



# Analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's



Vragenlijstmethode - Gebruikersgids

## Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Meer info over de FOD Werkgelegenheid, zijn bevoegdheden, organisatie en thematieken (arbeidsreglementering, arbeidsovereenkomsten, verloning, collectieve arbeidsovereenkomsten, sociaal overleg, welzijn op het werk, verloven, detachering, herstructureringen ...) vindt u op [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be)

Wenst u de diensten van de FOD Werkgelegenheid te contacteren, raadpleeg de pagina Contact op [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be)

**Coördinatie:** Algemene Directie Humanisering van de Arbeid

Deze studie in opdracht van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg werd gerealiseerd door Groep IDEWE, KU Leuven en Université libre de Bruxelles.

De redactie van deze brochure werd afgesloten op april 2023.

**Verantwoordelijke uitgever:** FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

**Wettelijk depot:** D/2023/1205/02

Deze publicatie is vrij raadpleegbaar en downloadbaar op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg: [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be)

Cette publication peut être également obtenue en français.

### M/V/X

Omwille van het leesgemak wordt de mannelijke vorm gebruikt om te verwijzen naar personen. Met het gebruik van deze vorm worden personen van alle geslachten beoogd.

### Volg ons op de sociale media



@FODWerk



<https://www.facebook.com/FODWerkgelegenheid>



<https://www.linkedin.com/company/fod-werkgelegenheid-arbeid-en-sociaal-overleg>



fodwerk



@FODWerk

### Mededeling

Deze publicatie behandelt een reglementering die soms zeer complex is. Op basis van deze publicatie kan geen enkel recht geëist worden. De enige basis daarvoor wordt gevormd door de wettelijke en regelgevende teksten.

### © FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Hergebruik van teksten uit deze publicatie is toegestaan met bronvermelding en, in voorkomend geval, met vermelding van de auteurs van de publicatie.

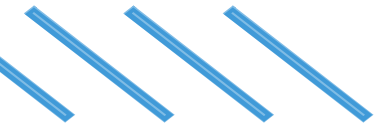
### BeSWIC

Raadpleeg alle thema's en nieuwsberichten over het welzijn op het werk op de website van het Belgisch kenniscentrum over welzijn op het werk [www.beswic.be](http://www.beswic.be)



# Inhoudstafel

<b>Deel 1: achtergrondinformatie</b> . . . . .	<b>5</b>
1. Wat is een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's? . . . . .	5
2. Waarom een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's? . . . . .	6
3. Wie betrekken bij een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's? . . . . .	6
4. Welke soorten analyses van werkgerelateerde psychosociale risico's zijn er? . . . . .	7
5. Actie! . . . . .	9
<b>Deel 2: de vragenlijst</b> . . . . .	<b>10</b>
1. Een werkgroep opstellen . . . . .	11
2. Praktische voorbereiding . . . . .	12
2.1 Algemene aandachtspunten . . . . .	12
2.2 Zelfstandige afname intern . . . . .	12
2.3 Afname door externe partner . . . . .	13
3. Sensibilisering en uitnodiging . . . . .	13
4. Bevraging . . . . .	14
5. Analyse en verslag . . . . .	14
5.1 Zelfstandige afname intern . . . . .	14
5.2 Afname door externe partner . . . . .	14
6. Communicatie . . . . .	15
7. Actieplan opstellen . . . . .	15
8. Evaluatie . . . . .	16
<b>Deel 3: Verwerking van de gegevens</b> . . . . .	<b>17</b>
1. Downloaden en invoeren data . . . . .	17
2. Verwerking van de data . . . . .	18
2.1 Arbeidsorganisatie . . . . .	20
2.2 Arbeidsinhoud . . . . .	21
2.3 Arbeidsvoorwaarden . . . . .	21
2.4 Arbeidsomstandigheden . . . . .	22
2.5 Arbeidsverhoudingen . . . . .	23
2.6 Welzijns- en onwelzijnsindicatoren . . . . .	24
3. Respons, representativiteit en referentiekader . . . . .	25
3.1 Respons en representativiteit . . . . .	25
3.2 Referentiekader . . . . .	25



Bijlage 1: Vragenlijst over uw eigen werksituatie .....	26
Bijlage 2: Template uitnodiging .....	40
Bijlage 3: Dataprocessing Template .....	41
Bijlage 4: Dataprocessing Demo .....	41



# Deel 1: achtergrondinformatie

## 1. Wat is een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's?

Een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's brengt de **aanwezige psychosociale risico's** van een organisatie **in kaart**. Psychosociale risico's op het werk omvatten professionele risico's die de werknemers **psychische** en ook lichamelijke schade kunnen berokkenen. Ze kunnen ook een **impact** hebben op de **veiligheid op de werkvloer** en het **goed functioneren** van werknemers en de organisaties waar ze voor werken.

Aan de basis van deze risico's liggen de **arbeidsorganisatie** (bv. communicatie, welzijnscultuur), de **arbeidsinhoud** (bv. werkdruk, cognitieve eisen), de **arbeidsvoorwaarden** (bv. verloning, leerklimaat), de **arbeidsomstandigheden** (bv. fysieke eisen, lawaai) en de **arbeidsverhoudingen of interpersoonlijke relaties** (bv. conflicten, sociale steun). Deze worden ook wel de 5 A's genoemd.

Stress, burn-out en ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk zijn enkele **uitingen van werkgerelateerde psychosociale risico's** die een **belangrijke kost** met zich mee kunnen brengen voor de werknemers, de organisatie en de maatschappij in het algemeen<sup>1</sup>.

Een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's bestaat uit **3 stappen** en kan zelfstandig of met ondersteuning van een preventieadviseur psychosociale aspecten uitgevoerd worden.

1. **Inventarisatie**: in kaart brengen van gevaren en risico's voor het welzijn van werknemers
2. **Analyse**: evalueren van risico's voor het welzijn van de werknemers
3. **Actie**: bepalen en uitvoeren van maatregelen om werkgerelateerde psychosociale risico's te voorkomen of te beheersen op korte, middellange en lange termijn

De vragenlijst en de bijbehorende handleiding kunnen gebruikt worden om de eerste 2 stappen te doorlopen en een basis te vormen voor de 3e stap.

Een uitgebreide toelichting over (preventie van) psychosociale risico's en hoe tot een preventiebeleid komen, kan worden teruggevonden in de Gids voor preventie van psychosociale risico's op het werk van FOD Werkgelegenheid.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Zie op <https://werk.belgie.be>, in het thema Welzijn op het werk: [Psychosociale risico's op het werk](#)

<sup>2</sup> Zie op <https://werk.belgie.be>, rubriek Publicaties: [Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk](#)



## 2. Waarom een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's?

Het is belangrijk om de **aanwezige werkgerelateerde psychosociale risico's in kaart te brengen en te analyseren**, zodat een organisatie **preventief kan ingrijpen** en **nefaste dynamieken kan verminderen of stopzetten**. Een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's geeft op deze manier **voeding aan het welzijnsbeleid** van een organisatie. Wanneer **werknemers zich goed voelen** op het werk, heeft dit ook **positieve gevolgen** voor de **organisatie**. Dit kan zich bv. uiten in een lager verloop, minder ziekte-afwezigheid, een hogere productiviteit en meer creativiteit en innovatie. Daarnaast hebben ze ook een extra troef in handen om de juiste en diverse profielen aan te trekken en te behouden in het licht van de 'war for talent' op de arbeidsmarkt.

Daarnaast heeft een werkgever ook de **wettelijke verplichting** om een dergelijke analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's uit te voeren (art. 32/2, §1er van de wet van 4 augustus 1996 betreffende van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en art. 1.3-1, Codex Welzijn op het Werk). Volgende **aandachtspunten** zijn hierbij **belangrijk**:

- Werknemers moeten betrokken worden bij de uitvoering van deze analyse
- De analyse moet minimaal de 5 A's in kaart brengen en rekening houden met elk type werk binnen de organisatie
- De werkgever moet de preventieadviseur psychosociale aspecten bij de analyse betrekken wanneer deze deel uitmaakt van de interne dienst OF wanneer de complexiteit van de analyse dit vereist


De vragenlijst maakt het mogelijk aan deze verplichting te voldoen door de werknemers op een volledig anonieme manier te bevragen (of op niet-anonieme wijze, maar met de hulp van de preventieadviseur psychosociale aspecten of arbeidsarts (GDPR)). Soms verdient het echter de voorkeur deze te combineren met of te vervangen door een kwalitatieve aanpak (bijvoorbeeld in kleine structuren).

## 3. Wie betrekken bij een analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's?

Een risicoanalyse is een proces dat niet stopt bij het in kaart brengen van de werkgerelateerde psychosociale risico's en gevolgen ervan. Daarom is het belangrijk om dit vanuit de organisatie **goed op te volgen**, ook wanneer de hulp ingeschakeld wordt van een externe partner bij het uitvoeren van de analyse. Een **werkgroep** rond psychosociaal welzijn kan deze opvolging ondersteunen en de analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's begeleiden. Zorg voor zo veel mogelijk diversiteit binnen de werkgroep.

Wie maakt best deel uit van zo'n werkgroep?

- **Werknemers (vertegenwoordiging)**: bij de analyse van het psychosociaal welzijn van werknemers is het belangrijk om ook hen te betrekken als centrale partner.
- **Vertegenwoordiging van de organisatie (bv. directie)**: deze vertegenwoordiging heeft een belangrijke stem in de analyse. Niet alleen omdat zij verantwoordelijk zijn voor een gezonde en veilige werkomgeving voor hun werknemers, maar deze zullen ook de sponsor zijn van het traject.

- 
- Actoren die direct of indirect betrokken zijn bij psychosociaal welzijn op het werk, bv.:
    - HR/personeelsdienst
    - Vertrouwenspersoon
    - Leden van de hiërarchische lijn
    - Preventieadviseur arbeidsveiligheid
    - Preventieadviseur psychosociale aspecten  
*Opgelet:* de preventieadviseur psychosociale aspecten moet bij de analyse betrokken worden wanneer deze deel uitmaakt van de interne dienst OF wanneer de complexiteit van de analyse dit vereist
    - Preventieadviseur arbeidsarts

In kleinere organisaties is het niet altijd haalbaar om een volledige werkgroep samen te stellen, maar toch is het belangrijk om dit aan meer dan één persoon toe te vertrouwen. Dit zorgt voor diverse inzichten, meer kennis en de continuïteit doorheen het traject (bv. in geval van ziekte).

Voor een eerste temperatuurmeting of tussentijdse opvolging kan gebruik gemaakt worden van de knipperlichtentool psychosociale aspecten van FOD Werkgelegenheid<sup>3</sup>.

#### 4. Welke soorten analyses van werkgerelateerde psychosociale risico's zijn er?

Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds een algemene risicoanalyse en anderzijds een risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie. De **algemene risicoanalyse** moet normaliter uitgevoerd worden nog voor psychosociale risico's ontstaan. Het doel is om **preventief situaties te identificeren** die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's. De **risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie**, anderzijds, wordt uitgevoerd als er zich **herhaalde incidenten** van psychosociale aard voordoen in een team, afdeling of dienst, bijv. wanneer er signalen zijn van conflict/ongewenst gedrag al dan niet gelinkt aan discriminatie.

Er zijn twee methodes om een algemene risicoanalyse uit te (laten) voeren: de **kwantitatieve** en de **kwalitatieve** methoden. **Inhoudelijk** omvatten beide methodes **gelijkaardige thema's** (bv. 5A's). De **manier** waarop het gebeurt is **anders**. Elke methode heeft voor- en nadelen. Er bestaat geen beste methode.

---

<sup>3</sup> Zie op <https://werk.belgie.be>, rubriek Onderzoeksprojecten: 2020 - Onderzoek over het gebruik van de knipperlichtentool PSR



## A. Kwantitatieve methode

In de kwantitatieve methode wordt via **vragenlijstonderzoek** nagegaan hoe werknemers scoren op verschillende bevroegde thema's, en wordt nagegaan hoe verschillende werkgerelateerde psychosociale risico's kunnen aanleiding geven tot een verlaagd psychosociaal welzijn bij werknemers. Enkele voordelen van deze methode:

- Gestandaardiseerde vragenlijst: werknemers krijgen identieke vragen en antwoordmogelijkheden
- Groot bereik: alle werknemers kunnen de vragenlijst invullen
- Vertrouwelijk en anoniem: werknemers kunnen vertrouwelijk hun verhaal delen  
*Opgelet:* wanneer de afname niet door een preventieadviseur psychosociale aspecten uitgevoerd wordt, moet de anonimiteit van de antwoorden gegarandeerd worden. In dit geval mogen geen enkele persoonsgegevens verzameld worden (bv. afdeling, leeftijd, enz.) en moet de data verzameld worden op een manier die geen enkele traceerbare link naar de werknemer toelaat (bv. algemene link naar de vragenlijst op intranet, geen uitnodiging via e-mail).
- 'Objectieve' resultaten: resultaten kunnen gekwantificeerd worden in o.m. tabellen en grafieken
- Mogelijkheid tot interne benchmarking:
  - Deze methode laat een vergelijking toe met een vorige meting (indien van toepassing)
  - Wanneer de afname wel door een preventieadviseur psychosociale aspecten gebeurt kan een vergelijking gemaakt worden tussen gegevens over gezondheid en andere factoren (bv. afdelingen of diensten, of op basis van leeftijd of geslacht, ...)

De kwantitatieve methode wordt voornamelijk aangeraden in grotere organisaties en in organisaties met een gesloten communicatiecultuur. Idealiter wordt ze gecombineerd met een kwalitatief vervolgtraject om stap 3 Actie verder vorm te geven en preventiemaatregelen te stellen.

## B. Kwalitatieve methode

Een kwalitatieve methode vertrekt van **individuele interviews** of **groepsgesprekken**. Naast het **opsporen van risico's**, wordt meteen gezocht naar **maatregelen** om het welzijn te verbeteren. Werknemers denken zo mee na over mogelijke acties/oplossingen. Enkele voordelen van deze methode:

- Grote betrokkenheid van deelnemers geeft meer eigenaarschap en engagement
- De problemen worden benoemd in de taal van de werknemers
- Eigen en unieke onderwerpen en aandachtspunten kunnen naar boven komen



- 
- Inspraak en dialoog kan op zichzelf al een positief effect hebben op het psychosociaal welzijn van werknemers
  - Ideeën voor maatregelen kunnen onmiddellijk worden meegenomen

Een methodiek ter ondersteuning van deze analyse kan teruggevonden worden binnen SOBANE van FOD Werkgelegenheid<sup>4</sup>.

## 5. Actie!

Belangrijk is om te benadrukken dat het in kaart brengen van de risico's op zich niet voldoende is en slechts een stap in het traject. De fase vooraf is essentieel voor het creëren van een goede basis voor de inventarisatie en analyse, met aandacht voor communicatie over het doel en de werkwijze naar werknemers toe. Na de analyse ligt de focus op het bepalen van maatregelen op korte, middellange en lange termijn met indien nodig bijsturing. Dit vraagt alertheid van organisaties om de opvolging van de maatregelen goed te implementeren in bestaande structuren en ook hierbij werknemers zo veel als mogelijk te betrekken.

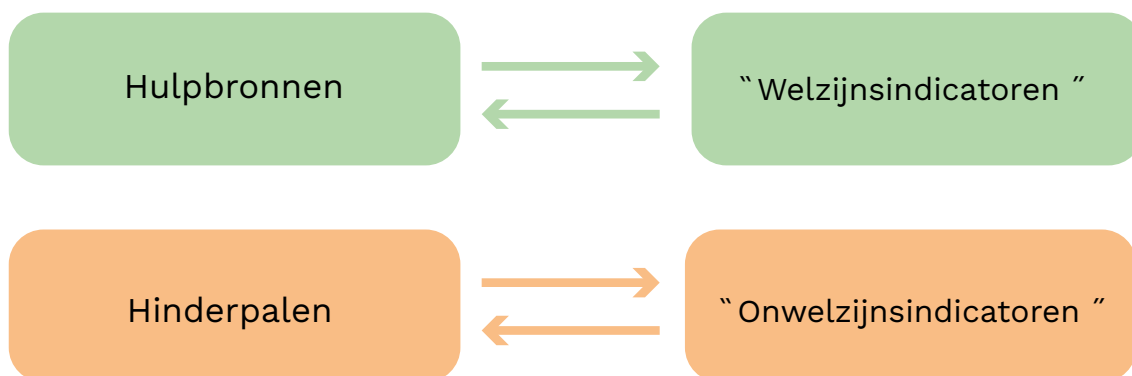
---

<sup>4</sup> Zie op <https://werk.belgie.be>, rubriek Publicaties: [Psychosociale aspecten - Reeks SOBANE-strategie](#)

## Deel 2: de vragenlijst

In wat volgt is stap voor stap uitgelegd hoe een **kwantitatieve inventarisatie en analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's** kan uitgevoerd worden. Bijlage 1 bevat een vragenlijst die gebruikt kan worden om de analyse op zelfstandige wijze uit te voeren of in samenwerking met een preventieadviseur psychosociale aspecten. De vragenlijst maakt gebruik van de BAT-4 voor burn-outklachten. Deze geeft een eerste indicatie mee. Voor een uitgebreidere en genuanceerdere analyse rond risico op burn-out verwijzen we naar de BAT-12 of BAT-23<sup>5</sup>.

De vragenlijst bevat enkele **belangrijke thema's** die in relatie staan tot **psychosociale risico's** en de mogelijke gevolgen van deze risico's. Het theoretisch raamwerk dat voor deze vragenlijst werd gebruikt is het **Job Demands – Resources model** (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Dit model stelt dat het **psychosociaal welzijn of onwelzijn** van werknemers bepaald wordt door jobkenmerken die kunnen onderverdeeld worden in **hinderpalen en hulpbronnen**. Hinderpalen zijn factoren die werknemers demotiveren en die energie vragen. Hulpbronnen zijn factoren die werknemers motiveren en die energie geven. Hinderpalen en hulpbronnen hebben een belangrijke invloed op het psychosociaal (on)welzijn van werknemers. Er kan hier ook een wederkerende relatie ontstaan, waarbij het psychosociaal (on)welzijn de hinderpalen en hulpbronnen kan versterken of belemmeren. Onderstaande figuur visualiseert deze wederkerige invloed van enerzijds hulpbronnen op welzijnsindicatoren en anderzijds hinderpalen op onwelzijnsindicatoren.



<sup>5</sup> Zie op <https://burnoutassessmenttool.be>, rubriek [Handleiding & vragenlijst](#)



Volgende stappen zijn belangrijk om voor ogen te hebben:

1. Een werkgroep opstellen
2. Praktische voorbereiding
3. Sensibilisering en uitnodiging
4. Bevraging
5. Analyse en verslag
6. Communicatie
7. Actieplan opstellen

## 1. Een werkgroep opstellen

Een **werkgroep** rond psychosociaal welzijn kan **advies en ondersteuning** bieden bij de praktische uitwerking van de analyse, alsook bij de uitwerking van acties en de opvolging ervan nadien. Een **bestaande werkgroep** zoals een werkgroep welzijn kan deze rol op zich nemen. Mogelijke leden van een dergelijke werkgroep zijn:

- Werknemers(vertegenwoordiging)
- Vertegenwoordiging van de organisatie (management, directie, ...)
- HR/personeelsdienst
- Vertrouwenspersoon
- Leden van de hiërarchische lijn
- Preventieadviseur arbeidsveiligheid
- Preventieadviseur psychosociale aspecten  
*Opgelet:* de preventieadviseur psychosociale aspecten moet bij de analyse betrokken worden wanneer deze deel uitmaakt van de interne dienst OF wanneer de complexiteit van de analyse dit vereist
- Preventieadviseur arbeidsarts

Enkele belangrijke aandachtspunten:

- Duidt een trekker aan die het mandaat van de directie krijgt om aan de analyse te werken en die alles in goede banen leidt.
- Beslis in de werkgroep of de afname intern kan georganiseerd worden. Bekijk samen wie en wat ervoor nodig is om het volledige traject te doorlopen. Als de afname niet intern georganiseerd kan worden, selecteer een betrouwbare externe partner om de afname samen op te zetten.
- Zorg voor zo veel mogelijk diversiteit binnen de werkgroep.



## 2. Praktische voorbereiding

### 2.1 Algemene aandachtspunten

Ga na of de vragenlijstmethode en bijbehorende vragenlijst gebruikt kan worden in de organisatie. Ga zo bijvoorbeeld na of de vragenlijst voldoende duidelijk is voor alle werknemers. Zijn er aanpassingen nodig om de bewoording duidelijker of contextspecifieker te maken? Zijn er nog thema's die toegevoegd moeten worden i.k.v. huidige noden?

Bekijk of het wenselijk is de resultaten ook te analyseren op **subgroepniveau** (bv. afdeling, functie, gender, ...). Zorg dat werknemers zich in één van deze groepen categoriseren in de vragenlijst.

*Opgelet:* wanneer de afname niet door een preventieadviseur psychosociale aspecten uitgevoerd wordt, moet de **anonimiteit** van de antwoorden gegarandeerd worden. In dit geval mogen geen enkele persoonsgegevens verzameld worden (bv. afdeling, leeftijd, enz.) en moet de data verzameld worden op een manier die geen enkele traceerbare link naar de werknemer toelaat (bv. algemene link naar de vragenlijst op intranet, geen uitnodiging via e-mail). Dit wil zeggen dat er geen analyse op subgroepniveau mogelijk is.

Beslis **hoe, in welke vorm** (bv. elektronisch en/of papier) en **in welke taal** (NL, FR of ENG) de vragenlijst aan de werknemers het best bezorgd kan worden.

Bekijk of **extra begeleiding** bij het invullen van de vragenlijst noodzakelijk is (bv. door een vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten). Dit om te voorkomen dat de stem van bijvoorbeeld kortgeschoolde werknemers onvoldoende wordt meegenomen.

**Betrek alle werknemers** binnen de organisatie om zo de betrokkenheid en actiebereidheid van iedereen te vergroten. Een belangrijk voordeel van een kwantitatieve risicoanalyse is het grote bereik: alle werknemers kunnen de vragenlijst invullen (alle functies, inclusief deeltijdwerkers, tijdelijke werknemers, ...).


Bepaal wie de **contactpersoon** zal zijn voor werknemers bij vragen. Zorg altijd voor een interne contactpersoon, ook wanneer samengewerkt wordt met een externe partner. Zorg dat je bij de externe partner een single-point-of-contact hebt voor vragen.

Denk **op voorhand** ook na over de **verdere stappen** na de afname van de vragenlijst. Aan wie en op welke manier zullen resultaten gecommuniceerd worden? Wat zal er verder met de resultaten gedaan worden?

### 2.2 Zelfstandige afname intern

Neem voldoende tijd om de opzet van de vragenlijst en analyse uitgebreid te testen. Bijlage 1 bevat de vragenlijst in interactieve PDF-vorm. Dit document kunt u ofwel digitaal verspreiden zodat werknemers deze via de computer kunnen invullen, ofwel kunt u deze afdrukken en handmatig laten invullen. Bijlage 2 bevat een template ter ondersteuning van het uitnodigen van werknemers om de vragenlijst in te vullen.

Bij interne afname is anonimiteit heel belangrijk! Zorg ervoor dat werknemers op geen enkele manier geïdentificeerd kunnen worden op basis van hun antwoorden. Het bevragen van persoonsgegevens is in dit geval niet toegelaten (GDPR). In dit kader werd de open vraag weggelaten uit deze vragenlijst. Alternatief kan deze vraag elektronisch bevraagd worden of mondeling door bv. een vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten.



De vragenlijst in bijlage 1 bij deze handleiding bevat belangrijke kwesties zoals **gender, diversiteit, inclusie** en **het nieuwe werken**, zonder hier persoonsgegevens rond te verzamelen. Kies ervoor om deze vragen steeds te behouden.

### 2.3 Afname door externe partner

Zoek een **betrouwbare partner** die:

- ervaring heeft met het afnemen van vragenlijsten,
- goed op de hoogte is van GDPR en hier ook rekening mee houdt en
- ervaring heeft met de analyse van psychosociale risico's.

*Opgelet:* de preventieadviseur psychosociale aspecten moet bij de analyse betrokken worden wanneer deze deel uitmaakt van de interne dienst OF wanneer de complexiteit van de analyse dit vereist.

Maak **duidelijke afspraken** over de inhoud van de vragenlijst, de opzet van de afname en de manier waarop de data gevisualiseerd zullen worden.

## 3. Sensibilisering en uitnodiging

Communiceer **herhaaldelijk en sensibiliseer** over de analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's.

Bepaal **hoe en wanneer** werknemers zullen uitgenodigd worden voor de bevraging:

- Welke **communicatiekanalen** worden overwegend gebruikt binnen de organisatie (bv. e-mail, intranet, via een toelichting op een personeelsvergadering)? Maak een communicatieplan op voor aanvang van het traject. Via verschillende kanalen communiceren kan helpen om de boodschap tot bij elke werknemer te brengen.
- Bepaal de **inhoud** van de uitnodiging. Enkele **richtvragen** hierbij zijn:
  - Waarom wordt deze vragenlijst afgenomen?
  - Waar gaat de vragenlijst over?
  - Hoeveel tijd neemt het invullen van de vragenlijst in beslag?
  - Hoe kunnen werknemers de vragenlijst invullen?
  - Tot wanneer hebben werknemers de tijd om de vragenlijst in te vullen?
  - Is de afname van de vragenlijst anoniem? Wat zijn belangrijke aandachtspunten hier?
  - Wie is de contactpersoon bij vragen?



Veel gestelde vragen van werknemers:

- Waar zal de vragenlijst over gaan?
- Is het anoniem? Wat gebeurt er met mijn gegevens?
- Wat wordt achteraf met de verzamelde informatie gedaan?
- Hoe word ik op de hoogte gehouden?

Zorg voor voldoende duidelijkheid en probeer deze vragen al te beantwoorden voor ze gesteld worden.

## 4. Bevraging

De **communicatie** en **sensibilisering** vormt ook een aandachtspunt tijdens de periode waarbinnen de werknemers de vragenlijst invullen. Moedig werknemers aan om deel te nemen aan de bevraging. Hoe meer werknemers deelnemen aan de bevraging (hoe hoger het responspercentage), hoe **betrouwbaarder** het uiteindelijke **eindresultaat**.

## 5. Analyse en verslag

### 5.1 Zelfstandige afname intern

**Analyseer** de data verzameld aan de hand van de vragenlijst met behulp van de richtlijnen toegelicht in deel 3: verwerking van de gegevens. Binnen Excel kunnen berekeningen en visualisaties gemaakt worden. Ook kan gebruik gemaakt worden van een statistisch softwareprogramma zoals bv. SPSS indien beschikbaar.

*Opgelet:* wanneer de afname niet door een preventieadviseur psychosociale aspecten uitgevoerd wordt, moet de **anonimiteit** van de antwoorden gegarandeerd worden. In dit geval mogen geen enkele persoonsgegevens verzameld worden (bv. afdeling, leeftijd, ...; GDPR) en moeten de data verzameld worden op een manier die geen enkele traceerbare link naar de werknemer toelaat (bv. algemene link naar de vragenlijst op intranet, geen uitnodiging via e-mail). Dit wil zeggen dat er geen analyse op subgroepniveau mogelijk is.

Zorg ervoor dat de resultaten op een **heldere manier** weergegeven worden alvorens deze gecommuniceerd worden naar de rest van de organisatie.

### 5.2 Afname door externe partner

Zorg ervoor dat je de **rapportering** van de externe partner **goed begrijpt**.

Probeer onmiddellijk de **vertaling** te maken naar de eigen organisatie.



## 6. Communicatie

Eens de resultaten beschikbaar zijn, moeten deze ook **gecommuniceerd** worden. Wacht hier niet te lang mee en hou de werknemers op de hoogte van de doorlopen stappen in het traject. Beslis op welke manier dit het best verloopt:

- *Opgelet:*
  - De werkgever moet de resultaten van de risicoanalyse aan werknemers en het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) doorgeven (zo niet de vakbondsdelegatie, dan de werknemers zelf)
  - Uitsluitend anonieme gegevens mogen worden gecommuniceerd, zo ook aan het CPBW
- Hoe wordt de directie/het management op de hoogte gebracht van de resultaten?
- Hoe wordt het CPBW - of de vakbondsafvaardiging belast met opdracht CPBW - op de hoogte gebracht van de resultaten?
- Hoe worden werknemers op de hoogte gebracht van de resultaten?
- Wat gebeurt er met de resultaten wanneer ze beschikbaar zijn?
- Hoe blijven werknemers op de hoogte?

Denk hier voor **aanvang van het traject** over na en neem dit op in een **communicatieplan**. Op deze manier kan de communicatie opgevolgd worden en kan een tijdslijn meegegeven worden.

**Communiceer** de resultaten naar **alle werknemers**. Toets de **herkenbaarheid** van de resultaten af bij de werknemers.

De communicatie van de resultaten naar de werknemers toe kan gecombineerd worden met een **workshop** om samen **actiepunten** te bepalen. Op deze manier krijgt het actieplan meteen vorm en zal de gedragenheid voor het actieplan groter zijn.


## 7. Actieplan opstellen

De **resultaten** van de **analyse** en eventuele **workshop** vormen het **startpunt** voor het opstellen van een **actieplan**. Neem dit actieplan op binnen het jaaractieplan (JAP) en globaal preventieplan (GAP). De verschillende acties kunnen ingedeeld worden in **4 categorieën**:

1. Quick wins (acties op korte termijn)
2. Acties op middellange termijn
3. Acties op lange termijn
4. Niet-realiseerbare acties

Probeer de acties **zo concreet mogelijk** te maken. De **SMART-methodiek** kan hierbij helpen:

- **Specifiek:** Is de oplossing concreet?
- **Meetbaar:** Is de oplossing meetbaar/observeerbaar?
- **Acceptabel:** Is de oplossing aanvaardbaar voor de groep en/of het management?
- **Realistisch:** Is de oplossing haalbaar?
- **Tijdsgebonden:** Wanneer moet de oplossing bereikt zijn?



Probeer het actieplan ook (gedeeltelijk) **toe te lichten en mee te nemen** bij de **communicatie van het resultaat** aan werknemers. Geef minimaal mee op welke manier de resultaten zullen vertaald worden in acties (bv. samenstellen werkgroep risicoanalyse, via bespreking resultaten in teams). Betrek werknemers actief bij het opmaken van het actieplan (bv. door een workshop te organiseren om samen actiepunten te bepalen (zie ook stap 6).

**Communiceer regelmatig** over de uitvoering en opvolging van het actieplan. Dit zodat de werknemers voeling blijven houden met het (te) doorlopen traject en ze aanvoelen dat hun input effectief voor beweging zorgt. Deze actie op zich heeft een belangrijke impact op het psychosociaal welzijn van werknemers en op de participatie en inzet bij een volgende analyse.

*Opgelet:*

- De werkgever moet de resultaten van de analyse aan werknemers en het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) doorgeven en moet de nodige preventieve acties nemen om situaties en handelingen te voorkomen die tot werkgerelateerde psychosociale risico's op het werk kunnen leiden, om schade te voorkomen of te beperken. Deze acties worden genomen na advies van het CPBW (zo niet de vakbondsdelegatie, dan de werknemers zelf). Bovendien moet de werkgever de specifieke procedures naleven die voorzien zijn voor werkgerelateerde psychosociale risico's en specifiek voor pesterijen op het werk (moreel of seksueel) en geweld op het werk<sup>6</sup>.
- Als gender- en/of diversiteitskwesaties zich voordoen, is het aan te raden om de personen die met deze kwesaties te maken hebben te betrekken bij de opmaak van het actieplan en bijbehorende beslissingen.

## 8. Evaluatie

Eens de analyse achter de rug is, kan het **proces geëvalueerd** worden:

- Overloop het doorlopen traject. Is dit verlopen zoals gepland? Wat liep goed/minder goed? Wat kan worden meegenomen binnen het verdere traject en een volgende analyse?
- Licht de analyse en maatregelen toe in een actieplan specifiek voor de eigen organisatie. Neem dit actieplan op binnen het jaaractieplan (JAP) en globaal preventieplan (GAP).
- Probeer acties te verankeren in werkprocessen (bv. in functioneringsgesprekken). Aandachtspunten die voortkomen uit de analyse kunnen zo mee opgevolgd worden.

---

<sup>6</sup> Zie op <https://werk.belgie.be>, rubriek Publicaties: [Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk](#)





## Deel 3: Verwerking van de gegevens

### 1. Downloaden en invoeren data

Na afloop van de afnameperiode kunnen de data klaargemaakt worden voor verwerking. Volg volgende stappen:

- Gebruik het tabblad “data” van de Excel template dataverwerking (bijlage 3) om de data van de vragenlijsten te verwerken.
- Nummer de ingevulde vragenlijsten van 1 tot ... .
- Plaats de data handmatig in het tabblad “data” van de Excel template dataprocessing (bijlage 3). De template bevat kolommen met de omschrijving van elke vraag uit de vragenlijst die moet worden ingegeven. De kolommen hebben steeds dezelfde naam als elke vraag op de papieren versie van de vragenlijst, van JOB1M1 tot VPG.
- Elke rij bevat de antwoorden van 1 werknemer.
- Elk antwoord van een werknemer (aangekruist bolletje) komt overeen met een specifieke cijfercode. Plaats deze cijfercode in de overeenkomstige kolom binnen de Excel template. De antwoorden bevatten meestal een cijfercode van 1 (bv. nooit) tot 5 (altijd). Voor enkele vragen kan dit van 1 tot 6 zijn, 1 tot 7 of 1 tot 10.
- De omschrijving van de vragen en de bijbehorende cijfercodes kunnen worden teruggevonden in het Excel bestand in bijlage 3.
- Voorbeeld:

ID	JOB1M1_1	JOB1M1_2	JOB1M_3	JOB1M1_4
1	3	4	4	5
2	1	3	4	4

*Respondent 1 heeft antwoordmogelijkheid nummer 3 aangeduid voor vraag JOB1M1\_1 (“dat u weet wat er van u op het werk wordt verwacht.”) en antwoordmogelijkheid 4 voor vraag JOB1M1\_2 “dat u moet werken aan zéér hoog tempo of tegen zéér hoge snelheid.”*

- **Opgelet:** als u kolommen verwijdert of toevoegt, is het mogelijk dat de formules die in de andere bladen van het Excel bestand worden gebruikt, niet meer correct zijn voor de beschrijvende analyse van de gegevens.
- Zorg ervoor dat de data op een veilige plaats bewaard worden voor analyse.



## 2. Verwerking van de data

De vragen kunnen samengevat worden in verschillende thema's die de basis vormen voor de analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's, geclusterd volgens de dimensies van het Job Demands – Resources model en de zogenaamde 5A's: de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de arbeidsverhoudingen of interpersoonlijke relaties op het werk (zie onderstaande tabel). De score voor elk thema wordt berekend door (1) het gemiddelde van de antwoorden op de vragen per thema te berekenen per respondent en dit rekening houdende met een omgekeerde formulering indien van toepassing en (2) het percentage werknemers met een hoge score op een thema te berekenen.


Naast de score voor de verschillende thema's is het ook zinvol om de gemiddelde antwoordscore per vraag apart te bekijken en zo in te zoomen op een specifiek aspect van het thema.

Bijlage 3 bevat een template (Excel) die gebruikt kan worden ter ondersteuning van de dataverwerking. De beschrijvende analyse van de gecodeerde gegevens bestaat uit:

- De minimumwaarden, maximumwaarden en het gemiddelde: zo kan worden nagegaan of er geen fouten zijn gemaakt bij het coderen van de gegevens.
- Het aantal en percentage respondenten dat op elk van de antwoordmogelijkheden heeft geantwoord.
- Een berekening van de scores door de vragen per thema te groeperen.

Deze analyses worden automatisch uitgevoerd door de verschillende bladen binnen Excel bestand: scores, frequency, percentages en LOW - HIGH scores. Als gebruiker hoeft u in se niets te doen. U kan de verschillende bladen raadplegen om de resultaten van de analyse te verkrijgen. U kan de resultaten ook afdrukken of opslaan in een pdf-bestand.

*Opgelet:* telke wijziging van deze bladen kan leiden tot fouten in de berekening door de impact op de gebruikte formules in het Excel bestand. De verschillende tabbladen zijn ontworpen om maximaal 1000 vragenlijsten te analyseren. Bij meer dan 1000 vragenlijsten moeten de Excel formules worden gecontroleerd en eventueel aangepast of gekopieerd worden.



## Overzicht tabbladen:

### Frequency

- Dit tabblad berekent voor alle vragen automatisch het aantal personen dat op elk van de mogelijke antwoorden heeft geantwoord (van 1 tot 10, afhankelijk van de vraag).
- Dit tabblad geeft ook de minimumwaarden, maximumwaarden, gemiddelde waarden en het totale aantal antwoorden weer:
  - Deze waarden kunnen worden gebruikt om te controleren op codeerfouten. Voorbeeld: als een vraag bijvoorbeeld van 1 tot 5 gaat, mogen er geen antwoorden onder 1 of boven 5 zijn.
  - Controleer ook of het aantal gecodeerde waarden correct is.
- De omschrijving van de vragen en de bijbehorende cijfercodes kunnen worden teruggevonden in de vragenlijst (bijlage 1).

### Percentages

Dit tabblad geeft dezelfde informatie als het tabblad "Frequency", uitgedrukt in percentages.

### Scores

Dit tabblad berekent automatisch de gemiddelde scores, verschillende vragen in één enkel thema kunnen zo worden gegroepeerd.

### LOW – HIGH Scores

- Dit tabblad berekent voor elke score het percentage respondenten met een hoge of lage score.
- De formules en criteria voor het bepalen van deze hoge of lage score worden beschreven in de tabbladen "Formules FR" en "Formules NL".
  - Afhankelijk van de vraag of het om een hinderpaal of een hulpbron gaat, moet ofwel een hoge score ofwel een lage score bekeken worden. In het tabblad worden de "hinderpalen"-scores in het oranje weergegeven en de "hulpbronnen"-scores in het groen, vergelijkbaar met onderstaande tabel.
  - Afhankelijk van de vraag of het om een indicator van onwelzijn of welzijn gaat, moet ofwel een hoge score ofwel een lage score in aanmerking worden genomen. In het tabblad worden de scores van de onwelzijnsindicatoren in het oranje weergegeven en de scores van de welzijnsindicatoren in het groen.

Dimensie JD-R	Gunstige score
Hinderpalen	Hoe lager het percentage, hoe beter
Hulpbronnen	Hoe hoger het percentage, hoe beter
Onwelzijnsindicatoren	Hoe lager het percentage, hoe beter
Welzijnsindicatoren	Hoe hoger het percentage, hoe beter

Het doel van de risicoanalyse is het bepalen van preventieve maatregelen:

- De vragenlijst maakt het dus mogelijk om via deze scores de analyse te richten op problematische scores (te veel respondenten met hinderpalen en/of te veel mensen met onvoldoende hulpbronnen).
- Om preventieve maatregelen te bepalen, neemt u best de achterliggende vraagstellingen die tot de berekening van deze scores hebben geleid mee (zie bijlage 1).

## 2.1 Arbeidsorganisatie

Thema	Dimensie JD-R	Formule gemiddelde score	Hoge score
Communicatie	Hulpbronnen	ORG1M2_6	3,13 of hoger
Communicatie werkgerelateerde risico's	Hulpbronnen	ORG1CR	3,13 of hoger
Diversiteitsklimaat	Hulpbronnen	$(\text{ORG1M3}_1 + \text{ORG1M3}_2 + \text{ORG1M3}_3 + \text{ORG1M3}_4 + \text{ORG1M3}_5) / 5$	3,13 of hoger
Eerlijke behandeling	Hulpbronnen	ORG1M1_4	3,13 of hoger
Inspraak	Hulpbronnen	$(\text{ORG1M1}_1 + \text{ORG1M1}_2 + \text{ORG1M1}_3) / 3$	3,13 of hoger
Leiderschapskwaliteiten	Hulpbronnen	$(\text{ORG2M3}_1 + \text{ORG2M3}_2 + \text{ORG2M3}_3 + \text{ORG2M3}_4) / 4$	3,13 of hoger
Structuur	Hulpbronnen	$(\text{ORG1M2}_1 + \text{ORG1M2}_2 + \text{ORG1M2}_3) / 3$	3,13 of hoger
Waardering	Hulpbronnen	ORG2M1_1	3,13 of hoger
Welzijnscultuur	Hulpbronnen	ORG1M2_4	3,13 of hoger

## 2.2 Arbeidsinhoud

Thema	Dimensie JD-R	Formule gemiddelde score	Hoge score
Cognitieve eisen	Hinderpalen	JOB1M2_3	3,13 of hoger
Emotionele eisen	Hinderpalen	(JOB1M2_1 + JOB1M2_2) / 2	3,13 of hoger
Rolconflict	Hinderpalen	JOB1M2_4	3,13 of hoger
Techno-overlading	Hinderpalen	(JOB3M2_1 + JOB3M2_2 + JOB3M2_3) / 3	3,13 of hoger
Werkdruk	Hinderpalen	(JOB1M1_2 + JOB1M1_3) / 2	3,13 of hoger
Werkintensifiëring	Hinderpalen	(JOB3M1_1 + JOB3M1_2 + JOB3M1_3) / 3	3,13 of hoger
Beslissingsruimte	Hulpbronnen	(JOB1M3_1 + JOB1M3_2 + JOB1M3_3) / 3	3,13 of hoger
Leermogelijkheden	Hulpbronnen	(JOB1M4_1 + JOB1M4_2) / 2	3,13 of hoger
Rolduidelijkheid	Hulpbronnen	JOB1M1_1	3,13 of hoger
Vaardigheidsbenutting	Hulpbronnen	JOB1M4_3	3,13 of hoger

## 2.3 Arbeidsvoorwaarden

Thema	Dimensie JD-R	Formule gemiddelde score	Hoge score
Jobonzekerheid	Hinderpalen	(JOB2M2_5 + JOB2M2_6 gespiegeld <sup>8</sup> ) / 2	3,13 of hoger
Kwalitatieve jobonzekerheid	Hinderpalen	(JOB2M2_3 + JOB2M2_4) / 2	3,13 of hoger
Work-life interference	Hinderpalen	(JOB2M4_1 + JOB2M4_2 + JOB2M4_3) / 3	3,13 of hoger
Arbeidsvoorwaarden	Hulpbronnen	(JOB3M3_1 + JOB3M3_2) / 2	3,13 of hoger
Leerklimaat	Hulpbronnen	ORG1M2_5	3,13 of hoger
Werk-privé balans	Hulpbronnen	(JOB2M5_1 + JOB2M5_2) / 2	3,13 of hoger

7 Score 6 = 0

8 Score 1 = 5, 2 = 4, 3 = 3, 4 = 2, 5 = 1



## 2.4 Arbeidsomstandigheden

Thema	Dimensie JD-R	Formule gemiddelde score	Hoge score
Arbeidsomstandigheden	Hinderpalen	$(\text{JOB4M2\_1} + \text{JOB4M2\_2} + \text{JOB4M2\_3} + \text{JOB4M2\_4} + \text{JOB4M2\_5}) / 5$	3,13 of hoger
Contactrisico	Hinderpalen	$(\text{JOB4M1\_7} + \text{JOB4M1\_8}) / 2$	3,13 of hoger
Contactrisico personen	Hinderpalen	JOB4M1_9	3,13 of hoger
Fysieke eisen	Hinderpalen	$(\text{JOB4M1\_1} + \text{JOB4M1\_2} + \text{JOB4M1\_5} + \text{JOB4M1\_6}) / 4$	3,13 of hoger
Beeldschermwerk	Hinderpalen	JOB4M1_3	3,13 of hoger
Langdurig zitten	Hinderpalen	JOB4M1_4	3,13 of hoger

## 2.5 Arbeidsverhoudingen

Thema	Dimensie JD-R	Formule gemiddelde score	Hoge score
Conflicten	Hinderpalen	$(\text{JOB1M2}_5 + \text{JOB1M2}_6) / 2$	3,13 of hoger
Extern OGGW <sup>9</sup>	Hinderpalen	$(\text{OGGWEM}_1 + \text{OGGWEM}_2 + \text{OGGWEM}_3 + \text{OGGWEM}_4 + \text{OGGWEM}_5 + \text{OGGWEM}_6 + \text{OGGWEM}_7) / 7$	<2
Extern OGGW getuige	Hinderpalen	OGGWEG	1
Inclusie	Hulpbronnen	$(\text{JOB2M3}_1 + \text{JOB2M3}_2 + \text{JOB2M3}_3 + \text{JOB2M3}_4) / 4$	3,13 of hoger
Klimaat van vertrouwen	Hulpbronnen	$(\text{ORG2M2}_1 + \text{ORG2M2}_2) / 2$	3,13 of hoger
Positieve relaties (collega's)	Hulpbronnen	$(\text{JOB2M2}_1 + \text{JOB2M2}_2) / 2$	3,13 of hoger
Sociale steun collega's	Hulpbronnen	$(\text{JOB2M1}_3 + \text{JOB2M1}_4) / 2$	3,13 of hoger
Sociale steun leidinggevende	Hulpbronnen	$(\text{JOB2M1}_1 + \text{JOB2M1}_2) / 2$	3,13 of hoger
VP of PAPS gekend	Hulpbronnen	VPG	1

9 OGGW: ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk

## 2.6 Welzijns- en onwelzijnsindicatoren

Thema	Dimensie JD-R	Formule gemiddelde score	Hoge score
Ervaren gezondheidsrisico	Onwelzijnsindicatoren	WERKB2IN2	2
Risico burn-out	Onwelzijnsindicatoren	$(\text{WERKB1M2}_2 + \text{WERKB1M2}_3 + \text{WERKB1M2}_4 + \text{WERKB1M2}_5) / 4$	3,13 of hoger
Intern OGGW	Onwelzijnsindicatoren	$(\text{OGGWIM1}_1 + \text{OGGWIM1}_2 + \text{OGGWIM1}_3 + \text{OGGWIM1}_4 + \text{OGGWIM1}_5 + \text{OGGWIM1}_6 + \text{OGGWIM1}_7) / 7$	<2
Intern OGGW getuige	Onwelzijnsindicatoren	OGGWIG	1
Stress	Onwelzijnsindicatoren	WERKB1M2_1	3,13 of hoger
Voorspelde uitval fysiek	Onwelzijnsindicatoren	WERKB2M1_2	3,13 of hoger
Voorspelde uitval psychisch	Onwelzijnsindicatoren	WERKB2M1_1	3,13 of hoger
Aanbevelingsscore	Welzijnsindicatoren	WERKB1A	7 of hoger
Bevlogenheid	Welzijnsindicatoren	$(\text{WERKB1M1}_1 + \text{WERKB1M1}_2 + \text{WERKB1M1}_3) / 3$	3,13 of hoger
Blijfintentie	Welzijnsindicatoren	WERKB1M1_4	3,13 of hoger
Tevredenheid	Welzijnsindicatoren	WERKB1T	5 of hoger





### 3. Respons, representativiteit en referentiekader

#### 3.1 Respons en representativiteit

Het ideale responspercentage<sup>10</sup> is 100%. In de praktijk is dit echter bijna niet haalbaar en wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijk responspercentage en een zo laag mogelijke foutenmarge (lager dan 5%). Hoe kleiner de bevroegde groep, hoe hoger het responspercentage moet liggen om een voldoende lage foutenmarge te hebben en bijgevolg ook een representatief resultaat.

Groepsgrootte	Minimum aantal respondenten nodig	Minimum respons percentage
100	80	80 %
50	45	90 %
20	20	100 %

#### 3.2 Referentiekader

Om na te gaan of een organisatie goed of slecht scoort kan gebruik gemaakt worden van een referentiekader ter vergelijking. De ideale referentiegroep bestaat niet, wat maakt dat verschillende referentiekaders zinvol kunnen zijn:

Intern:

- Eigen referentiekader van de organisatie: eigen waarden, normen en prioritaire doeleinden
- Vergelijking met vorige analyse binnen de organisatie
- Subgroepen (bv. afdelingen) binnen de organisatie: vaststellen van groepsspecifieke aandachtspunten en troeven  
*Opgelet:* wanneer de afname niet door een preventieadviseur psychosociale aspecten uitgevoerd wordt, moet de anonimiteit van de antwoorden gegarandeerd worden. In dit geval mogen geen enkele persoonsgegevens verzameld worden (bv. afdeling, leeftijd, enz.) en moet de data verzameld worden op een manier die geen enkele traceerbare link naar de werknemer toelaat (bv. algemene link naar de vragenlijst op intranet, geen uitnodiging via e-mail). Dit wil zeggen dat er geen analyse op subgroepniveau mogelijk is.

**Extern:** voor de vragen afkomstig uit de European Working Conditions Survey (EWCS) is een extern referentiepunt beschikbaar<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Responspercentage = (aantal respondenten/totaal aantal werknemers werkzaam binnen de organisatie) x 100

<sup>11</sup> Zie op <https://www.eurofound.europa.eu/nl/>, rubriek Enquêtes: [Europese enquêtes naar de arbeidsomstandigheden \(EWCS\)](#)



## Bijlage 1: Vragenlijst over uw eigen werksituatie

Eerst en vooral hartelijk bedankt voor uw medewerking!

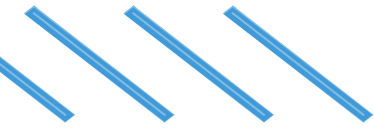
De vragen hebben telkens betrekking op uw **eigen** werksituatie binnen uw eigen organisatie (tenzij anders aangegeven).

Meestal wordt gevraagd hoe vaak iets voorkomt: we willen een algemeen beeld krijgen van het **afgelopen jaar** (tenzij anders aangegeven). Tracht dus uitzonderlijke situaties van de afgelopen dagen of weken niet te zwaar te laten doorwegen op uw antwoorden.

### Deel 1: uw job

Hoe vaak houdt uw werk in ...? (JOB1M1)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. dat u weet wat er van u op het werk wordt verwacht.	1	2	3	4	5
2. dat u moet werken aan zéér hoog tempo of tegen zéér hoge snelheid.	1	2	3	4	5
3. dat u moet werken met strikte deadlines.	1	2	3	4	5

Heeft u de mogelijkheid om de volgende aspecten te kiezen of te veranderen? (JOB1M3)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. de volgorde van uw taken.	1	2	3	4	5
2. uw werkmethodes.	1	2	3	4	5
3. uw werkritme of tempo.	1	2	3	4	5



Hoe vaak komt elk van deze situaties voor in uw werk? (JOB1M2)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. situaties meemaken die emotioneel moeilijk zijn voor u.	1	2	3	4	5
2. uw werk vraagt van u dat u uw gevoelens verbergt.	1	2	3	4	5
3. ik moet voortdurend mijn aandacht erbij houden bij het uitvoeren van mijn werk.	1	2	3	4	5
4. ik word heen en weer geslingerd tussen mensen die verschillende verwachtingen hebben van mijn werk.	1	2	3	4	5
5. mensen in mijn team zijn het niet eens over hoe het werk gedaan moet worden.	1	2	3	4	5
6. er zijn wrijvingen tussen de leden van mijn team.	1	2	3	4	5

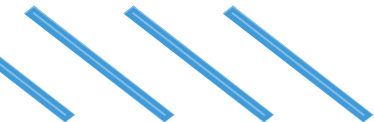
Houdt uw werk, algemeen genomen, het volgende in? (JOB1M4)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. nieuwe dingen leren.	1	2	3	4	5
2. goede vooruitzichten voor carrièremogelijkheden.	1	2	3	4	5
3. voldoende mogelijkheden om mijn kennis en vaardigheden te gebruiken in mijn huidige job.	1	2	3	4	5



## Deel 2: uw job

Hoe vaak is het volgende van toepassing op uw werksituatie? (JOB2M1)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. uw direct leidinggevende helpt en ondersteunt u.	1	2	3	4	5
2. ik voel me gewaardeerd door mijn direct leidinggevende.	1	2	3	4	5
3. uw collega's helpen en ondersteunen u.	1	2	3	4	5
4. ik voel me gewaardeerd door mijn collega's.	1	2	3	4	5

In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraak over uw werk? (JOB2M2)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. u en uw collega's werken goed samen.	1	2	3	4	5
2. ik kan over het algemeen goed opschieten met mijn collega's.	1	2	3	4	5
3. ik verwacht een ongewenste wijziging van mijn werksituatie.	1	2	3	4	5
4. ik voel me onzeker over hoe mijn job er in de toekomst zal uitzien.	1	2	3	4	5
5. ik zou mijn werk kunnen verliezen in de volgende 6 maanden.	1	2	3	4	5
6. ik ben er zeker van dat ik mijn job zal kunnen behouden.	1	2	3	4	5



In welke mate bent u akkoord met volgende stellingen? (JOB2M3)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. mijn collega's geven me het gevoel erbij te horen.	1	2	3	4	5
2. mijn collega's waarderen mij.	1	2	3	4	5
3. mijn collega's staan me toe om mijn authentieke zelf uit te drukken.	1	2	3	4	5
4. mijn collega's moedigen me aan om mijn authentieke zelf uit te drukken.	1	2	3	4	5

Hoe vaak in de voorbije 12 maanden heeft u...? (JOB2M4)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. zich zorgen gemaakt over het werk op momenten dat u niet aan het werk was.	1	2	3	4	5
2. opgemerkt dat uw werk u verhindert om de gewenste tijd aan uw privéleven te besteden.	1	2	3	4	5
3. opgemerkt dat uw werk voor hinder zorgt in uw privéleven.	1	2	3	4	5

In welke mate bent u akkoord met volgende stellingen? (JOB2M5)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. ik kan aan de verwachtingen van mijn organisatie en mijn privéleven beantwoorden.	1	2	3	4	5
2. mensen uit mijn privéleven zouden zeggen dat ik werk en privéleven goed met elkaar in evenwicht kan brengen.	1	2	3	4	5

## Deel 3: uw job

In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraak over uw werk? (JOB3M3)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. ik vind dat ik een gepast loon krijg in verhouding tot mijn inspanningen en mijn prestaties op het werk.	1	2	3	4	5
2. ik krijg de erkenning die ik verdien voor mijn werk.	1	2	3	4	5

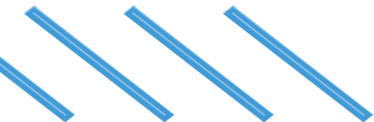
In welke mate bent u akkoord met volgende stellingen? Tijdens de afgelopen 6 maanden...(JOB3M1)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. werd het steeds moeilijker om al mijn taken tijdig uit te voeren.	1	2	3	4	5
2. werd het steeds moeilijker om pauzes te nemen op het werk.	1	2	3	4	5
3. moest ik steeds vaker 2 of 3 dingen tegelijk doen op het werk (zoals lunchen, e-mails maken en praten aan de telefoon).	1	2	3	4	5

In welke mate bent u akkoord met volgende uitspraken over technologie? De term technologie in deze uitspraken heeft betrekking op werkgerelateerde computer en smartphone technologie (bijv. e-mails, SMS/berichtjes, WhatsApp). (JOB3M2)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord	Niet van toepassing
1. Ik word door technologie gedwongen om sneller te werken.	1	2	3	4	5	6
2. Ik word door technologie gedwongen om meer werk te doen dan ik kan.	1	2	3	4	5	6
3. Ik word door technologie gedwongen om volgens strakke tijdschema's te werken.	1	2	3	4	5	6



## Deel 4: uw job

Hoe vaak komt elk van deze situaties voor in uw werk? (JOB4M1)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. zware lasten dragen of verplaatsen.	1	2	3	4	5
2. altijd dezelfde bewegingen met de handen of de armen maken.	1	2	3	4	5
3. werken met een computer, laptop, tablet en/of smartphone.	1	2	3	4	5
4. zitten.	1	2	3	4	5
5. werken met werktuigen en machines die trillingen veroorzaken.	1	2	3	4	5
6. pijnlijke of vermoeiende houdingen.	1	2	3	4	5
7. werken met gevaarlijke stoffen.	1	2	3	4	5
8. in aanraking komen met gevaarlijke situaties, met risico op ernstige ongevallen.	1	2	3	4	5
9. in direct contact zijn met personen die niet werkzaam zijn waar u werkt, zoals bijvoorbeeld klanten, passagiers, leerlingen, patiënten, enz.	1	2	3	4	5

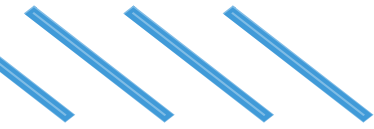


Hoe vaak komt elk van deze situaties voor in uw werk? (JOB4M2)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. ik beschik over te weinig (goede) werkmiddelen om mijn job goed te kunnen uitvoeren (gereedschap, computer, ...).	1	2	3	4	5
2. ik heb last van lawaai.	1	2	3	4	5
3. ik heb last van een te hoge of te lage temperatuur.	1	2	3	4	5
4. ik heb last van slechte verlichting (te veel, te weinig, reflecties, hinderend zonlicht).	1	2	3	4	5
5. ik heb last van slechte luchtkwaliteit (geurhinder, vochtigheid, dampen, slechte verluchting, stof, ...).	1	2	3	4	5

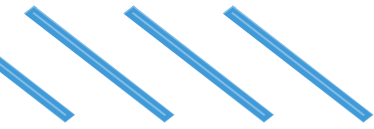
## Deel 5: uw organisatie

Hoe vaak is het volgende van toepassing op uw werksituatie? (ORG1M1)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. u wordt geraadpleegd voordat de doelstellingen voor uw werk worden vastgesteld.	1	2	3	4	5
2. u wordt betrokken bij het verbeteren van de werkorganisatie of werkprocessen van uw afdeling of organisatie.	1	2	3	4	5
3. u kan beslissingen die belangrijk zijn voor uw werk, beïnvloeden.	1	2	3	4	5
4. u wordt eerlijk behandeld op het werk.	1	2	3	4	5





In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen? (ORG1M2)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. er is een logische verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in deze organisatie.	1	2	3	4	5
2. tussen de werknemers onderling worden duidelijke afspraken gemaakt om het werk vlot te laten verlopen.	1	2	3	4	5
3. de onderlinge samenwerking tussen de verschillende diensten of afdelingen verloopt vlot.	1	2	3	4	5
4. de directie reageert meestal snel om problemen aan te pakken die te maken hebben met het psychosociaal welzijn van de werknemers.	1	2	3	4	5
5. in mijn organisatie krijg je de opleidingen die je nodig hebt om het werk goed te kunnen uitvoeren.	1	2	3	4	5
6. in mijn organisatie word je goed op de hoogte gehouden van belangrijke dingen in de organisatie.	1	2	3	4	5



In welke mate bent u akkoord met volgende stellingen? (ORG1M3)	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. In mijn organisatie is er een open communicatie over de meerwaarde van diversiteit.	1	2	3	4	5
2. de werkomgeving binnen mijn organisatie is diversiteitsvriendelijk.	1	2	3	4	5
3. in mijn organisatie worden verschillende redeneringen gewaardeerd.	1	2	3	4	5
4. in mijn organisatie zetten leidinggevenden zich zichtbaar in voor diversiteit.	1	2	3	4	5
5. in mijn organisatie wordt rekening gehouden met werknemers die een deeltijdse tewerkstelling hebben.	1	2	3	4	5

Als we de gezondheids- en veiligheidsrisico's met betrekking tot uw werk bekijken...	Helemaal niet goed geïnformeerd	Niet heel goed geïnformeerd	Goed geïnformeerd	Heel goed geïnformeerd
hoe goed vindt u dat u daarover bent geïnformeerd? (ORG1CR)	1	2	3	4

## Deel 6: uw organisatie

In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraken?	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. werknemers krijgen waardering als ze hun werk goed hebben gedaan. (ORG2M1_1)	1	2	3	4	5
2. de directie heeft er vertrouwen in dat werknemers hun werk goed doen. (ORG2M2_1)	1	2	3	4	5
3. in het algemeen vertrouwen de werknemers de directie. (ORG2M2_2)	1	2	3	4	5

In welke mate bent u akkoord met de volgende uitspraken? Uw direct leidinggevende...	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Deels akkoord, deels niet akkoord	Eerder akkoord	Helemaal akkoord
1. respecteert u als persoon.	1	2	3	4	5
2. geeft u complimenten en erkenning als u goed werk levert.	1	2	3	4	5
3. geeft u nuttige feedback over uw werk.	1	2	3	4	5
4. stimuleert en steunt uw ontwikkeling.	1	2	3	4	5



## Deel 7: uw werkbeleving

De volgende uitspraken hebben betrekking op hoe u uw werk beleeft en hoe u zich daar bij voelt.

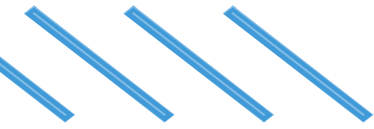
Duid aan hoe vaak iedere uitspraak op u van toepassing is. (WERKB1M1)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. op het werk zit ik vol energie.	1	2	3	4	5
2. ik ben enthousiast over mijn werk.	1	2	3	4	5
3. de tijd vliegt voorbij als ik aan het werk ben.	1	2	3	4	5
4. ik zou het liefst zo lang als mogelijk aan het werk blijven binnen deze organisatie.	1	2	3	4	5

### Hoe tevreden bent u met uw werk? (WERKB1T)

Heel ontevreden	Ontevreden	Eerder ontevreden	Noch ontevreden, noch tevreden	Eerder tevreden	Tevreden	Heel tevreden
1	2	3	4	5	6	7

### Hoe waarschijnlijk zou u uw organisatie als werkgever aanbevelen aan een vriend of familie? (WERKB1A)

Heel onwaarschijnlijk	Neutraal						Heel waarschijnlijk			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Duid aan hoe vaak iedere uitspraak op u van toepassing is. (WERKB1M2)	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
1. u ervaart stress in uw werk.	1	2	3	4	5
2. op het werk voel ik me geestelijk uitgeput.	1	2	3	4	5
3. ik kan geen belangstelling en enthousiasme opbrengen voor mijn werk.	1	2	3	4	5
4. als ik aan het werk ben, kan ik me moeilijk concentreren.	1	2	3	4	5
5. op mijn werk kan ik onbedoeld te sterk emotioneel reageren.	1	2	3	4	5

## Deel 8: uw werkbeleving

De volgende uitspraken hebben betrekking op hoe u uw werk beleeft en hoe u zich daar bij voelt.

Hoe waarschijnlijk denkt u dat u in de komende 6 maanden zal ... ? (WERKB2M1)	Helemaal niet waarschijnlijk	Eerder niet waarschijnlijk	Neutraal	Eerder waarschijnlijk	Heel waarschijnlijk
1. uitvallen omwille van werkgebonden, psychosociale redenen (bijv. stress, burnout, pesterijen, conflicten, schokkende gebeurtenissen)?	1	2	3	4	5
2. uitvallen omwille van werkgebonden, fysieke redenen (bijv. rugpijn, nekklachten, besmetting)?	1	2	3	4	5

## Denkt u dat uw werk een invloed heeft op uw gezondheid? (WERKB2IN2)

Ja, voornamelijk positief

Ja, voornamelijk negatief

Nee

1	2	3
---	---	---



## Deel 9: U en anderen

Gedurende de voorbije 12 maanden, bent u tijdens uw werk onderworpen aan één van de volgende gedragingen door <b>personen in uw organisatie</b> (collega's, leidinggevende, directie, ...)? (OGGWIM1)	Ja	Nee
1. vernederend gedrag.	1	2
2. intimidaties/pesterijen.	1	2
3. schelden/verbaal geweld.	1	2
4. bedreigingen.	1	2
5. fysiek geweld.	1	2
6. seksuele intimidatie.	1	2
7. discriminatie. Hiermee wordt bedoeld dat u zich benadeeld of oneerlijk behandeld voelt vanwege wie u bent of omdat u bepaalde kenmerken heeft.	1	2

Gedurende de voorbije 12 maanden, bent u tijdens uw werk getuige geweest van ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk door **personen in uw organisatie** (collega's, leidinggevende, directie, ...)? (OGGWIG)

Ja	Nee
1	2



## Deel 10: U en anderen

Gedurende de voorbije 12 maanden, bent u tijdens uw werk onderworpen aan een van de volgende gedragingen door <b>externe personen</b> (klant, patiënt, leerling, omstaander, leverancier, onderaannemer, contractor, ...)? (OGGWEM)	Ja	Nee
1. vernederend gedrag.	1	2
2. intimidaties/pesterijen.	1	2
3. schelden/verbaal geweld.	1	2
4. bedreigingen.	1	2
5. fysiek geweld.	1	2
6. seksuele intimidatie.	1	2
7. discriminatie. Hiermee wordt bedoeld dat u zich benadeeld of oneerlijk behandeld voelt vanwege wie u bent of omdat u bepaalde kenmerken heeft.	1	2

Gedurende de voorbije 12 maanden, bent u tijdens uw werk getuige geweest van ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk door **externe personen** (klant, patiënt, leerling, omstaander, leverancier, onderaannemer, contractor, ...)? (OGGWEG)

Ja	Nee
1	2

## Deel 11: U en anderen

Ik weet waar ik de vertrouwenspersoon en/of preventieadviseur psychosociale aspecten kan vinden indien ik te maken zou krijgen met stress, conflicten, pesterijen, geweld, ongewenste intimiteiten en/of discriminatie? (VPG)

Ja	Nee
1	2



## Bijlage 2: Template uitnodiging

Beste medewerker

**Hoe voel jij je op het werk? Wat loopt goed en wat kan beter?**

Laat jouw stem horen via onze enquête. Want met jouw antwoorden bouwen we aan meer welzijn voor iedereen binnen *[invullen]*. Doelgericht en op lange termijn. Je bijdrage neemt ongeveer 25 minuten in beslag.

Surf naar onderstaande link om deel te nemen:

*[invullen]*

Hieronder kan je meer info over de enquête vinden. Heb je nog vragen? Neem contact op met *[invullen]*

**Deelnemen is niet verplicht**

Toch heeft je deelname alleen maar voordelen.

- Je krijgt de kans om **aan te geven wat er goed loopt en wat er beter kan**.
- Je **verbetert jouw werksituatie en die van je collega's**. Om een goed beeld te kunnen krijgen van de werksituatie, is het belangrijk dat zoveel mogelijk mensen deelnemen.
- **Kamp je met problemen op het werk** of heb je **suggesties**? Deel ze vertrouwelijk.

**Je antwoorden worden vertrouwelijk behandeld**

*[Licht kort toe hoe dit zal worden aangepakt]*

Hartelijk dank voor je medewerking!

*[invullen]*





## Bijlage 3: Dataprocessing Template

Deze bijlage is beschikbaar op de website [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be) in de rubriek Publicaties: [Analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's – Vragenlijstmethode](#).

## Bijlage 4: Dataprocessing Demo

Deze bijlage is beschikbaar op de website [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be) in de rubriek Publicaties: [Analyse van werkgerelateerde psychosociale risico's – Vragenlijstmethode](#).