

# EUROPESE EN INTERNATIONALE NORMEN MET BETREKKING TOT PSYCHOSOCIALE RISICO'S OP HET WERK

Steekwoorden: psychosociaal risicomanagement, werkgerelateerde stress, geweld, pesteringen en intimidatie op het werk, wetgeving, normen

## Inleiding

Werkgerelateerde psychosociale risico's zijn aspecten van de organisatie en management van het werk die lichamelijke of geestelijke schade kunnen veroorzaken. Vaak hangen ze samen met problemen zoals werkgerelateerde stress, geweld of pesten op het werk. Werknemers noemen werkgerelateerde stress als een van de belangrijkste oorzaken van ziekte en ruim veertig miljoen werknemers in de Europese Unie hebben ermee te maken (European Foundation, 2007). 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. Ondanks de grootschaligheid van deze problemen en de gevolgen ervan voor gezondheid en productiviteit, zijn slechts in enkele landen normen geformuleerd die direct verwijzen naar concepten zoals psychosociale risico's, werkgerelateerde stress en geweld, pesten en intimidatie op het werk.

## Doel

Dit richtlijnendocument is bedoeld om een kort overzicht te geven van de belangrijkste normen met betrekking tot psychosociale risico's op het werk, waaronder pesten en geweld, die algemeen worden geaccepteerd op Europees en internationaal niveau. Er worden normen geciteerd die direct verwijzen naar de concepten psychosociaal risico, stress, pesten en geweld, evenals belangrijke normen die indirect verband houden met deze kwesties. Het overzicht is met name bedoeld voor organisaties en sociale partners en geeft referenties met betrekking tot wetgeving en richtlijnen die van pas kunnen komen bij een actieve preventie en aanpak van psychosociale risico's op het werk.

## Normen die direct verwijzen naar psychosociale risico's, stress, pesten en geweld

*Richtlijnen van de Europese Commissie met betrekking tot werkgerelateerde stress*  
Hier wordt stress gedefinieerd als "een patroon van emotionele, cognitieve, gedragsgerelateerde en fysiologische reacties op ongewenste en schadelijke aspecten van de werkhoud, de werkorganisatie en de werkomgeving".

Als voornaamste oorzaken voor stress worden genoemd: over- en onderbelasting; gebrek aan erkenning en gelegenheden om klachten te verwoorden; veel verantwoordelijkheden in combinatie met weinig zeggenschap; het ontbreken van een duidelijke functieomschrijving; bazen, collega's of ondergeschikten die niet meewerken en geen steun bieden; gebrek aan controle; gebrek aan baanzekerheid; blootstelling aan vooroordelen met betrekking tot leeftijd, geslacht en dergelijke; geweld, dreigementen of pesten; onaangename of gevaarlijke fysieke werkomstandigheden; gebrek aan gelegenheden om de eigen talenten te benutten.

Bij het nemen van preventieve maatregelen moeten organisatieverbeteringen in overweging worden genomen, in het bijzonder op de volgende gebieden: werktijden (om conflicten tussen werk en privéleven te voorkomen), participatie/controle, werkdruk (om aansluiting op capaciteiten van werknemers te garanderen), taakhoud (om betekenis en stimulans te bieden en de gelegenheid om vaardigheden in te zetten), rollen (de duidelijkheid daarvan), de sociale omgeving (voor sociale steun) en toekomstperspectieven (om een einde te maken aan baanonzekerheid).

In het document worden de volgende preventieve stappen beschreven:

1. De identificatie van werkgerelateerde stressfactoren en de oorzaken en de gevolgen voor de gezondheid hiervan



2. Een analyse van de kenmerken van de blootstelling in relatie tot de bevindingen
3. Ontwerp en uitvoer van een pakket van interventies door de stakeholders
4. Evaluatie van de resultaten van de interventies op korte en lange termijn

### *Kaderovereenkomst over werkgerelateerde stress*

Hierin wordt stress gedefinieerd als "een toestand die gepaard gaat met lichamelijke, psychologische of sociale klachten of stoornissen, en die het gevolg is van het idee niet te kunnen voldoen aan gestelde eisen en verwachtingen".

In de overeenkomst is geen uitgebreide lijst met mogelijke indicatoren van stress opgenomen. Er wordt echter wel op gewezen dat "veel verzuim, een groot personeelsverloop, het vaak voorkomen van persoonlijke conflicten of klachten van werknemers kunnen wijzen op problemen veroorzaakt door werkgerelateerde stress".

De overeenkomst bevat de uitspraak dat "alle werkgevers wettelijk verplicht zijn te zorgen voor de gezondheid en veiligheid van werknemers op de werkplek. Deze plicht is ook van toepassing op problemen veroorzaakt door werkgerelateerde stress voor zover deze risico's opleveren voor gezondheid of veiligheid".

In het document worden diverse voorbeelden van anti-stressmaatregelen gegeven: "maatregelen op het gebied van management en communicatie, zoals een toelichting op de doelstellingen van het bedrijf en de rol van individuele werknemers, het garanderen van adequate steun vanuit het management aan individuele werknemers en teams, het afstemmen van verantwoordelijkheid en controle over het werk, het verbeteren van de organisatie van het werk en de werkprocessen, de arbeidsomstandigheden en de werkomgeving, het trainen van managers en werknemers om het bewustzijn en begrip van stress te vergroten en informatieverstrekking aan, en overleg met, werknemers."

### *Europese kaderovereenkomst over geweld en pesten op het werk*

Volgens deze overeenkomst is er sprake van geweld op het werk "wanneer één of meer werknemers of managers worden aangevallen onder werkgerelateerde omstandigheden" en is er sprake van intimidatie op het werk "wanneer één of meer werknemers of managers herhaaldelijk worden uitgescholden, bedreigd en/of vernederd onder werkgerelateerde omstandigheden".

Het bevorderen van de bewustwording en de juiste training van managers en werknemers kan de kans op intimidatie en geweld op het werk verkleinen. De basis van de preventieve procedures moet worden gevormd door, maar niet beperkt worden tot:

- het vermogen om de waardigheid en privacy van iedereen te beschermen
- vertrouwelijkheid: geen informatieverstrekking aan partijen die niet bij het geval betrokken zijn
- onderzoek en actie zonder onnodige vertraging bij klachten
- onderbouwing van klachten met gedetailleerde informatie
- betrokkenheid van alle partijen, gericht op een onpartijdige en eerlijke behandeling
- overleg met werknemers
- nultolerantie voor valse beschuldigingen die tot strafmaatregelen kunnen leiden
- externe ondersteuning voor zover dat passend is.

### *Ergonomische principes met betrekking tot mentale werkbelasting*

*(Europese norm EN ISO 10075)*

Mentale werkbelasting wordt gedefinieerd als: "het totaal van alle waarneembare factoren die vanuit externe bronnen invloed uitoefenen op de mentale toestand van een mens."

Factoren die invloed hebben op de mentale werkbelasting zijn: de taakeisen (bijvoorbeeld langdurige concentratie, verantwoordelijkheid voor anderen), de fysieke

omstandigheden (bijvoorbeeld verlichting of lawaai), sociale en organisatorische factoren (bijvoorbeeld de besturingsstructuur, de communicatiestructuur of de omgeving van de organisatie), en sociale factoren van buiten de organisatie (bijvoorbeeld de conjunctuur).

Mentale spanning is een direct gevolg van mentale werkbelasting. De negatieve effecten van mentale spanning (op korte termijn) zijn: geestelijke uitputting en een "op uitputting lijkende toestand" (monotonie, minder waakzaamheid, dufheid). In het document worden 29 kenmerken genoemd die invloed hebben op de intensiteit van de mentale werkbelasting en tot uitputting kunnen leiden (bijvoorbeeld onduidelijke doelstellingen, te complexe taakomschrijvingen, onjuiste of onduidelijke informatie, het waarnemen van discriminatie).

*Richtlijn 90/270/EEG van de Raad betreffende minimumvoorschriften ten aanzien van veiligheid en gezondheid met betrekking tot het werken met beeldschermapparatuur*

Werkgevers zijn volgens deze Richtlijn gehouden een analyse van de werkplekken te verrichten om de omstandigheden op het gebied van veiligheid en gezondheid te evalueren, met name wat betreft de eventuele risico's voor het gezichtsvermogen en de problemen van lichamelijke en geestelijke belasting.

## Belangrijke normen met betrekking tot gezondheid en veiligheid op het werk die verwijzen naar het algemene concept 'risico'

- *Richtlijn 89/391/EEG van de Raad betreffende de implementatie van maatregelen ter bevordering van de verbetering van de veiligheid en de gezondheid van de werknemers op het werk*

Volgens deze Richtlijn zijn werkgevers "verplicht te zorgen voor de veiligheid en de gezondheid van werknemers wat betreft alle aan het werk verbonden aspecten." Zij dienen daartoe een "coherente algemene preventiestrategie te ontwikkelen." Belangrijke principes zijn "risico's voorkomen", "bestrijding van de risico's bij de bron" en "aanpassing van het werk aan de mens".

- *Richtlijnen van de Europese Commissie ten aanzien van risico-inventarisatie op het werk*

Hierin wordt risicobeoordeling gedefinieerd als "het proces van de beoordeling van de risico's voor de veiligheid en gezondheid van werknemers op de werkplek." Bij het uitvoeren van een risicobeoordeling wordt een benadering aanbevolen, bestaande uit 5 stappen: (1) identificeren van gevaren en van werknemers die gevaar lopen, (2) evaluatie van risico's en het stellen van prioriteiten, (3) besluitvorming met betrekking tot preventie, (4) actief optreden, (5) observatie en controle.

- *ILO-OSH 2001 richtlijnen voor managementsystemen ten aanzien van veiligheid en gezondheid op het werk*

Dit document bevat richtlijnen voor de ontwikkeling van een systeem voor gezondheids- en veiligheidsmanagement op het werk op zowel nationaal niveau als op organisatie niveau. De managementsystemen voor gezondheid en veiligheid op het werk dienen de volgende elementen te behelzen: beleid, organisatie, planning en implementatie, evaluatie en actie gericht op verbeteringen. Werkgevers moeten in overleg met werknemers een beleid voor gezondheid en veiligheid op het werk opstellen. De gevaren en risico's voor de gezondheid en veiligheid van werknemers moeten doorlopend in kaart worden gebracht en geëvalueerd. Preventiemaatregelen moeten in de volgende volgorde worden geïmplementeerd: eliminatie van gevaren/risico's, bestrijding van gevaren/risico's bij de bron, minimalisering van gevaren/risico's.

- *ILO-verdrag 187: Verdrag betreffende het stimulerende kader voor veiligheid en gezondheid op het werk*

"Bij het formuleren van het nationale beleid zal elke Lidstaat (...) in overleg met de meest representatieve werkgevers- en werknemersorganisaties basisprincipes promoten zoals: de evaluatie van risico's en gevaren op de werkplek, het bestrijden van risico's en gevaren bij de bron en het ontwikkelen van een nationale preventiecultuur die is gericht op veiligheid en gezondheid en informatie, consultaties en trainingen omvat". (...) preventie krijgt de hoogste prioriteit."

## Indirect aan psychosociale risico's gerelateerde normen

De volgende aanvullende normen zijn relevant voor de aanpak van psychosociale risico's en dienen door stakeholders in overweging te worden genomen aangezien het afwijken hiervan kan leiden tot psychosociale problemen op het werk.

PSYCHOSOCIAAL ASPECT	TYPE DOCUMENT
<i>Werktijden</i>	<b>Richtlijn 93/104/EG</b> betreffende een aantal aspecten van de organisatie van de arbeidstijd
	<b>C175</b> Part-time Work Convention (ILO), 1994
	<b>Richtlijn 97/81/EG</b> betreffende de raamovereenkomst inzake deeltijdarbeid
	<b>Richtlijn 99/70/EG</b> betreffende de raamovereenkomst inzake arbeidscontracten voor bepaalde tijd
	<b>Richtlijn 2002/15/EG</b> betreffende de organisatie van de arbeidstijd van personen die mobiele werkzaamheden in het wegvervoer uitoefenen
<i>Discriminatie</i>	<b>Richtlijn 2003/88/EG</b> betreffende een aantal aspecten van de organisatie van de arbeidstijd
	<b>Richtlijnen 2000/43/EG en 2000/78/EG</b> houdende toepassing van het beginsel van gelijke behandeling van personen ongeacht ras of etnische afstamming, godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid
<i>Gelijke behandeling van mannen en vrouwen</i>	<b>Richtlijn 76/207/EEG en Richtlijn 2002/73/EG</b> betreffende gelijke behandeling van mannen en vrouwen ten aanzien van de toegang tot het arbeidsproces, de beroepsopleiding en de promotiekansen en ten aanzien van de arbeidsvoorwaarden
	<b>Richtlijn 2006/54/EG</b> betreffende de toepassing van het beginsel van gelijke kansen en gelijke behandeling van mannen en vrouwen in arbeid en beroep
<i>Jongeren en werk</i>	<b>Richtlijn 94/33/EG</b> betreffende de bescherming van jongeren op het werk
<i>Zwangerschap en verwante kwesties</i>	<b>C 183</b> Maternity Protection Convention (ILO), 2000
	<b>Richtlijn 92/85/EG</b> inzake werkneemsters tijdens de zwangerschap, na de bevalling en tijdens de lactatie
	<b>Richtlijn 96/34/EG</b> inzake ouderschapsverlof
<i>Informatie en raadpleging van werknemers</i>	<b>Richtlijn 2002/14/EG</b> tot vaststelling van een algemeen kader betreffende de informatie en de raadpleging van de werknemers in de Europese Gemeenschap

## Meer informatie

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

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

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

## Contactpersonen

### Dr. Irene L.D. Houtman

TNO Kwaliteit van Leven  
Postbus 718  
2130 AS Hoofddorp  
Nederland  
T. +31 (0)23 554 99 24  
F. +23 (0)23 554 93 04  
E. [irene.houtman@tno.nl](mailto:irene.houtman@tno.nl)

### Dr. Maria Widerszal-Bazyl

CIOP-PIB  
ul. Czerniakowska 16  
00-701 Warszawa  
Polen  
T. +48 22.623 32 86  
F. +48 22.623 36 93  
E. [mawid@ciop.pl](mailto:mawid@ciop.pl)

