

PSA Handboek

Hoe een werknemer zich voelt op het werk, heeft niet alleen invloed op het functioneren, maar ook op de gezondheid. Als een werknemer zich niet goed voelt door bijv. werkdruk of door geen fijn contact met collega's, kan er werkstress ontstaan. Dit wordt **PsychoSociale Arbeidsbelasting** (PSA) genoemd. Als werkgever kan je met een PSA beleid mede zorgen voor het voorkomen van PSA.

In dit PSA handboek staat alle belangrijke informatie omtrent PSA toegespitst op de ETD.

Deze **interactieve pdf** biedt een overzicht, praktische tips en tools om een PSA beleid te implementeren in je eigen bedrijf.

Klik op de afbeeldingen voor meer informatie.



OORZAKEN & GEVOLGEN

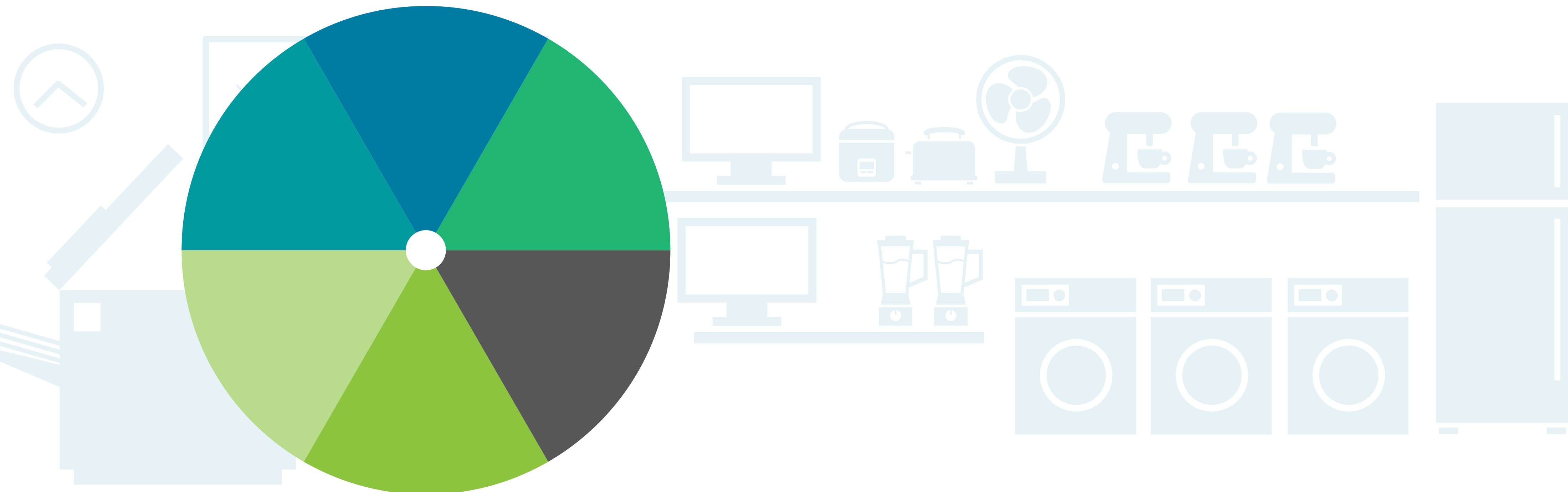
Oorzaken

Er zijn een aantal oorzaken die leiden tot PSA. Het kan veroorzaakt worden door **werkdruk**, **agressie en geweld** of **ongewenst gedrag**. Een verstoorde werksfeer kan ontstaan door toedracht van collega's, een leidinggevende of een klant. Iemand kan dit bewust maar ook onbewust doen. Ga hierover niet in discussie. Niet hoe iemand het bedoelt, maar hoe iemand het ervaart is leidend. Zorg voor een prettige werkomgeving voor alle partijen.

Gevolgen

Wanneer een werknemer de werkvloer vanwege een bepaalde situatie als onprettig ervaart, kan dat leiden tot gevolgen. In eerste instantie voor de desbetreffende werknemer, maar uiteindelijk ook voor de werkgever. Het is daarom in ieders belang om binnen het bedrijf aandacht te besteden aan PSA.

OORZAKEN
& GEVOLGEN





HERKENNEN & BESPREKEN

Herkennen

Er kunnen zich situaties voordoen waar jij als werkgever niet bij bent. Of er gebeurt iets wat jij zelf niet als onprettig ervaart maar een ander wel. Ook stressbevorderende factoren uit het privéleven kunnen een rol spelen bij bijv. het ervaren van werkdruk. Niet voor iedereen is het even makkelijk of vanzelfsprekend om dit bespreekbaar te maken. De signalen van ongezonde spanning verschillen van persoon tot persoon. Zorg daarom dat je PSA kan herkennen.

Er zijn een aantal signalen waar je op kan letten:

afzondering

iemand trekt zich vaker terug uit het team of is juist vaker in conflict met het team

vaker ziek

iemand is sneller moe dan normaal, of meldt zich vaker kort ziek dan normaal

emotionele reactie

iemand is stiller dan gewoonlijk, meer prikkelbaar, somber, neerslachtig, lusteloos, huilbuien

minder goed presteren

iemand is verstrooid, afwezig, maakt meer fouten, werkt langzamer en heeft een slechte concentratie

Bespreken

Door thema's als werkdruk, agressie en geweld en ongewenst gedrag bespreekbaar te maken, weet je wat er bij je werknemers speelt en kunnen jullie samen op zoek gaan naar oplossingen. Bespreek dit regelmatig met het team, dus niet alleen wanneer er iets is voorgevallen. Zorg voor een bedrijfscultuur waar open gesproken mag worden en wees daarin zelf een voorbeeld.

Signalen negeren en gesprekken uit de weg gaan zal problemen alleen maar verergeren. Positieve waarderingen, zoals een schouderklopje, snel reageren op verbeteruggesties of klachten van medewerkers, helpen PSA te voorkomen.

Hoe geef je erkenning?

- Creëer een veilige setting waarin openlijk gesproken kan worden
- Bagatelliseer een melding nooit
- Luister naar wat iemand te zeggen heeft
- Geef aan dat je hoort wat diegene zegt
- Vraag wat je kan doen voor diegene
- Maak het thema bespreekbaar in het team

HERKENNEN
& BESPREKEN





WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

De werkgever is volgens de Arbowet verplicht om beleid te voeren, dat erop is gericht om PSA te voorkomen of te beperken als dit een risico vormt binnen de organisatie. Ga naar de afbeeldingen voor meer informatie. Onderdelen van PSA beleid zijn:

WETTELIJKE
VERPLICHTINGEN





RISICO INVENTARISEREN

In de branche RI&E zijn meerdere vragen gewijd aan PSA. Hiermee breng je in kaart of werkdruk, agressie en geweld of ongewenst gedrag een risico vormen binnen het bedrijf.

Als uit de RI&E komt dat PSA een risico is, neem dan in je plan van aanpak op hoe je het gaat beheersen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het opstellen van huisregels, voorlichting geven, 1 keer per jaar een gesprek over PSA in een werkoverleg of het aanstellen van een vertrouwenspersoon.

Ga naar de afbeeldingen voor meer informatie.



Plan van aanpak

RISICO
INVENTARISEREN





OPLOSSINGEN & TOOLS

Er zijn tal van praktische oplossingen die direct of indirect van invloed zijn op het voorkomen van PSA. Denk daarbij aan bouwkundige maatregelen zoals bijvoorbeeld een hogere balie bij de klantenservice. Zo voelen werknemers zich veiliger, mocht een klant agressief reageren. Of denk aan het optimaliseren van de bedrijfsvoering om hoge werkdruk met stress als gevolg te voorkomen. Stress maakt het bijvoorbeeld lastiger om klantvriendelijk te blijven. Er zijn tal van voorbeelden te bedenken. Kijk wat je bij de meest voorkomen PSA veroorzakers in de ETD (werkdruk, agressie en geweld en discriminatie) aan praktische oplossingen door kunt voeren om PSA te voorkomen.





OPLOSSINGEN & TOOLS > WERKDRUK

1. Zorg voor een geordende en veilige werkomgeving en zorg voor afwisseling in het werk



3. Bespreek met je medewerkers wat zij als werkdruk ervaren en betrek ze bij de oplossing



2. Verdeel de werkzaamheden

4. Zorg dat medewerkers regelmatig pauze nemen in een ruimte niet toegankelijk voor klanten



OPLOSSINGEN
& TOOLS



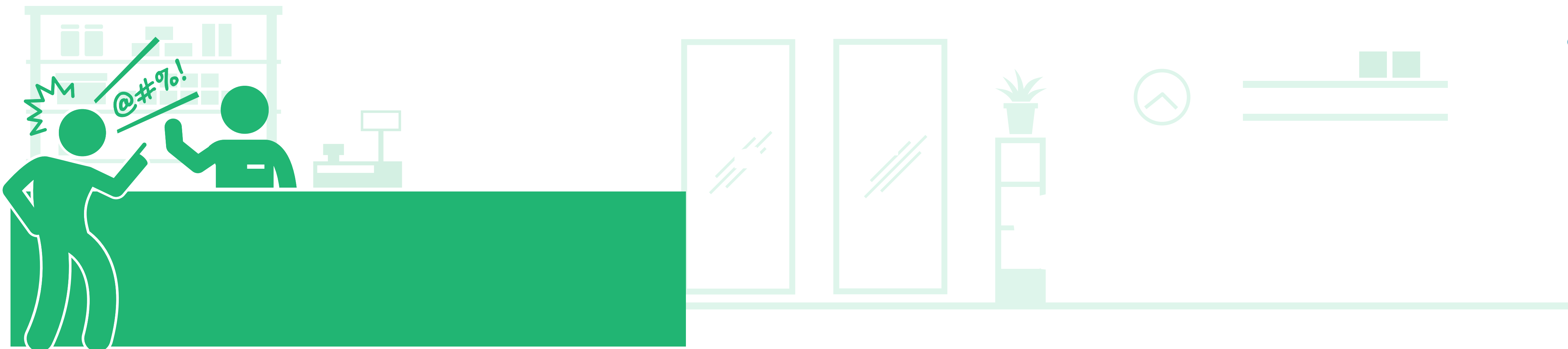
OPLOSSINGEN & TOOLS > AGRESSIE EN GEWELD VAN KLANTEN

2. Communicatie
gedragscode voor
klanten

3. Zorg voor alarmsysteem
of communicatie middel
bij incident

5. Toegangsverbod
klant

7. Maak afspraken wat
te doen bij agressie bij
een klant thuis



1. Verhogen balie

4. Optimaliseer je
klachtenregeling om
irritaties te voorkomen

6. Helpen bij
aangifte politie

OPLOSSINGEN
& TOOLS



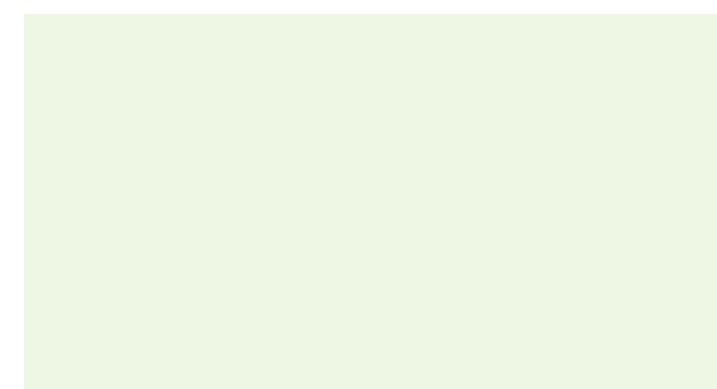


OPLOSSINGEN & MAATREGELEN > TOOLS

2. Stel huisregels op

3. Zorg voor divers personeelsbestand

5. Geef voorlichting en training



1. Wees een voorbeeld als leidinggevende of directeur en bespreek discriminatie

4. Laat weten dat medewerkers terecht kunnen bij een vertrouwenspersoon en wie dat is

6. Maak afspraken wat te doen bij discriminatie bij een klant thuis



OPLOSSINGEN
& TOOLS





BELEID KLEINBEDRIJF

In kleinere bedrijven zijn de risico's vaak sneller te overzien. De teams zijn kleiner en eigenaren werken nauwer samen met hun werknemers. Hierdoor zijn ze meer op de hoogte van wat er speelt binnen het team. Desalniettemin zijn ook de kleine bedrijven wettelijk verplicht om een PSA beleid op te stellen. Met deze 5 onderdelen voldoe je aan de wettelijke verplichtingen. Daarnaast zijn jij en het team beter voorbereid, mocht er ooit wel iets gebeuren. Zo kunnen jullie gezamenlijk PSA voorkomen.

Overzicht van onderdelen in PSA beleid voor kleinbedrijf



1. Risico inventarisatie



2. Communiceer bij wie medewerkers terecht kunnen



3. Maak PSA bespreekbaar



4. Stel een klachtenregeling op voor klanten



5. Stel samen met medewerkers huisregels op



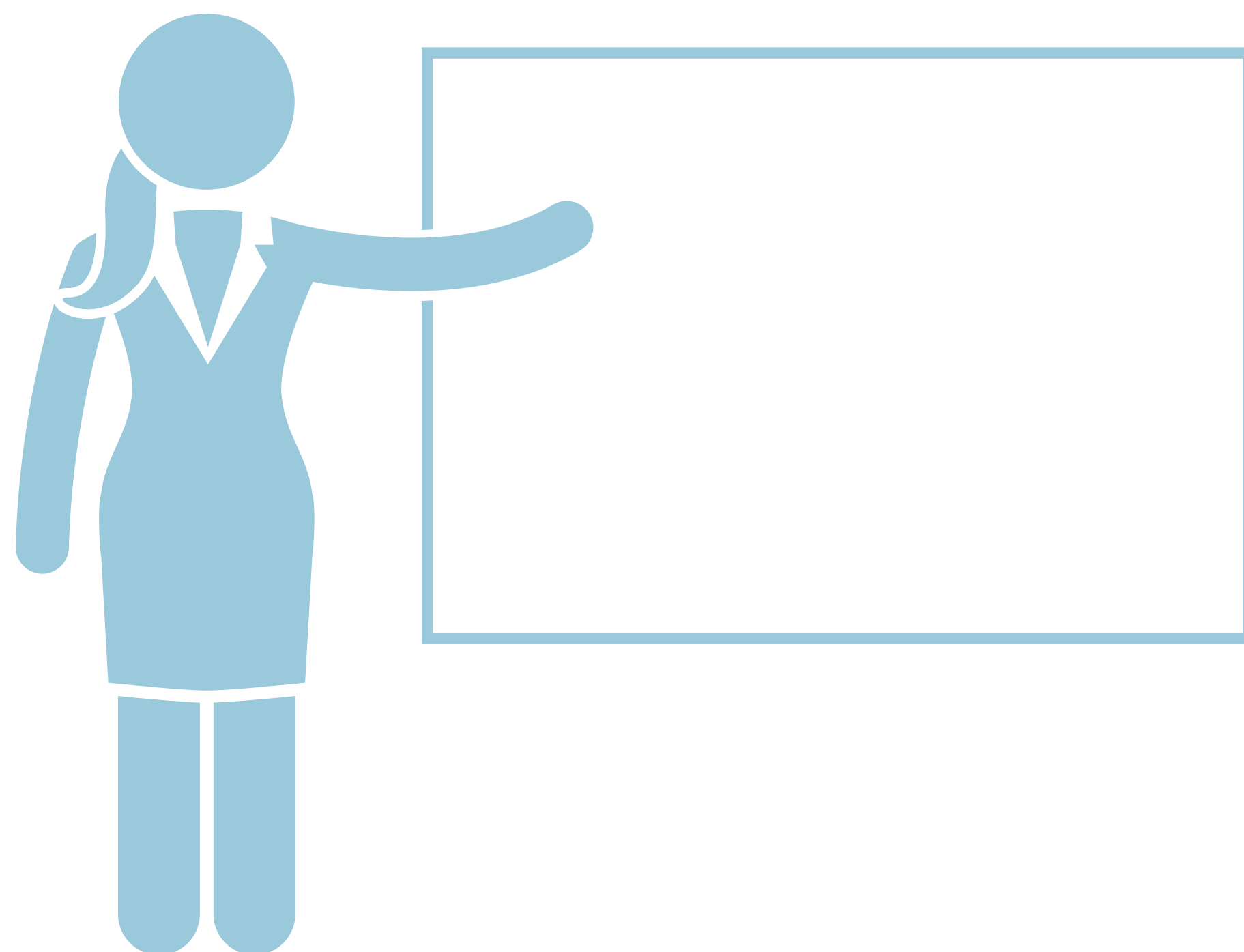


VOORLICHTING MEDEWERKERS

Het is belangrijk dat alle werknemers ongewenste omgangsvormen en een te hoge werkdruk kunnen herkennen en weten wat ze er tegen kunnen doen. Training en voorlichting helpt hierbij. Geef voorlichting aan werknemers over PSA. Bespreek de specifieke risico's, hoe zij dit kunnen herkennen en wat de gevolgen kunnen zijn. Vertel ook over de maatregelen die hiertegen genomen zijn. Dit kan in een werkoverleg, via intranet of brochures. Gebruik hiervoor de [PSA voorlichtingen presentatie](#).

Daarnaast kunnen gespecificeerde trainingen werknemers hulp bieden bij het voorkomen van PSA.

Vergeet ook niet klanten te informeren hoe de organisatie omgaat met ongewenst gedrag en wat de gedragscode is. Dit kan via posters in de winkel en/of op de website.



PRETTIG SAMENWERKEN



- Zeg elkaar gedag
- Betrek iedereen bij de groep
- Vraag een ander om hulp
- Toon interesse in elkaar
- Wees behulpzaam naar elkaar
- Doe geen aannames, maar vraag de ander naar uitleg!

NOOIT ACCEPTEREN



- Spreek iemand aan op ongewenst gedrag
- Geen alcohol en drugs op de werkvloer
- Kom voor iemand op als bijstaander
- Meld ongewenst gedrag bij leidinggevende of vertrouwenspersoon
- Kijk niet weg als je iets ziet gebeuren!

KEN JE GRENS



- Ga met elkaar in gesprek over onprettig gedrag
- Stel je eigen grens
- Respecteer het als iemand een grap niet prettig vindt
- Respecteer andere culturen
- Luister naar elkaar

KLANT ÉN PERSONEELVRIENDELIJK



- Wij helpen u graag zo snel mogelijk en vragen hiervoor uw geduld
- Wij zijn vriendelijk en hopen u ook.
- Wij proberen u zo goed mogelijk te helpen. Bij klachten kunt u terecht bij [invullen].
- De winkelvloer is tot uw beschikking. We vragen u vriendelijk de personeelruimtes niet te betreden.