

Psychosociale risico's en de vijf A's



Psychosociale gevaren worden onderverdeeld in vijf groepen: arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en arbeidsrelaties. Dat zijn de zogenaamde vijf A's.

Onderwerpen: [Psychosociale aspecten](#)

©: gepubliceerd op 18.11.24 door de redactie, prevent.be

Last change: 18.11.24

Psychosociale risico's

Werk kan gepaard gaan met psychosociale gevaren die leiden tot risico's zoals stress, pesterijen, geweld, grensoverschrijdend gedrag en alcohol- en drugsmisbruik. Als gevolg van die risico's kunnen niet alleen mentale problemen (bv. angsten, depressie, burn-out) ontstaan, maar kan ook lichamelijke schade optreden (bv. uitputting, slaapproblemen, hoge bloeddruk). Daardoor kunnen werknemers frequent of langdurig uitvallen.

Niet enkel de werknemer zelf kan schade ondervinden, maar ook de organisatie. De sfeer op de werkvloer kan negatief worden, er kunnen conflicten ontstaan en meer arbeidsongevallen gebeuren, de kwaliteit van het werk en de productiviteit kunnen dalen, ...

Psychosociale gevaren kunnen opgedeeld worden in vijf groepen, die elk aangeduid worden met een woord dat begint met een A. Men spreekt van de vijf A's:

- arbeidsorganisatie
- arbeidsinhoud
- arbeidsvoorwaarden
- arbeidsomstandigheden
- arbeidsrelaties (interpersoonlijke relaties op het werk)

De vijf A's bepalen de kwaliteit van de arbeid.

Verantwoordelijkheid van de werkgever

De **werkgever is wettelijk verplicht om de psychosociale risico's op het werk, en de oorzaken gebonden aan de vijf A's, in kaart te brengen**. Bij de risicoanalyse psychosociale risico's op het werk moet hij rekening houden met de verschillende aspecten van het werk die aanleiding kunnen geven tot psychische (of ook fysieke) klachten.

De werkgever kan enkel maatregelen nemen als de situatie een objectief gevaar inhoudt én als hij kan inwerken op het gevaar en de factoren die kunnen bijdragen tot de schade. De werkgever heeft bijvoorbeeld geen invloed op een mogelijke privéoorzaak van een probleem tussen twee werknemers, maar wel op de gevolgen van het conflict.

Voor de elementen van de vijf A's die de werkgever kan beïnvloeden, moet hij preventiemaatregelen nemen. Dat houdt onder andere in dat werknemers voldoende autonomie, inspraak, ondersteuning en duidelijke instructies krijgen. Werkgevers moeten duidelijk communiceren en ervoor zorgen dat werknemers vanaf de eerste dag goed begeleid worden. Onduidelijkheid (over de rollen, taken en verantwoordelijkheden), een gebrek aan geschikt materieel, ... kunnen immers leiden tot conflicten, stress of andere problemen.

Hoewel het aanpakken van de psychosociale risico's op het werk voornamelijk de verantwoordelijkheid is van de werkgever, is het ook belangrijk dat de werknemers mee aan boord zijn. In een veilige en respectvolle omgeving kunnen werknemers respectvol met elkaar omgaan en zullen ze sneller situaties melden die bijvoorbeeld tot te veel stress leiden.

De vijf A's

Arbeidsorganisatie

De arbeidsorganisatie gaat over de globale werking van de organisatie (het bedrijf). De taken worden verdeeld binnen de organisatie om de opdrachten en doelstellingen te realiseren. Elementen die hiermee samenhangen zijn o.a.:

- de structuur van de organisatie (een vlakke (horizontale) of hiërarchische (verticale) werkorganisatie)
- de taakverdeling
- de werkprocedures
- de managementstijl
- het algemeen beleid dat in de organisatie gevoerd wordt

Mogelijke manieren om de arbeidsorganisatie te verbeteren:

- duidelijke taakverdeling maken, taken aanpassen aan de vaardigheden en kennis van de persoon, opleidingen organiseren om de vaardigheden en kennis te versterken
- onthaalbeleid: duidelijk uitleggen hoe het werk is georganiseerd en wat de taken/rol/verantwoordelijkheden van alle betrokkenen zijn, duidelijke informatie geven over wat er verwacht wordt van de nieuwe medewerkers
- re-integratiebeleid opstellen en dat beleid communiceren aan de werknemer, direct leidinggevende en collega's
- duidelijke procedures opstellen

- actief leiderschap bevorderen, de hiërarchische lijn coachen en opleiden
- iedereen betrekken bij veranderingen
- *zero tolerance*-principe voor pesten e.d. hanteren

Arbeidsinhoud

De arbeidsinhoud heeft betrekking op het 'wat en hoe' van het werk en de taken van de medewerker. Hieronder valt onder andere:

- intensiteit van het werk (bv. werkritme, werkhoeveelheid, veelzijdigheid)
- taakvariatie
- emotionele belasting (bv. contact met mensen die lijden, emoties moeten verbergen)
- psychische belasting (bv. te moeilijke/eenvoudige taken)
- lichamelijke belasting
- duidelijkheid van de taken

Mogelijke manieren om de arbeidsinhoud te verbeteren:

- jobrotatie invoeren
- nieuwe werknemers laten begeleiden door een collega
- zorgen voor een goede job- en taakbeschrijving
- taakautonomie bevorderen
- regelmatig overleggen over taken/taakbelasting en feedback geven en vragen

Arbeidsvoorwaarden

De arbeidsvoorwaarden zijn de voorwaarden of afspraken tussen de werkgever en werknemer. Die worden vastgelegd in een arbeidsovereenkomst. Enkele voorbeelden:

- aard van de overeenkomst
- type werkrooster (nachtarbeid, ploegen, atypische uren)
- aantal werkuren
- carrièremogelijkheden
- opleidingsmogelijkheden (competentieontwikkeling)
- loopbaanbeheer
- evaluatieprocedures
- werkonzekerheid

Mogelijke manieren om de arbeidsvoorwaarden te verbeteren:

- opleidingen voorzien over rugsparend tillen, omgaan met klanten, stress voorkomen, ...
- voldoende pauzes inlassen
- flexibele uren invoeren, inspraak geven bij de organisatie van werkroosters
- opleidings- en carrièremogelijkheden bieden
- een werknemer die langdurig ziek was, de mogelijkheid bieden om minder uren te werken
- alleenwerk vermijden

Arbeidsomstandigheden

De arbeidsomstandigheden verwijzen naar de fysieke werkplek, de materiële omgeving waarin het werk wordt verricht, zoals:

- inrichting van de arbeidsplaatsen (bv. eilanden, landschapsbureau, afstemming tussen werkplek en type werk)
- arbeidsmiddelen (bv. (on)voldoende (kwalitatief of aangepast) werkmateriaal)
- lawaai
- verlichting
- gebruikte stoffen (bv. werken met gevaarlijke stoffen)
- werkhoudingen (bv. statische of dynamische houding)

Mogelijke manieren om de arbeidsomstandigheden te verbeteren:

- de werkomgeving aanpassen door bv. zit-stabureaus te voorzien of de verlichting te verbeteren
- zorgen voor goed materiaal of hulpmiddelen (bv. ergonomische schermen of computermuizen)
- de machines aanpassen als een werknemer bv. slecht ziet
- lawaai beperken

Arbeidsrelaties

De arbeidsrelaties (of interpersoonlijke relaties op het werk) verwijzen naar de manier waarop de werkgever, werknemers en derden met elkaar omgaan:

- interne relaties (bv. tussen collega's of met de direct leidinggevende)

- relaties met derden (bv. leveranciers, klanten, leerlingen, bewoners)
- mogelijkheden tot contact
- communicatie
- kwaliteit van de relaties (onderlinge samenwerking, integratie)

Mogelijke manieren om de arbeidsrelaties te verbeteren:

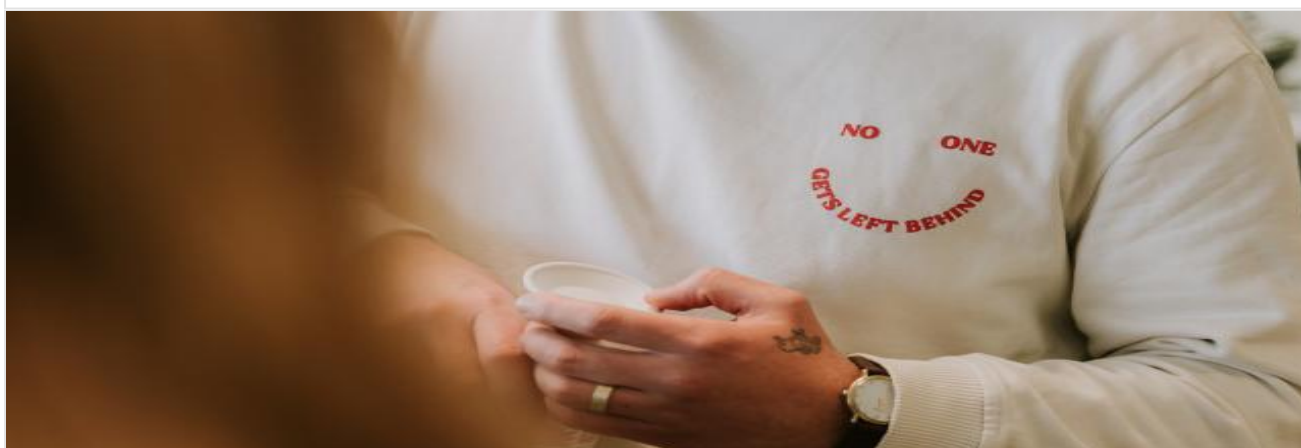
- vertrouwenspersoon aanduiden
- tijdig tussenkomen bij conflicten
- collega's informeren over de langdurige afwezigheid van een werknemer
- open cultuur bevorderen waardoor dingen bespreekbaar worden
- conflicten niet laten aanslepen of toedekken, maar uitpraten
- teamgeest en collegialiteit bevorderen door samen te werken, regelmatig te overleggen, elkaar aan te spreken en sociale activiteiten te organiseren

Interesse in een opleiding?



Vertrouwenspersoon

[Bekijk de opleiding](#)



Preventieadviseur psychosociale aspecten

Bekijk de opleiding