele belastingsfactoren te verminderen

Een goede planning van de maatregelen om de bestaande gevaren te verminderen is één van de cruciale elementen van het proces. De gekozen maatregelen zijn van het grootste belang om een positief resultaat veilig te stellen, maar de maatregelen moeten ook realistisch en haalbaar zijn. Verder hangt hun welslagen ook in hoge mate af van de mate waarin ze door alle betrokkenen worden aanvaard.

De zes gedefinieerde aspecten zijn gebaseerd op gevestigde concepten voor het terugdringen van risico's op dit domein, waaronder twee aspecten (organisatie van VGW en samenwerking tussen disciplines /bedrijven) die van specifiek belang zijn voor de bouw. De risicobeperkingsmaatregelen die we als voorbeeld aanhalen, zijn lang niet volledig maar geven toch een idee. Ze vormen ook een aanmoediging om verder na te denken over oplossingen op maat.

1. ORGANISATIE VAN WERK EN WERKTijd



2. ORGANISATIE VAN VEILIGHEID OP HET WERK



3. WERKTAKEN



4. SAMENWERKING MET ANDERE DISCIPLINES EN BEDRIJVEN



5. KWALIFICATIE



6. COMMUNICATIE



1. ORGANISATIE VAN WERK EN WERKTIJD



De werkorganisatie is een zware opgave die hoge eisen stelt aan bouwbedrijven. Niet alleen moeten individuele taken worden gecoördineerd en verschillende werkprocessen worden uitgevoerd, daarnaast moet ook nog rekening worden gehouden en samengewerkt met andere bedrijven en disciplines.

Het werk van de ene discipline (bv. transport of grondwerken) kan het werk van een andere discipline vereenvoudigen of compliceren, en stresserender of net relaxter maken. Een belangrijke factor bij de werkorganisatie is uiteraard de beschikbaarheid van voldoende werknemers voor de uit te voeren taak of taken.

Er zijn heel wat verschillende werktijden in de bouw: nachtwerk, ploegenarbeid, weekendwerk en overuren wanneer men in tijdnood zit.

Uit heel wat VGW-studies blijkt dat nachtwerk, ploegenarbeid en voortdurend overwerken op lange termijn schadelijk kan zijn. Dit soort werk kan een stressfactor worden. De organisatie van de werktijd is dan een essentieel instrument om de belasting te verminderen.



MOGELIJKE KRITIEKE KENMERKEN

Personeel krijgt geen informatie over nieuwe werknemers.
Geen contactpersoon of opvang voor nieuwe werknemers op hun eerste werkdag.

Klantendienst (boekhouding) mist technische kennis.

Werknemers nemen materiaal uit het magazijn zonder dit aan de magazijnbediende te vragen of zonder de voorraadwijziging te documenteren.

Werknemers lopen gevaar doordat ze op afgelegen werkplekken aan de slag zijn.

Klachten over de werkdruk.

Geringe mate van aanvaarding wat betreft de manier waarop het werk georganiseerd is.

De feitelijke werktijden ondermijnen het evenwicht tussen werk en privéleven.

Nachtwerk.

Slechte organisatie van de werktijd.

Klachten over de organisatie van de werktijd en /of de werkuren

MAATREGELEN IN VERBAND MET DE INRICHTING VAN HET WERK

E-mail, berichten of vergadering van de supervisor met de teamleden om hen op de hoogte te brengen bij de ondertekening van een contract.

Supervisor stelt contactpersoon aan bij wie werknemers tijdens hun eerste week terecht kunnen.

Een schriftelijk werkstroomdiagram opstellen, zodat duidelijk is met wie over welke vragen /onderwerpen contact kan worden opgenomen.

Ga bij alle departementen te rade wanneer een klant een technische vraag of een klacht heeft.

Een documentatiesysteem invoeren dat door iedereen makkelijk kan worden gebruikt (bv. barcodescanner).

Het werk zo organiseren dat werknemers niet alleen hoeven te zijn op een werkplek (wettelijk verboden in enkele lidstaten van de EU).

Een tijdsbuffer inbouwen.

Worden de werknemers bij de organisatie van het werk betrokken, dan verbetert de kwaliteit van het werk en neemt de aanvaarding onder de werknemers toe.

De besluitvormingsprocessen en het beleid van de onderneming transparanter maken.

Goede personeelsplanning met voldoende medewerkers.

De werknemers betrekken bij het opstellen van de werkroosters en de werknemers vragen naar hun voorkeuren inzake werktijd.

Eisen inzake fysieke inspanning verminderen. Het lichaam kan 's nachts niet hetzelfde prestatieniveau aan als overdag.
Nachtwerk steeds vermijden waar dit mogelijk is.

De werkplanning voldoende op tijd opmaken om overwerk te vermijden.

Zo snel mogelijk alle nodige correcties in de planning aanbrengen, indien de werkzaamheden waarschijnlijk niet tegen de overeengekomen datum klaar zullen zijn.

Rekening houden met de behoeften en de sociale en familiale situatie van de werknemers bij het opstellen van de productieplanning en vooral bij het plannen van ploegenarbeid.

Tijdig feedback vragen over alle aspecten van de werktijdorganisatie.

Rekening houden met de gezondheidstoestand van werknemers bij het plannen van pauzes.

Tijdig de planning van de personeelsbezetting aankondigen (verandering van locatie).

2. ORGANISATIE VAN VEILIGHEID OP HET WERK



Het oordeelkundig plannen en praktisch implementeren van veiligheid op een bouwplaats is van fundamenteel belang om de psychosociale risico's van meet af aan tot een minimum te beperken.

Bouwplaatsen zijn niet te vergelijken met statische werkplekken. Bouwwerkzaamheden worden in een almaar veranderende omgeving uitgevoerd en zowel de producten als de bouwprocessen zijn constant in evolutie. De aanstelling van een coördinator veiligheid en gezondheid is één manier om deze specifieke problematiek aan te pakken. Regelmatige vergaderingen met alle bedrijven die op een bouwplaats aan het werk zijn, bieden stakeholders de kans om afspraken te maken

over collectieve beschermingsmaatregelen en de bijbehorende verantwoordelijkheden voor hun implementering. Er moet een veiligheids- en gezondheidsplan worden opgesteld. Dit moet op basis van deze afspraken regelmatig worden geactualiseerd.

Duidelijke verantwoordelijkheden zijn niet alleen belangrijk, ze vormen zelfs een absolute voorwaarde om tot een goed functionerende veiligheidsorganisatie te kunnen komen. De verantwoordelijkheden moeten worden verdeeld over het management, de bouwplaatsverantwoordelijken en de veiligheidsvertegenwoordigers op de bouwplaats.

MOGELIJKE KRITIEKE KENMERKEN

Samenwerking tussen bedrijven (inclusief zelfstandigen) op de bouwplaats.

Gebrek aan informatie op de bouwplaats.

Lawaai van telefoongesprekken en projectvergaderingen.

In geval van arbeidsongevallen of ernstige incidenten.

MAATREGELEN IN VERBAND MET DE INRICHTING VAN HET WERK

Regelmatige vergaderingen beleggen met alle betrokken bedrijven.

Werkplannen opstellen voor de operaties waarbij verscheidene bedrijven op dezelfde plek met hetzelfde gereedschap werken.

Een schriftelijke gedragscode opstellen.

Ervoor zorgen dat regelmatig mondelinge of schriftelijke informatie wordt verstrekt aan de verschillende beroepen en bedrijven op de bouwplaats.

Bedacht zijn op de noodzaak om informatie in verschillende talen aan te bieden.

Prikborden tussen de bureaus plaatsen.

Vergaderplekken afbakenen.

Gebruikmaken van visuele alarmen of trillalarmen en telefoonheadsets.

Een gedragscode bespreken.

Na een arbeidsongeval of een ander ernstig voorval getuigen en teamleden vrij geven om dit te verwerken en helpen met onmiddellijke psychologische eerste hulp.



3. WERKTAKEN



De inrichting van werktaken vormt de basis van zowel de vereiste vaardigheden als potentiële psychosociale risico's. Een taak is 'menselijk' als ze doenbaar en veilig is, geen tekortkomingen vertoont en de persoonlijke ontplooiing van de werknemer ten goede komt.

Autonoom werken, taken volledig kunnen afwerken, afwisseling in de gebruikte vaardigheden, sociale interactie en ruimte voor onafhankelijke besluitvorming zijn even belangrijk om werknemers te motiveren. Een goed beheer van deze aspecten is bepalend voor de kwaliteit van het geleverde werk.

MOGELIJKE KRITIEKE KENMERKEN

MAATREGELEN IN VERBAND MET DE INRICHTING VAN HET WERK

SPEELRUIMTE – ONTBREKENDE OF ONTOEREIKENDE VRIJHEID OP HET VLAK VAN TIJDSBESTEDING

Korte deadlines en tijdsdruk.

Alle betrokken units aanraden om realistische ramingen op te stellen.

De orderstatus regelmatig actualiseren.

Groeiende tijdsdruk wegens precies vastgelegde tijdsduur en/of deadlines om taken af te werken, terwijl een flexibelere organisatie van de werkstromen mogelijk zou zijn.

Flexibele pauzemomenten.

Invloed van werknemers op ploegenroosters.

Geen mogelijkheid om het werk kort te onderbreken.

Teamwerk, zodat pauzes kunnen worden genomen door kort over te werken.

Onderbrekingen/pauzes toestaan, indien nodig door een beroep te doen op een vervanger.

Geen invloed op werkinhoud, vaste regels bepalen hoe het werk moet worden uitgevoerd, d.w.z. werkmethode en werk gereedschap liggen vast.

Werknemers minstens twee alternatieve werkmethode en stukken gereedschap aanbieden waaruit ze kunnen kiezen.

Ervoor zorgen dat de taken voor elke werknemer volledig uitgewerkt zijn (met vooropgestelde doelen, planning, individuele voorbereiding, actie/uitvoering en controles met feedback). Vooral ervaren medewerkers weten precies hoe een proces het best kan worden geïmplementeerd en welk gereedschap hiervoor moet worden gekozen.

Onafhankelijke, gedecentraliseerde werkgroepen zelf over een groepstaak laten beslissen en het werk coördineren in plaats van jobs op te splitsen in een heleboel kleine taken.

Beperk emotionele inspanningen (bv. vriendelijk zijn tegen agressieve mensen) door duidelijke gedragscodes op te stellen die aangeven wat van het personeel wordt verwacht en hoe het zich moet gedragen.



MOGELIJKE KRITIEKE KENMERKEN

MAATREGELEN IN VERBAND MET DE INRICHTING VAN HET WERK

GEBREK AAN VARIATIE (AFWISSELING)

Sterk repetitief karakter van individuele taken,
altijd dezelfde taken, bv. bij zeer monotone activiteiten.

Nagaan of monotoon of fysiek veeleisend werk
anders kan worden georganiseerd.

Werk met korte herhalingsstijd vermijden
(zoals schilderen, constant scheppen met een spade,
schoonmaken of dakpannen leggen).

Lange perioden van intense concentratie vermijden.

Afwisselen tussen activiteiten tijdens de werkdag.

Meer verantwoordelijkheid voor activiteiten.

INFORMATIE /INFORMATIEVERSTREKKING – GEBREK AAN INFORMATIE

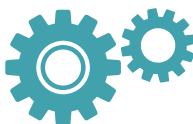
Informatie ontbreekt of is niet up-to-date.
Een werknemer krijgt bijvoorbeeld te weinig informatie
over de afspraak met de volgende klant en kan zich
hier niet behoorlijk op voorbereiden.

Gebruikmaken van nieuwe media en deze
ter beschikking stellen van de werknemers
om belangrijke informatie te delen.

Te veel informatie kan ook belastend werken!

Voor u informatie deelt, steeds nadenken over wie welke
informatie wanneer nodig heeft, en hoeveel informatie
precies nodig is. Informatie komt de naleving van de
regelgeving voor de activiteiten ten goede, ondersteunt
deze en is belangrijk voor de job.

4. SAMENWERKING MET ANDERE DISCIPLINES EN BEDRIJVEN



Het werk in de bouw vereist zeer vaak dat verschillende beroepen en bedrijven op één plek met elkaar samenwerken. Activiteiten lopen in elkaar over en hangen van elkaar af. Naarmate meer mensen aan een project of op een bouwplaats samenwerken, stijgt de kans op miscommunicatie en stressfactoren. De vele talen die doorgaans op een bouwplaats worden gesproken en de uiteenlopende preventieculturen die er aanwezig zijn, kunnen een aanzienlijke impact hebben.

De organisatie van veiligheid en gezondheid door de hoofdaannemer en de werkzaamheden van de coördinator veiligheid en gezondheid op de bouwvelden moeten op elkaar afgestemd zijn.

Er moet bijzondere aandacht worden besteed aan het feit dat gedetacheerde werknemers, zelfstandigen en werknemers van onderaannemers de betreffende talen misschien niet machtig zijn.

MOGELIJKE KRITIEKE KENMERKEN

Indien u het werk van verscheidene bedrijven op één bouwplaats moet coördineren.

Indien problemen of klachten opduiken over de samenwerking tussen verschillende bedrijven / disciplines.

Indien een werknemer voor werknemers van andere bedrijven een gevaar kan vormen en indien er een gebrek aan communicatie is.

MAATREGELEN IN VERBAND MET DE INRICHTING VAN HET WERK

Vaardigheden, capaciteiten en verantwoordelijkheden duidelijk stellen voor alle mensen die op een bouwplaats werken.

Naar een betere, transparante informatie- en communicatiestructuur toewerken voor het project / op de bouwplaats.

Parallelle werkzaamheden door verschillende bedrijven coördineren met een heldere planning die de afhankelijkheden voor iedereen duidelijk stelt.

Regelmatig vergaderingen beleggen met de andere disciplines en bedrijven wanneer het om een project / bouwplaats op lange termijn gaat, om feedback te geven en een gemeenschappelijke planning op te stellen.

Bij gevaarlijke werksituaties gemeenschappelijke oplossingen definiëren voor alle bedrijven die achtereenvolgens bij het werkproces betrokken zijn (bv. algemene veiligheidsvoorzieningen, gecoördineerd gebruik van kranen, graafwerken, transport).

Rekening houden met de mogelijke aanwezigheid van buitenlandse werknemers die het misschien moeilijk hebben om uw taal te begrijpen.

Gemeenschappelijke zones voor iedereen aanbieden.

Werknemersvertegenwoordigers aanstellen om de samenwerking te ondersteunen.

5. KWALIFICATIE



Alles loopt van bij het begin vlotter indien de kwalificaties en capaciteiten van een werknemer (d.w.z. kennis en ervaring) afgestemd zijn op de hem toevertrouwde taken.

Een goed opgeleide werknemer die aan de specifieke jobvereisten voldoet, maakt minder fouten, werkt veiliger en voelt zich meer op zijn gemak.

Het is echter ook belangrijk om onderbevraging te vermijden (d.w.z. vaardigheden en competenties onbenut laten), omdat dit frustratie en wrevel veroorzaakt.

MOGELIJKE KRITIEKE KENMERKEN

Indien de feitelijke kwalificaties van een werknemer niet op zijn taak afgestemd zijn.

Indien nieuwe technieken en vaardigheden vereist zijn vanwege nieuwe materialen, technologieën of werkuitrustingen.

Indien werknemers zich overbelast voelen door hun werk.

Onderbevraging op het werk.

MAATREGELEN IN VERBAND MET DE INRICHTING VAN HET WERK

Beroepsopleiding verstrekken en duidelijke instructies geven.

Informatie geven over beroepsopleidingen en -cursussen, of deze opstarten.

Kwalificatietrajecten en opleidingen in verband met specifieke thema's aanbieden, hetzij intern of in de praktijk.

Nagaan hoeveel en welk type instructies voor veiligheid op het werk er zijn, en deze wijzigen indien nodig.

Werknemers betrekken bij de beoordeling van de ontbrekende vaardigheden of ongebruikte kwalificaties.

Zorgen voor transparante maatregelen op het vlak van personeelsontwikkeling, zoals jaarlijkse werknemersevaluaties.

De inhoud en de inrichting van het werk verifiëren en indien nodig aanpassen.

Werknemers de mogelijkheid bieden om hun kennis door te geven, bv. via een mentorprogramma of opleidingen in groep.

Prestatiebeoordelingen organiseren en vaardigheidsontwikkeling erkennen.

De werkorganisatie herbekijken.

De betrokkene een bredere waaier van activiteiten aanbieden.

Nagaan of aan de betrokken werknemers een andere job kan worden aangeboden die meer met hun kwalificaties overeenkomt.

6. COMMUNICATIE



De sociale werkomstandigheden op een bouwplaats (d.w.z. talen, veiligheidsculturen, verdeling van het werk tussen de disciplines, communicatie tussen de managementniveaus, samenwerking tussen verschillende bedrijven, verschillen

tussen werknemers met ander arbeidsstatuut) bepalen mee de werksfeer en kunnen een zegen of een last zijn, naargelang van hoe ze georganiseerd zijn.

MOGELIJKE KRITIEKE KENMERKEN

De hele dag alleen werken zonder contact met collega's.

Geen positieve feedback van managers.
Geen waardering krijgen.

Buitenlandse werknemers die deels buiten de communicatiestructuren vallen en informatie missen.

Onduidelijke communicatiestructuren en herhaalde hinder vanwege onduidelijke communicatie.

Taalproblemen doordat diverse nationaliteiten op eenzelfde bouwplaats aan de slag zijn.

Conflicten op de werkplek.

MAATREGELEN IN VERBAND MET DE INRICHTING VAN HET WERK

Projecten met andere departementen organiseren of afwisselen met collega's.

Een routine invoeren om positieve feedback van klanten door te geven. Na een project een debriefing houden en de verwezenlijkingen en lessen voor de toekomst bespreken.

De tijd nemen om alle werknemers evenveel informatie te verstrekken.

Werknemers betrekken bij alle mogelijke maatregelen.

Werknemers uitdrukkelijk raadplegen. Zij zijn vaak het best geplaatst om de zaken te identificeren die tot betere communicatie / samenwerking kunnen leiden.

Competenties en verantwoordelijkheden helder stellen.

Naar een betere, transparante informatie- en communicatiestructuur toewerken binnen het bedrijf.

Nadenken over gedrag van leidinggevenden en dit bespreken.

Regelmatige feedback over werksituaties en kansen voor verbetering plannen.

Informatie over veiligheid en gezondheid op het werk, gedragscodes of werkinstructies in diverse talen aanbieden.

Nagaan of werknemers bepaalde talen spreken en aan anderen informatie kunnen verstrekken.

Opleidingen bijwonen of aanbieden, indien mogelijk binnen de onderneming.

Mogelijkheden voor hulp en ondersteuning creëren.

Opleiding veiligheid en gezondheid moet worden verstrekt, of er moeten conflictbeheersingsmaatregelen worden aangeboden (mogelijk ook extern).

Er kan alleen sprake zijn van een omvattende beoordeling van werkomstandigheden wanneer ook psychosociale risico's mee in kaart worden gebracht. Dit is geen eenvoudige opdracht, vooral niet voor bouwondernemingen die in een omgeving opereren waar de werkomstandigheden voortdurend wijzigen.

Deze gids beschrijft de algemene werkomstandigheden in de bouwsector, reikt een concept aan voor het beoordelingsproces, lijst methoden op voor gegevens- en informatievergaring, identificeert potentiële risico's en suggereert maatregelen om die risico's te beperken. Kortom, alles wat bouwbedrijven kan helpen bij de beoordeling van werkomstandigheden.

EFBH
Europese Federatie
van Bouw- en Houtarbeiders
Koningsstraat 45
1000 Brussel
België
Tel. +32 2 227 10 40
info@efbh.be
www.efbww.org

FIEC
European Construction Industry
Federation AISBL
Louizalaan 225
1050 Brussel
België
Tel. +32 2 514 55 35
info@fiec.eu
www.fiec.eu