

**EERSTE HULP
VOOR MEER
PSYCHOSOCIAAL
WELZIJN IN KMO'S**



FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG

Het hoofdbestuur van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg bevindt zich in de Ernest Blerotstraat 1 te 1000 Brussel
Tel: 02 233 41 11 – Fax: 02 233 44 88
E-mail: fod@werk.belgie.be

TOEZICHT OP DE SOCIALE WETTEN EN TOEZICHT OP HET WELZIJN OP HET WERK

De toezichtsdiensten van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg zijn gedecentraliseerd en verspreid over de gewesten in België.

Hun bevoegdheden, adresgegevens, openingsuren en bevoegdheidsgebied kunnen geraadpleegd worden op de website van de FOD:

- Toezicht op de sociale wetten: www.werk.belgie.be/tsw
- Toezicht op het welzijn op het werk: www.werk.belgie.be/tww

Op de website van de FOD www.werk.belgie.be vindt u meer informatie over onze bevoegdheidsdomeinen: arbeidsreglementering, arbeidsovereenkomsten, verloning, collectieve arbeidsovereenkomsten, sociaal overleg, welzijn op het werk, verloven, detachering, herstructureringen ...



@FODwerk



www.facebook.com/FODWerkgelegenheid



linkedin.com/company/fod-werkgelegenheid-arbeid-en-sociaal-overleg

Deze publicatie is vrij raadpleegbaar en downloadbaar op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg: www.werk.belgie.be > module Publicaties

Cette publication peut être également obtenue en français.

De redactie van deze brochure werd afgesloten in augustus 2015

Productie/Redactie: Algemene Directie Humanisering van de Arbeid, in samenwerking met Premed vzw

Auteurs/Projectleiders: Wina Bootsma, Annelies Geuens en Hanno van Eldik

Coördinatie: Directie van de communicatie

Grafisch design: Sylvie Peeters

Verantwoordelijke uitgever: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Wettelijk depot: D/2015/1205/28

M/V

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

MEDEDELING

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

© FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Alle rechten voorbehouden voor alle landen. Niets uit deze uitgave mag geheel of gedeeltelijk worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, zonder de voorgaande schriftelijke toestemming van de Directie van de communicatie van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (dircie@werk.belgie.be). Indien de veelevoudiging van teksten uit deze brochure echter gebeurt voor informatieve of pedagogische en strikt niet-commerciële doeleinden is dit toegestaan met bronvermelding en, in voorkomend geval, met vermelding van de auteurs van de brochure.

Hallo!

Als werkgever van een kleine organisatie is het niet altijd even makkelijk: je probeert tegelijkertijd je zaak vlot draaiende te houden, je klanten goed te bedienen en je personeel tevreden te houden. Bovendien moet je hierbij heel wat wet- en regelgeving volgen.

De Welzijnswet is daar een onderdeel van. Deze stelt dat je als werkgever verantwoordelijk bent voor het welbevinden van je werknemers op het werk. Het gaat dan zowel over gezond, veilig en in goede omstandigheden kunnen werken als over je goed in je vel voelen op het werk, ook wel het psychosociaal welzijn genoemd.

Om je bij dit laatste op weg te helpen, ontwikkelen wij voor jou deze tool.

Hij bevat concrete tips over hoe je als werkgever kan omgaan met problemen die jij of je werknemers kunnen tegenkomen, zoals stress, privéproblemen, conflicten, enz. Deze problemen worden ook wel psychosociale risico's genoemd en verwijzen naar de kans op psychologische problemen als gevolg van de werksituatie.

Deze "EHBO-kit" voor psychosociaal welzijn kan jou helpen om dit thema bespreekbaar te maken met je werknemers.

De inhoud van deze tool is zo samengesteld dat hij eenvoudig kan worden gebruikt in KMO's en ZKO's uit verschillende sectoren.

WAT MET MIJN EIGEN WELZIJN?

Zorg dragen voor het welzijn van je werknemers, betekent ook zorg dragen voor jezelf. Deze tool is bedoeld om problemen bij je werknemers aan te pakken. Uiteraard kan je deze tips ook voor jezelf gebruiken.

Onthoud: wat je niet in huis hebt, kan je niet uitdragen. Je eigen welzijn op het werk is een essentieel onderdeel indien je aan de slag wil om het welbevinden in jouw organisatie te verbeteren. Wanneer je jezelf goed voelt op het werk, zal je dit ook uitstralen naar je werknemers.

HOE WERKT DEZE TOOL?

Deze tool bevat een aantal thema's, die je aan hun kleur kan herkennen.

Per thema krijg je informatie over:

- Wat is het?
- Een praktijkgetuigenis
- Wat kan ik doen als werkgever?
- Richtvragen en knipperlichten
- Verwijzingen naar meer informatie

Op deze manier vind je vlot die informatie waar je naar op zoek bent.

Heb je wat meer tijd? Dan raden we je aan om de ganse tool eens te doorbladeren. Wie weet vind je nog wel tips die je nu meteen nog niet nodig hebt, maar in de toekomst wel kan gebruiken!

Wij wensen je veel succes!

Let op!

Deze brochure is geen volledige weergave van de wettelijke verplichtingen, maar probeert hier een praktische invulling aan te geven. Zie voor de wettelijke vereisten op vlak van psychosociale risico's de Wet van 28 februari 2014 en het KB van 10 april 2014.

Inhoud

Signalen van onwelzijn op het werk

Stress, overspannenheid en burn-out

Conflicten en pesten op het werk

Privéproblemen

Alcohol en drugs

Leidinggeven

In gesprek met je werknemer(s)

Beter voorkomen dan genezen

Wie kan mij ondersteunen?

SIGNALEN VAN ONWELZIJN OP HET WERK

Sylvie is sinds 5 maanden in dienst als verkoopster in mijn kledingzaak. Ik ben blij dat ik haar heb aangeworven: ze is erg behulpzaam, vriendelijk en blijft na sluitingstijd altijd nog mee helpen opruimen in de winkel. Haar spontaniteit maakt dat het ook meteen klikte met haar twee collega's. Wanneer er eens een shift gewisseld dient te worden omdat een van hen een belangrijke privé-afspraak heeft, was dit nog nooit een probleem.

De laatste weken maak ik mij echter wat zorgen om haar. Ze lacht minder op het werk en is wat ingetogener. Wanneer ze 's avonds helpt met het opruimen van de winkel, lijkt ze afwezig.

Wanneer ik vraag of er iets scheelt, glimlacht ze vaag en antwoordt ze enkel dat ze 'wat moe' is de laatste tijd.

Wat is het?

Wanneer iemand zich niet goed in zijn vel voelt op het werk, zal dit onvermijdelijk gevolgen hebben, niet alleen voor de persoon, maar ook voor zijn werk en zijn collega's.

Signalen van onwelzijn kunnen bewust worden geuit, in de hoop dat iemand de (onderliggende) boodschap oppikt:

- cynische opmerkingen
- luidop zuchten
- schouders ophalen
- regelmatige afwezigheden
- ziek zijn en toch komen werken
- nonchalant worden in het werk
- ...

Werknemers sturen echter ook onbewust signalen uit die erop wijzen dat ze zich niet goed voelen:

- verstrooidheid
- een afwezige indruk maken
- stiller zijn dan gewoonlijk of juist meer gaan praten
- meer roken of meer alcohol drinken
- zich afzonderen
- in conflict komen met collega's
- ...

Naast negatieve gevolgen voor de persoon zelf (hoofdpijn, slapeloosheid, stress, piekergedrag, huilbuien, ...) heeft dit ook gevolgen voor de organisatie. Werknemers kunnen hierdoor minder goed gaan presteren, vaker afwezig zijn, minder geïnteresseerd zijn in het werk, een negatieve houding aannemen tegenover het werk, enz.

Wat kan ik doen als werkgever?

Het is belangrijker om op te merken dat er iets aan de hand is met je werknemer, dan wel te weten wat er juist aan de hand is met je werknemer.

Spreek je werknemer aan.

De volgende gouden tips, die in bijna alle situaties kunnen worden toegepast, hebben hun nut al ruim bewezen:

- **Ken je werknemer:** een van de redenen waarom in kleine organisaties sneller wordt opgemerkt dat het minder goed gaat met een werknemer, is omdat er een nauw contact bestaat tussen werkgever en werknemer. Hoe beter je je werknemer kent (manier van werken, sterke kanten en kleine kantjes), hoe makkelijker het is om een wijziging in diens gedrag op te merken.
- **Heb oog voor complimentjes:** onderwaardering is een vaak voorkomende reden waarom mensen zich niet goed voelen op het werk. Een compliment op tijd en stond kan wonderen doen.

- **Luister naar je werknemer en stel vragen:** in gesprek gaan met een werknemer hoeft niet te betekenen dat jij de ganse tijd aan het woord hoeft te zijn. Durf ook vragen stellen (vb. “hoe komt het dat...?”, “hoe voel je je?”) en neem de tijd om naar de werknemer zijn verhaal te luisteren. Door zelf interesse en bezorgdheid te tonen, zal de werknemer makkelijker openlijk praten. Denk eraan dat elk verhaal twee kanten heeft.
- **Stel geen diagnose / oordeel niet te snel:** elk van de eerder vermelde signalen kunnen meerdere oorzaken hebben, soms werkgerelateerd, soms niet. Aanvaard dat niet elke werknemer zal willen (of kunnen) vertellen wat er aan de hand is wanneer je hem aanspreekt. Respecteer dit. Vermijd om als werkgever diagnoses te gaan stellen (“ze zal wel problemen hebben thuis”, “hij kan het niet meer aan”, enz.). Dit is eerder storend dan helpend voor de werknemer in kwestie
- Vraag jezelf ook regelmatig af **wat jij als werkgever kunt doen** om de werksituatie te verbeteren.

Knipperlichten

Volgende signalen, die je als werkgever kan opmerken, kunnen erop wijzen dat een werknemer zich niet goed voelt op het werk:

- De werknemer gedraagt zich anders dan gewoonlijk (wordt stiller of begint juist meer te praten, lijkt zonder aanwijsbare reden minder geïnteresseerd in het werk, enz.)
- Regelmatig ziekteverzuim
- Negatieve of cynische uitlatingen (verbaal en non-verbaal)
- Vermijdingsgedrag, proberen om de baas uit de weg te gaan

Richtvragen

Wil je preventief werken aan welzijn op het werk, overloop dan volgende vragen eens:

- Hoe goed ken je jouw eigen werknemers? Is er een nauw contact of is dit eerder afstandelijk? Ken je hun eigen manier van werken?
- Is er (voldoende) oog voor waardering (complimenten) in de organisatie? Van wie komt dit?
- Heb je regelmatig informeel contact met je werknemers (babbeltje, samen lunchen, ...)?

Meer weten?

www.voeljegoedophetwerk.be

www.geestelijkgezondvlaanderen.be/voor-werkgevers

www.respectophetwerk.be

STRESS, OVERSPANNENHEID EN BURN-OUT

Thomas is veeleisend, hij legt de lat voor zichzelf en anderen erg hoog. Hij vindt het best wel fijn om in een drukke omgeving te werken. Zijn werkgever is ook veeleisend en verwacht dat hij flexibel is. Dit betekent dat Thomas geregeld 's avonds langer doorwerkt. Hij vindt het moeilijk om toe te geven, maar de laatste tijd gaat het niet meer zo goed. Door veel lange dagen te maken, heeft hij zichzelf uitgeput. Ze komen al maanden iemand tekort en Thomas moet veel werk erbij nemen. Ook vindt hij dat zijn collega's zich niet genoeg inzetten. Soms zijn er hierdoor spanningen onderling. Eindelijk heeft Thomas het aangedurfd om zijn baas aan te spreken over de problemen. Die had begrip voor zijn situatie en raadde hem aan om regelmatig pauze te nemen en zich te concentreren op zijn belangrijkste taken. Thomas was verrast door deze reactie en voelde zich gesteund. Hij heeft het soms nog moeilijk, maar bespreekt de situatie en de taakverdeling nu regelmatig met zijn baas en zijn collega's.

Wat is het?

Wat gebeurt er als iemand in een moeilijke situatie komt? Zijn spieren spannen zich en het hart gaat sneller slaan: zo kan hij de uitdaging (een lastige klant, strakke deadline, ...) beter aan. Nadien ebt de spanning weg, geen probleem. Maar wat als die spanning niet weg wil, als de druk aanhoudt? Zijn batterij zal geleidelijk leeglopen, want constante spanning is heel vermoeiend. Op den duur raakt hij uitgeput, is er geen energie meer over. Aanhoudende stress kan zich dus ophopen tot overspannenheid en uiteindelijk tot uitputting (burn-out).

Lang voordat het zover is, geeft zijn lichaam hem al signalen dat het de verkeerde kant opgaat. Misschien zijn deze lichamelijk, zoals hoofdpijn, rugpijn, slaapproblemen, ... of voelt hij zich somber, angstig, is hij geprikkeld, gejaagd of onzeker. Ook zijn gedrag kan veranderen, bv. contacten uit de weg gaan of juist conflicten krijgen...

Er zijn verschillende oorzaken van stress: een hoge werkdruk, een conflict met een collega, weinig pauzes, onduidelijke of tegenstrijdige opdrachten, ... maar ook privéproblemen kunnen een rol spelen.

Toch zal niet iedereen er op dezelfde manier mee omgaan: sommige mensen kunnen makkelijker met spanning overweg dan anderen.

Bovendien is de steun vanuit de omgeving heel belangrijk: collega's die bijspringen op drukke momenten, een goede werksfeer, een begripvolle baas.

Wat kan ik doen als werkgever?

Hoe zwaar is een glas water als je het optilt? Dat hangt ervan af hoeveel water erin zit, maar ook hoe lang je het vasthoudt. Na een uur zal je arm moe worden, een hele dag hou je waarschijnlijk niet vol. Zo is het ook met stress: constant druk op de ketel kan niemand aan, maar door regelmatig even energie bij te tanken lukt het wel.

Als werkgever kun je hier op verschillende manieren bij helpen:

1. Probeer de signalen van ongezonde spanning te herkennen, zowel bij jezelf als bij je werknemers. Let op: deze verschillen van persoon tot persoon. De één wordt eerder geprikkeld, de ander trekt zich juist meer terug.
2. Ga in gesprek met je werknemer en durf problemen op het werk te bespreken. Signalen negeren en gesprekken uit de weg gaan zal de problemen alleen maar doen toenemen. Als je een gevoelig onderwerp als stress bespreekt, is het belangrijk dat je:
 - ...oprecht bent. Je werknemer merkt dit en zal het waarderen dat je echt met hem in gesprek wil gaan.
 - ...het verhaal van je werknemer accepteert, zelfs als je het er niet mee eens bent. Het is moedig om aan je baas te vertellen dat je het moeilijk hebt, dat verdient respect.
 - ...laat zien dat je hem wilt begrijpen. Hij heeft vooral nood aan iemand die luistert, niet iemand die het beter weet.
3. Als je werknemer opgebrand is, heeft hij rust nodig om te kunnen herstellen. Adviseer hem om zijn huisarts te raadplegen en contact op te nemen met de externe preventiedienst. Is hij in ziekteverlof? Bel hem op om te vragen hoe het gaat en of je hem kan helpen.
4. Ga na wat je kunt doen om de werksituatie van je werknemer te verbeteren. Belangrijke ideeën hierbij zijn:
 - Bespreek met hem wat er stresserend is op het werk. Kan hier iets aan worden gedaan?
 - Geef voldoende mogelijkheden om het werk zelf te organiseren. Dit geeft de werknemer het gevoel dat hij de situatie onder controle heeft. Voorbeelden zijn een flexibele uurregeling, ruimte om het werk zelf te plannen, een pauze kunnen nemen, ...
 - Steun je werknemer door hem af en toe te vragen hoe het gaat, maar ook door aandacht te schenken aan de algemene werksfeer.
 - Toon waardering voor zijn werk. Dit mogen schouderklopjes zijn, maar ook het geven van feedback over zijn resultaten kan voor hem een houvast zijn.
 - Denk aan het glas: moedig hem aan om rustmomenten te nemen (en doe dit zelf ook).

Richtvragen

- Ligt het werktempo hoog? Moeten de werknemers zich vaak haasten?
- Is het werk eentonig of is er afwisseling in de taken die de werknemers uitvoeren?
- Moeten er vaak overuren worden gedaan om het werk af te krijgen?
- Zijn de taken evenwichtig verdeeld tussen de werknemers?
- Hebben de werknemers inspraak in hoe het werk wordt georganiseerd en uitgevoerd?
- Is er een goede werksfeer? Steunen collega's elkaar in drukke periodes?
- Wordt er regelmatig overlegd? Kunnen problemen op het werk besproken worden?
- Krijgen de werknemers feedback over hun werk? Worden zij geïnformeerd over het reilen en zeilen van de organisatie?

Meer weten?

- www.healthy-workplaces.eu
- www.voeljegedophetwerk.be
- www.respectophetwerk.be

CONFLICTEN EN PESTEN OP HET WERK

Jan werkt in de sociale sector. Hij staat in voor het welzijn van de bewoners. Een tijd geleden had hij een meningsverschil met zijn collega Katrien over de verzorging en de pauzetijden. Sindsdien spreken ze niet meer met elkaar. Jan hoort echter van de collega's dat Katrien heel negatief doet over Jan tegen de bewoners. Ze vertelt bijvoorbeeld dat hij geen goede verzorger is en dat hij roddelt over de bewoners in de pauzeruimte. Jan merkt dat sommige bewoners norser tegen hem doen; één heeft zelfs al gevraagd om door iemand anders verzorgd te worden! Hij is het beu en stapt naar baas: die stelt voor om samen met Katrien het probleem te bespreken...

Wat is het?

Conflicten ontstaan overal waar mensen samenwerken. Bij een goede aanpak hebben ze ook veel voordelen: het geeft energie, je kunt van elkaar leren, er komen betere beslissingen uit voort, ...

Maar als er niet goed mee wordt omgegaan, kunnen conflicten ook persoonlijke schade en kosten voor de organisatie opleveren. De betrokkenen gaan elkaar steeds meer als vijanden zien, ze luisteren niet meer naar elkaar en gaan elkaar benadelen. Soms worden anderen hierbij betrokken en ontstaan er groepen.

Als een conflict uit de hand loopt, kan er pestgedrag ontstaan. Dit zijn niet zomaar plagerijtjes, maar het gaat om herhaaldelijke vernederingen waar de gepeste zich niet tegen kan verweren. De ander is meestal sterker of machtiger. De gevolgen kunnen ernstig zijn: lichamelijke klachten, angsten, depressie, het werk niet meer aankunnen, ...

Er zijn verschillende soorten pestgedrag:

- Dreigen, schelden, in de rede vallen, ...
- Iemand negeren of isoleren
- Hem zwartmaken bij anderen, roddelen
- Zijn werk onmogelijk maken, geen of nutteloos werk geven, gevaarlijk werk laten doen

Andere vormen van gedrag dat niet door de beugel kan, zijn agressie (fysiek of verbaal) en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Wat kan ik doen als werkgever?

Een conflict is als een sneeuwbal. Hoe verder hij doorrolt, des te zwaarder wordt hij. Een jarenlang aanslepend conflict is vaak moeilijk op te lossen. We moeten dus proberen de sneeuwbal te stoppen voor ze te zwaar wordt, het conflict in de kiem te smoren voor het escaleert.

Als werkgever kan je hierbij een belangrijke ondersteuning geven:

1. Let op wanneer een conflict verergert. Een waarschuwingsteken is bv. dat mensen vijandig over elkaar gaan spreken of anderen aan hun kant proberen te krijgen.
2. Sta open voor een gesprek, wijs het niet af als onbelangrijk of kinderachtig. Als je werknemers jou er niet zelf over aanspreken, maar je merkt wel op dat het de verkeerde kant opgaat, knoop dan zelf een gesprek aan met je werknemers. Dit geeft hen een duwtje in de rug om het aan te pakken.
3. Wellicht kun je de betrokkenen een beetje feedback geven over hun houding in het conflict. Misschien valt het je op dat de één zich nogal dominant opstelt, terwijl de ander telkens voor de problemen wegloupt. Vaak hebben mensen dit van zichzelf niet door.
4. Als alle betrokkenen dat goed vinden, kun je misschien zelfs een bemiddelende rol spelen. Dit betekent dat ze onder jouw leiding met elkaar in gesprek gaan, terwijl jij het verloop van het gesprek bewaakt. Vraag meer info hierover aan je externe preventiedienst.

Als er sprake is van pesterijen of ander gedrag dat over de grens gaat, is het belangrijk dat je...

- ... de signalen en gevolgen van pesten herkent. Iemand die gepest wordt zal daar niet altijd zelf over durven praten. Je kunt de persoon dan zelf aanspreken en zeggen dat hij bij jou terecht kan.
- ... de schuld niet bij de persoon legt die zich gepest voelt. Vaak doet die persoon dat zelf al, ook al is het niet terecht. Probeer neutraal te blijven, luister naar zijn verhaal en oordeel niet te snel.
- ... je werknemer kan informeren over de hulp die hij kan inschakelen. Hij kan bv. een gesprek bij de externe preventiedienst aanvragen. Hij staat er niet alleen voor!
- ... met je werknemers in gesprek gaat over pesten op het werk. Zo worden ze bewust van dit probleem en merken ze ook dat hun werkgever dit zeer serieus neemt. Vaak beseffen pesters niet wat ze aanrichten als de grenzen niet duidelijk zijn gesteld.
- ... nagaat welke problemen hier achter schuilen en er maatregelen tegen neemt. Misschien staat iemand bijvoorbeeld onder hoge (werk) druk en reageert hij dit af op een collega?

Richtvragen

- Zijn er vaak conflicten op het werk?
- Hoe is de werksfeer in het algemeen?
- Wordt er veel geroddeld binnen de organisatie?
- Kunnen moeilijkheden worden besproken in team of met de leidinggevende / werkgever?
- Voelen werknemers zich door elkaar en door hun leidinggevende / werkgever gesteund?
- Zijn er signalen van pesten op het werk?
- Zijn er signalen van agressie of ongewenst seksueel gedrag op het werk?

Meer weten?

- www.voeljegoodophetwerk.be
- www.respectophetwerk.be
- www.werk.belgie.be
- Zie ook fiche 'Wie kan mij ondersteunen?'

PRIVEPROBLEMEN

Herman is een alleenstaande vader van 48 met 2 dochtertjes van 7 en 9. Hij werkt als informaticus bij een verzekeringsbureau. Wanneer zijn vader onverwacht overlijdt aan een hartaanval, komt de zorg voor zijn demente moeder ook op zijn schouders terecht. Herman doet zijn best om voor zijn kinderen en moeder een rots in de branding te zijn, maar komt handen te kort.

Ook op het werk loopt het niet meer zo vlot: Herman zit vaak te knikkebollen van vermoeidheid, vergeet wel eens iets en maakt nu en dan fouten. Na een lange vermoeiende week vliegt hij uit tegen één van de collega's en wordt het hem allemaal teveel.

Wat is het?

Wanneer er zich privéproblemen voordoen in het leven van een werknemer, zal dit meestal ook een impact op de werkvloer hebben.

Gezondheidsproblemen of ziekte, het overlijden van een naaste en de rouwperiode, problemen met de kinderen, depressie, relatieproblemen of echtscheiding, zijn voorbeelden van privéproblemen die onvermijdelijk zwaar doorwegen.

Mogelijke gevolgen zijn vermoeidheid, uitputting en hevige emoties die ook op het werk zichtbaar kunnen worden. Dit kan tot uiting komen in functioneringsproblemen zoals prikkelbaarheid, concentratiemoeilijkheden, laatkomen, het niet halen van deadlines, vergeetachtigheid en fouten in het werk.

Hoewel werknemers problemen uit hun privéleven soms voor zich wenselijk vinden en zich sterk willen houden, is dit niet altijd houdbaar.

Werk en privé strikt gescheiden houden is zelden een haalbare kaart als privéproblemen langer aanslepen of grote proporties aannemen. Emotionele uitbarstingen lijken soms uit het niets op te duiken en kunnen erg verwarrend zijn voor de werknemer zelf, die de bui soms zelf niet ziet aankomen, en de collega's die soms niet op de hoogte zijn.

Wat kan ik doen als werkgever?

Wees je ervan bewust dat achter verminderd functioneren op het werk soms privéproblemen kunnen schuilgaan.

Tracht afkeurende of geïrriteerde reacties te vermijden, hierdoor voelt de werknemer zich dikwijls nog slechter.

Wanneer je merkt dat een werknemer zich anders dan gewoonlijk gedraagt, is het van belang je bezorgdheid te uiten en aan te geven dat je de indruk hebt dat er iets scheelt. Vraag of alles goed gaat en stel hem een gesprek onder vier ogen voor.

- Voorzie voor dit gesprek voldoende tijd, bied een kopje koffie aan.
- Geef je werknemer de mogelijkheid om te vertellen wat er op hem weegt en luister aandachtig.
- Oordeel of veroordeel niet.
- Vraag of je zelf iets kan doen om jouw werknemer tijdelijk te ontlasten of te ondersteunen

- Bekijk of collega's kunnen ingeschakeld worden om de werknemer een handje te helpen.
- Bespreek met de werknemer of er iets aan de collega's verteld mag worden en wat.
- Als je merkt dat het echt niet meer lukt, adviseer je werknemer dan even rust te nemen en verwijst hem door naar de huisarts.

Dring niet aan als de werknemer liever niet over privéproblemen praat op het werk of het niet gezegd krijgt. Geef in dat geval aan dat je deur altijd open staat en dat je graag helpt waar mogelijk.

Neem tijdens periodes van (ziekte)verlof af en toe contact op om te vragen hoe de werknemer het stelt of stuur een kaartje of bos bloemen.

Ook wanneer de werknemer terugkeert op het werk is het belangrijk geregeld te informeren hoe het met hem gaat.

Richtvragen of knipperlichten

- Ken jij je werknemers en kennen de werknemers elkaar?
- Is er ook contact buiten de werksituatie of beperken de contacten zich tot het werk?
- Organiseer je soms activiteiten voor werknemers buiten het werk?
- Kunnen collega's op elkaar rekenen?
- Word er op het werk rekening gehouden met de privésituatie?
- Zijn privéproblemen in de onderneming bespreekbaar?

Meer weten?

- www.fitinjehoofd.be
- www.tele-onthaal.be
- Zie ook fiche 'wie kan mij ondersteunen' voor meer informatie

ALCOHOL EN DRUGS

De werkdag start, zoals gewoonlijk zie je alle werknemers toekomen om zich naar het magazijn te begeven. Stapels materiaal dienen ze met hun heftrucks te verplaatsen. Je merkt dat Jan zeer goedlachs is, hij ruikt precies naar alcohol, ook zijn pupillen zijn erg groot. Je houdt Jan extra in de gaten, wanneer iets niet loopt zoals Jan het wenst, slaat zijn humeur plots om. Hier moet ingegrepen worden...

Wat is het?

Er zijn twee vormen van alcoholmisbruik:

- Acut misbruik: iemand kan eenmalig te veel drinken, hij is aangeschoten, zat, laveloos of knock-out.
- Chronisch misbruik: iemand die langdurig gebruikt en bij wie de kans op minderen of stoppen met alcoholgebruik klein is. De persoon kan niet meer zonder alcohol.

We weten allemaal dat we best “met mate” drinken maar hoeveel is nu te veel?

Voor een man:

- Vanaf 21 glazen/week, hoog risico bij + 35 glazen/week

Voor een vrouw:

- Vanaf 14 glazen/week, hoog risico bij + 22 glazen/week

Er bestaan verschillende soorten illegale drugs:

- Verdovende middelen: o.a. hasj, heroïne, morfine
- Stimulerende middelen: o.a. cocaïne, XTC en amfetaminen (speed)
- Bewustzijnsveranderende middelen: o.a. LSD, cannabis of XTC

Deze zorgen voor allerlei lichamelijke (gewichtsverlies, infecties, verstoorde waarneming en motoriek) en geestelijke (bv. concentratiemoeilijkheden, verstoorde waar onvoorspelbare reacties) reacties. Ze kunnen op hun beurt leiden tot een afname van de kwaliteit en kwantiteit van het werk.

Wat kan ik doen als werkgever?

Wanneer je een vermoeden hebt van middelengebruik bij een werknemer, dan kan je verschillende dingen doen.

Zorg altijd voor ieders veiligheid. Merk je dat de persoon erg onder invloed is, stuur hem dan naar huis. Laat de persoon nooit met de wagen vertrekken. Doet hij dit toch, verwittig dan de politie.

Let op: testen kan alleen onder bepaalde voorwaarden. Testen kunnen alleen gebruikt worden na te gaan of de werknemer in staat is zijn werk uit te voeren. Sanctionerende beslissingen mogen nooit genomen worden enkel en alleen op basis van deze testen (zie cao 100 voor meer informatie over de voorwaarden).

Indien de werknemer de volgende dag terugkeert, spreek hem hierover aan. Dit doet u ook bij een vermoeden van chronisch misbruik. Hieronder zijn enkele tips voor dit gesprek:

Opening van het gesprek:

- Stel de persoon op zijn gemak en uit uw bezorgdheid.

De feiten op tafel leggen:

- Benoem alle objectieve feiten die wijzen op het disfunctioneren en/of middelenmisbruik van de persoon (geur, rood doorlopen ogen, afwezigheid, verminderde concentratie, enz.).
- Maak dit zo concreet mogelijk.

Oorzaken verder verkennen:

- Ga na of dit middelengebruik een oorzaak heeft in het werk (bv. werkdruk, conflict, verveling, enz.) en wat u als werkgever verder kan doen.

Gevolgen op tafel leggen:

- Maak duidelijk wat de gevolgen zijn indien het gedrag niet verandert (verwijzing maken naar procedure alcohol en drugs in het arbeidsreglement, eventuele sancties).

Actieplan opmaken:

- Maak afspraken over wie wat gaat doen om het probleem aan te pakken en zet dit op papier.
- Plan een vervolggesprek in om de afspraken op te volgen.

Richtvragen

Ga volgende vragen na:

- Is er alcohol of drugs aanwezig op het werk?
- Werd er ooit vastgesteld dat alcohol of drugs tijdens de werkuren werden gebruikt?
- Heb je reeds moeilijkheden ervaren met werknemers waarvan je vermoedde dat ze onder invloed waren. Aan welke gedragsaspecten kon je dit merken?

Ga ook eens het alcohol en drugsbeleid na:

Heb je reeds het wettelijk verplichte alcohol- en drugsbeleid (zie cao 100) rond de preventie van alcohol- en drugsgebruik opgemaakt?

- Zijn je werknemers hiervan op de hoogte?
- Staat dit in het arbeidsreglement?

Niet wettelijk verplicht, maar wel aan te bevelen:

- Bepaal regels rond het binnenbrengen, gebruik en de beschikbaarheid van alcohol en drugs op het werk?

- Bepaal de procedures in geval van acuut en chronisch misbruik?

Bepaal naar welke instanties kan worden doorverwezen voor hulpverlening?

- Eerstelijnszorg: huisarts, spoedgevallendienst, CAW, OCMW,...
- Gespecialiseerde alcohol- en drughulpverlening: de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, psychiatrische ziekenhuizen, de crisisinterventiecentra, ontwenningklinieken,...

Meer weten?

- www.werk.belgie.be
- www.vad.be
- www.druglijn.be
- www.quado.be
- www.cnt-nar.be/CAO-COORD/cao-100.pdf

LEIDINGGEVEN

Ik heb een klein bedrijfje met enkele werknemers. We werken als collega's met elkaar samen. Ik zie mezelf eigenlijk niet als leidinggevende, daar heb ik ook nooit een opleiding voor gehad. Toch moet ik wel sturing geven aan mijn mensen, dat verwachten ze ook van mij. Duidelijke communicatie, ondersteuning bij problemen, een eerlijke verloopplanning, positieve feedback en nog veel meer... ik weet even niet zo goed waar te beginnen...

Hoe stuur ik mijn team aan?

In kleine organisaties sta je als werkgever dicht bij je team. Hierdoor ben je vaak het eerste aanspreekpunt voor allerlei zaken.

Hieronder geven we een aantal tips om je in jouw rol van leidinggevende te ondersteunen.

Het is handig om te weten dat er 3 stijlen van leidinggeven zijn. Er is niet één stijl die altijd de beste is; elk heeft zijn eigen aandachtspunten. Goed om te weten waar jouw uitdagingen liggen dus!

1. Democratisch

Jij geeft leiding, maar beslissingen neem je samen met je werknemers. Je geeft ondersteuning, maar laat je werknemers hun eigen manier van werken te bepalen.

- Je staat open voor feedback.
- Werknemers voeren hun job zelfstandig uit, maar krijgen ook ondersteuning.
- Het kost energie en tijd om je werknemers telkens bij beslissingen te betrekken.
- Betrokkenheid bij je werknemers is goed, maar de relatie moet wel professioneel blijven.

2. Directief

Je neemt zelf alle beslissingen en vraagt je werknemers niet naar hun mening. Je geeft duidelijke instructies en houdt de uitvoering van het werk goed in de gaten.

- De verwachtingen zijn duidelijk voor iedereen.
- Je werknemers hebben geen invloed op beslissingen en de organisatie van hun werk.
- Je werknemers zijn weinig zelfstandig en erg afhankelijk van je instructies.

3. "Laisser-faire"

Je werknemers krijgen veel vrijheid. Je geeft namelijk weinig sturing en grijpt nauwelijks in.

- Doordat je afstand neemt van hun werk, genieten je werknemers in grote vrijheid in de uitvoering van hun werk.
- Je werknemers krijgen weinig steun bij hun werk. Jij staat op afstand en zij moeten problemen zelf oplossen.
- Je werknemers krijgen weinig feedback over hun werk. Ze weten dus niet wat ze goed en minder goed doen. Ook krijgen ze zelden een complimentje.
- Er is weinig communicatie. Het ontbreekt je werknemers soms aan informatie over het reilen en zeilen van de organisatie. Voor vragen kunnen ze niet altijd bij je terecht.

Je ziet dat een democratische stijl over het algemeen de meeste voordelen biedt. Ze geeft ook meestal de beste resultaten op werkvlak en de meeste werknemers voelen zich er goed bij. Toch moet je ook rekening houden met de situatie. Bij dringende zaken, kan het nodig zijn om op directe manier sturing te geven. Laisser-faire kan van pas komen bij zaken die er niet zoveel toe doen.

In elk geval is het nuttig om te beoordelen welke stijl jij in de meeste gevallen hanteert. Dit zal niet altijd dezelfde zijn, maar waarschijnlijk heb je wel een voorkeurstijl. Als dit niet de democratische is, geen paniek! Op het volgende blad vind je enkele tips om jouw manier van leidinggeven te verbeteren, zodat je een betere en fijnere samenwerking met je werknemers zal ervaren. Deze tips zijn trouwens nuttig voor elke leidinggevende, wat je stijl ook is.

Tips om beter leiding te geven:

- Bij een laissez-faire aanpak is er vaak een gebrek aan steun, feedback en communicatie. Let dus op de volgende zaken:
 - o Voor je werknemers is het belangrijk dat ze bij jou terecht kunnen voor ondersteuning en hulp. Zorg daarom dat je beschikbaar bent voor je werknemers en dat ze weten dat ze op jou een beroep kunnen doen. Soms is het voldoende om te luisteren naar hun verhaal. Oprechte belangstelling is vaak al een grote steun. Op andere momenten kun je meer concrete hulp bieden, bv. informatie geven of zelf bijspringen. Collega's kunnen elkaar ook ondersteunen. Zorg er daarom voor dat je werknemers met elkaar in contact kunnen komen tijdens het werk.
 - o Je werknemers hebben er behoefte aan om te weten hoe ze hun werk doen. Ook vinden ze waardering voor hun werk belangrijk, want dat laat zien dat ze nuttig werk doen. Dit kan op eenvoudige manieren, zoals een complimentje, een schouderklopje of een email. Geef wel alleen complimenten als ze gemeend zijn en laat het ook duidelijk weten als er iets niet goed is gegaan.
 - o Communiceren dient niet enkel voor het overbrengen van informatie. Als werkgever heb je ook een voorbeeldfunctie. Communiceer daarom eerlijk, duidelijk en respectvol. En laat ook ruimte om naar elkaar te luisteren. Je werknemers zullen jouw voorbeeld steeds vaker overnemen.
- Een directieve aanpak heeft vaak last van een gebrek aan invloed en zelfstandigheid van de werknemers. Let dus op dat je...
 - ... werknemers af en toe betreft bij beslissingen. Zo kun je gebruikmaken van hun kennis en vaardigheden, wat je organisatie ten goede komt. Bovendien zal het hun een goed gevoel geven, want iedereen wordt graag eens naar zijn mening gevraagd. Ze zullen meer betrokken zijn bij het werk en de organisatie. Vraag dus naar hun ideeën!
 - ... niet alles voor je werknemers beslist. Eigen keuzes kunnen maken over de uitvoering van het werk, geeft een gevoel van controle. Dat is erg belangrijk om werkstress tegen te gaan! Laat je werknemers dus in de mate van het mogelijke zelf kiezen hoe ze hun taken uitvoeren, in welke volgorde, wanneer ze pauze nemen, hoe ze hun verlof plannen, enz.

IN GESPREK MET JE WERKNEMER(S), HOE PROBLEMEN BESPREKEN?

De laatste tijd merk je dat Anja moeilijkheden heeft om haar werk tijdig af te ronden, daarnaast sluipen er ook steeds meer fouten in haar werk. Anja komt elke ochtend al zuchtend toe, ze klaagt tegen collega's over van alles en nog wat. Je ziet dat de sfeer in het team erop achteruit gaat. Werknemers begroeten elkaar niet meer en op de wekelijkse drink zijn steeds minder werknemers aanwezig. Je wil Anja hierover aanspreken, maar hoe pak je dit best aan?

Wat is het?

Er zijn regelmatig situaties waarin je een negatieve boodschap dient over te brengen. Dit komt voor de andere partij(en) vaak onverwacht en kan een gevoelige impact nalaten. Belangrijk is om deze gesprekken, hoe moeilijk ze ook zijn, niet uit te stellen.

Wat kan je doen als werkgever?

Wanneer de dingen niet lopen zoals je zou willen, spreek dan je werknemer(s) aan. Om te bepalen hoe je dit concreet gaat aanpakken kan je rekening houden met volgende tips.

Gaat het om een individueel probleem?

Spreek de werknemer hierover rechtstreeks, onder vier ogen, aan.

Pas het GEIN-principe toe om slecht nieuws te brengen:

- Gedrag: benoem het concrete gedrag, wat de persoon doet en niet hoe hij is.
- Effect: geef aan welk effect dit op jezelf heeft
- Ik: spreek altijd in ik-vorm
- Nu: geeft zo snel mogelijk feedback

Gebruik eventueel de sandwichmethodiek, start met iets positief, breng het slechte nieuws en sluit opnieuw positief af.

Let wel: dien je zeer slecht nieuws te brengen, val dan onmiddellijk met de deur in huis.

“Anja, ik zou je graag even willen spreken. Ik heb je altijd een zeer gedreven collega gevonden.”

Echter, zijn er de laatste tijd mij enkele zaken opgevallen, je houding is erg veranderd: ik merk dat er meer fouten in je werk sluipen, het moeilijk is je werk tijdig af te ronden en hoor je dagelijks klagen tegen collega's.(=Gedrag)

Ik zou dit graag met jou willen bespreken, want ik maak me zorgen... (laat de werknemer reageren). (=Effect)

Sluit af met: Ik hoop dat onze samenwerking weer zo goed wordt als ze was.”

Geef de persoon de kans om te reageren. Weet dat de eerste reactie van de persoon vaak emotioneel zal zijn. Vang deze op en toon medeleven: *“Ik begrijp dat het niet gemakkelijk is om dit van mij te horen Anja”.*

Besteed aandacht aan wat de persoon tegen je zegt. Dit kan jou ideeën geven over hoe je de situatie zou kunnen verbeteren.

Denk eraan de zaken concreet te benoemen en stel ze zeker niet mooier voor dan ze zijn!

Gaat het om een collectief probleem?

Wanneer je merkt dat er zich moeilijkheden afspe-
len tussen diverse werknemers van het team, dan
kan je met de groep rond de tafel gaan zitten. Een
rondetafelgesprek, hoe voer je dit?

Inleiding:

- Geef duidelijk aan wat het doel is van het ge-
sprek *“Ik heb gemerkt dat er minder wordt ge-
praat met elkaar en er op de wekelijkse drink
minder werknemers aanwezig zijn. Ik heb het
gevoel dat er iets leeft in de groep. Ik wil het
hierover graag met jullie even hebben...”*
- Creëer een veilig kader: *“Alles wat hier gezegd
wordt, dient hier te blijven.”*
- Verduidelijk de spelregels en kom tussen wan-
neer deze niet worden nageleefd:
 - o Luister naar elkaar, laat iedereen uitspre-
ken.
 - o Roep niet of ga niet agressief uithalen.
 - o Spreek vanuit jezelf, in de Ik-persoon.

Verloop van het gesprek, enkele vragen die je kan stellen:

- *“Wat loopt er niet goed?”*
- *“Wat deed dit met jou?”*
Elk conflict kan vanuit verschillende standpun-
ten bekeken worden. Door deze vraag te stellen
kunnen de betrokkenen zich inleven in de rol
van de andere partij.
- *“Wat loopt er wel goed, moeten we zeker be-
houden?”*
- *“Wat kunnen we hieraan doen?”*

Kom zo tot enkele afspraken in team

Afronden van het gesprek: Bedank iedereen voor
zijn aanwezigheid en openheid.

Belangrijk:

- Zorg dat iedereen aan het woord komt!
- Blijf zelf neutraal: ga je niet inmengen, iemand
beoordelen of veroordelen!

Richtvragen:

- Kunnen werknemers bij jouw terecht met moei-
lijkheden?
- Spreek je werknemers aan wanneer er iets niet
goed loopt?
- Heb je regelmatig een babbel met je personeel?
- Voer je jaarlijks een functioneringsgesprek met
jouw personeel?
- Zit je vaak samen met het team?
- Installeer je op regelmatige tijdstippen een ver-
gadering met het team?

BETER VOORKOMEN DAN GENEZEN

Risicoanalyse

Als werkgever let je er vaak op dat er een goede werksfeer heerst en dat het werk plezierig is. Hierdoor zorg je ervoor dat problemen voorkomen worden, soms zelfs zonder je het beseft. Het uitvoeren van een risicoanalyse kan je hierin verder ondersteunen. Dit betekent samen nadenken over mogelijke problemen.

Waarom?

Een risicoanalyse geeft je een beeld van wat goed en minder goed loopt in je organisatie.

Bij een risicoanalyse worden alle oorzaken die stress op het werk kunnen veroorzaken en ervaringen met conflicten, pesten en ongewenst seksueel gedrag in kaart gebracht. De risicoanalyse naar psychosociale risico's is wettelijk verplicht en vormt onderdeel van de algemene risicoanalyse, waarbij er tevens wordt gekeken naar andere risico's, zoals veiligheid en ergonomie.

Aan de hand de risicoanalyse kan je een actieplan opstellen om deze oorzaken aan te pakken (ook wel preventiemaatregelen genoemd).

Wat?

Bij de risicoanalyse wordt samen met de werknemers besproken hoe zij de werksituatie beleven. Hierbij worden vijf verschillende aspecten van het werk bevraagd.

Hoe?

Er zijn verschillende manieren om samen met de werknemers een risicoanalyse uit te voeren, bv. vragenlijsten en interviews.

Spreek met je werknemers over:

Jobinhoud: Aard van het werk en manier waarop taken uitgevoerd worden (werkdruk, autonomie, boeiend werk, takenpakket)

Relaties: Manier waarop leidinggevenden en werknemers met elkaar en met derden omgaan (werksfeer, ondersteuning, respect)

Organisatie: Algemeen beleid dat de organisatie voert en de structuur van het bedrijf (werkorganisatie, bedrijfscommunicatie, duidelijk beleid)

Voorwaarden: Alle afspraken tussen werkgever en werknemer over de voorwaarden waaronder het werk gedaan wordt (opleiding- en loopbaanmogelijkheden, loon, werk-privé balans)

Omstandigheden: Fysieke omstandigheden van het werk en middelen waarmee gewerkt wordt (infrastructuur, veiligheid, werkmiddelen)

Groepsgesprek

In kleine organisaties zijn groepsgesprekken zeer geschikt. Hierbij organiseer je een overleg, waarbij je met je werknemers de verschillende aspecten van het werk bespreekt. Tijdens dit overleg kan je ook gezamenlijk ideeën voor maatregelen bespreken om minder goede punten te verbeteren.

Voor

Kies voor het groepsgesprek een moment waarop je niet gestoord zult worden. Als je meer dan 15 werknemers hebt, kan je ook meerdere groepsgesprekken organiseren of slechts met een gedeelte van de werknemers een gesprek voeren.

Bedenk vooraf de vragen die je je werknemers wil stellen (enkele voorbeelden vind je op de volgende fiche). Van tevoren kun je zelf al nagaan hoe de sfeer op de werkvloer is, hoe de werkprestaties zijn en hoe hoog het verzuim is.

Tijdens

Leg duidelijk het doel en het verloop van het gesprek uit.

Bijvoorbeeld: "Vandaag zijn we hier samen om xxxxxxx"

Maak samen afspraken, zoals respectvolle omgang, elkaar niet onderbreken en de ruimte om eerlijk je mening te geven.

Vat aan het einde van het gesprek de belangrijkste punten die genoemd zijn samen. Bespreek vervolgens welke acties genomen kunnen worden om minder goede punten te verbeteren. Deze acties zijn geen kant-en-klare maatregelen, maar afgestemd op jouw organisatie. Bespreek bij deze maatregelen het doel ervan, de timing en wie welke actie zal ondernemen.

Na

Zet de besproken punten op papier en neem de acties op in het jaarlijks actieplan en globaal preventieplan.

Evalueer ten minste 1 keer per jaar of je risicoanalyse en actieplan aangepast dient te worden. Betrek ook hierbij je werknemers.

Richtvragen voor het groepsgesprek

1. Jobinhoud

- Hoe is de werkdruk?
- Hoe is de variatie van het werk?
- Is het duidelijk wat je moet doen?
- Heb je voldoende zelfstandigheid in de job?
- Hoe vind je je job in het algemeen?

2. Relaties

- Hoe is de sfeer op de werkvloer?
- Hoe is de ondersteuning van de collega's en de werkgever?
- Is het overleg voldoende?
- Krijg je genoeg feedback?
- Kun je je eigen mening geven?

- Is er sprake van ongewenst gedrag op het werk (geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag)?
- Hoe is het contact met klanten, leveranciers en andere derden?
- Wanneer gaat het contact met derden goed? welke moeilijkheden kom je tegen?

3. Organisatie

- Hoe vind je het werk in de organisatie georganiseerd?
- Wat vinden jullie van het algemene beleid?
- Word je voldoende geïnformeerd over belangrijke dingen?
- Word je voldoende betrokken bij veranderingen en beslissingen?
- Heb je suggesties om de organisatie te verbeteren?

4. Voorwaarden

- Hoe zijn de opleidingsmogelijkheden en de doorgroeimogelijkheden?
- Wat vind je van de beloning?
- Is het werk goed te combineren met je privéleven?
- Hoe is de uur- en verlofregeling?

5. Omstandigheden

- Hoe is het gebouw en de werkomgeving?
- Zijn de werkmiddelen voldoende?
- Hoe is de veiligheid van het werk?

6. Algemene vragen

- Wat geeft jou energie op het werk?
- Wat vreet jouw energie op het werk?

Meer weten?

- www.respectophetwerk.be
- www.werk.belgie.be
- Sobane – déparis (www.sobane.be)

WIE KAN MIJ ONDERSTEUNEN?

Uiteraard sta je er als werkgever niet alleen voor. Weet dat je voor vragen rond welzijn op het werk ook steeds terecht kan bij je externe dienst voor preventie en bescherming op het werk of bij de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (EDPBW)

Een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, of afgekort EDPBW, voorziet niet enkel de medische onderzoeken van uw werknemers. Elke dienst heeft specialisten binnen de verschillende welzijnsdisciplines: gezondheid, veiligheid, ergonomie, psychosociaal welzijn en hygiëne.

Voor advies over het aanpakken van een specifieke situatie of voor hulp bij het ondernemen van concrete acties, kan je steeds contact opnemen met je externe dienst.

Op de website van de FOD Werkgelegenheid kan je een lijst vinden met alle erkende EDPBW's. Elk bedrijf moet verplicht aangesloten zijn bij één van deze diensten:

- www.werk.belgie.be > Erkenningen > Externe Diensten voor Preventie en Bescherming op het werk.

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

De FOD is bevoegd voor het welzijn op het werk, en biedt naast deze tool nog verschillende andere tools aan die je gratis kan bestellen of downloaden. Het gaat om brochures, checklists, vragenlijsten enz. Deze zijn voor iedereen beschikbaar.

Alle info vind je op:

- www.werk.belgie.be
- www.respectophetwerk.be (toolkit)
- www.voeljegoodophetwerk.be

Andere hulpverleningsadressen:

- www.caw.be
- www.CGG.be
- www.socialekaart.be
- Indien je lid bent van een vakbond of werkgeversorganisatie, kun je hier ook contact mee opnemen.