

Thuiszorg



SOBANE-STRATEGIE - BEHEER VAN BEROEPSGEBONDEN RISICO'S

De **SOBANE**-strategie is een strategie voor risicobeheersing op vier niveaus (Screening (Opsporing), **OB**servatie, **AN**alyse, **E**xpertise).

De reeks publicaties "SOBANE-STRATEGIE Beheer van beroepsgebonden risico's" heeft als doel deze strategie kenbaar te maken. Bovendien wordt aangetoond hoe de strategie kan worden toegepast op verschillende arbeidssituaties.

De doelstelling van deze methodes bestaat erin om het tijdsgebruik en de inspanningen van de ondernemingen te optimaliseren om de werkomstandigheden aanvaardbaar te maken, zelfs bij complexe problemen. Zij bevorderen de ontwikkeling van een dynamisch plan van risicobeheersing en van een overlegcultuur in ondernemingen.

De SOBANE-strategie en het geheel van de methodes werden ontwikkeld door de Unité Hygiène et Physiologie du Travail van professor J. MALCHAIRE van de Université catholique de Louvain in het kader van het onderzoeksproject SOBANE, gefinancierd door de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en het Europees Sociaal Fonds.

De overleggids DEPARIS is een gids voor de opsporing van risico's (dépistage participatif des risques) die tegemoetkomt aan de eisen van het opsporingsniveau van de strategie SOBANE. Het is een eenvoudige methode, die economisch is op het vlak van tijd en middelen. Deze methode bevordert de ontwikkeling van een dynamisch plan voor risicobeheer en de overlegcultuur in de onderneming.

Deze publicatie werd gerealiseerd door een onderzoeksteam dat bestond uit:

- L'Unité Hygiène et Physiologie du travail de l'UCL (Prof. J. Malchaire, A. Piette)
- Departement Onderzoek en Ontwikkeling van IDEWE (Prof. G. Moens)
- Externe Dienst voor Preventie en Bescherming CESI (S. Boodts, A. Schietecatte)
- Externe Dienst voor Preventie en Bescherming IDEWE (Prof. V. Hermans)
- Externe Dienst voor Preventie en Bescherming PROVIKMO (Dr. G. De Cooman, I. Timmerman)
- Externe Dienst voor Preventie en Bescherming MENSURA (Dr. P. Carlier)
- Het departement Nouvelles Technologies et Formation van ClFoP (Mr. J.F. Husson)
- Dienst voor preventie SEFMEP (P. Lorent, F. Gysens)

Voor meer informatie over de SOBANE-strategie: www.sobane.be

PROMOTOR VAN HET PROJECT

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Algemene Directie Humanisering van de Arbeid
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel



Deze gids kwam tot stand met de steun van de Europese Unie
Europees Sociaal Fonds

Deze publicatie is gratis te verkrijgen:

- Telefonisch op het nummer 02 233 42 11
- Door rechtstreekse bestelling op de website van de FOD: www.werk.belgie.be
- Schriftelijk bij de: Cel Publicaties van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel
Fax: 02 233 42 36
E-mail: publicaties@werk.belgie.be

Deze publicatie is ook raadpleegbaar op de website van de FOD: www.werk.belgie.be

Cette publication peut être également obtenue en français.

De redactie van deze brochure werd afgesloten op 15 februari 2008

Productie: Algemene Directie Humanisering van de Arbeid

Coördinatie: Directie van de communicatie

Wetenschappelijke supervisie: Alain Piette

Omslag en lay-out: Sylvie Peeters

Tekening: Serge Dehaes

Druk: ??????

Verspreiding: Cel Publicaties

Verantwoordelijke uitgever:
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

M/V

Met de termen «werknemer», «werkgever», «hulpverlener» en «cliënt» wordt in deze brochure verwezen naar personen van beide geslachten.

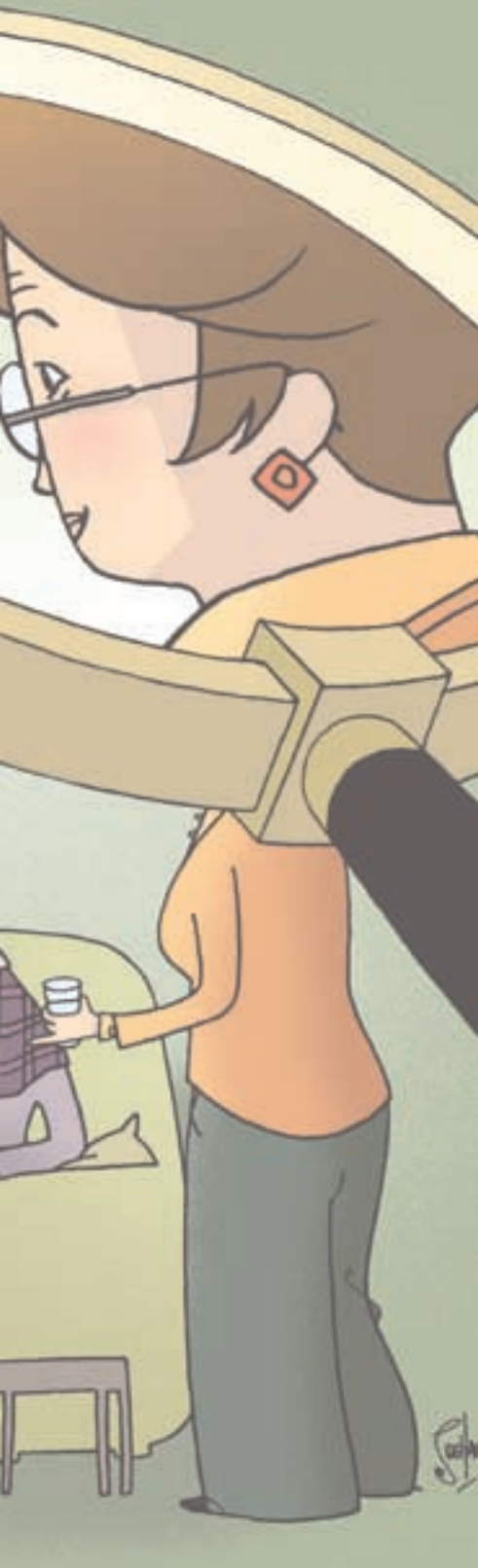
© FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Alle rechten voorbehouden voor alle landen. Niets uit deze uitgave mag geheel of gedeeltelijk worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Directie van de communicatie van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Indien de verveelvoudiging 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.



Handleiding

1. Informatie door de directie betreffende de nagestreefde doelstellingen en de afspraak rekening te houden met de resultaten van de vergaderingen en de uitgevoerde studies.
2. Akkoord van het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.
3. Bepaling van de te onderzoeken “arbeidssituatie”.
4. Aanduiden van een coördinator door de directie met akkoord van de hulpverleners (verzorgenden, poets hulp, oppashulp...). De coördinator is een sleutelpersoon en het is dan ook heel belangrijk dat hij door iedereen aanvaard wordt.
5. Voorbereiding van de coördinator: hij leest grondig de Déparis-gids, de procedure en het instrument voor de opsporing van de risico's zelf en leert ze toe te passen. Hij past de gids eventueel aan de te onderzoeken arbeidssituatie aan door termen te veranderen, overbodige aspecten weg te laten of te wijzigen of bijkomende aspecten toe te voegen.
6. Samenstelling van een werkgroep voor de te onderzoeken arbeidssituatie. De werkgroep bestaat uit “sleutelwerknemers” (die worden aangeduid door hun collega's en/of hun vertegenwoordigers) en omkaderingspersoneel aangeduid door de directie. In de thuiszorg verstaan we onder “sleutelwerknemers” hulpverleners zoals verzorgenden, poets hulpen, oppashulpen, ... Het omkaderingspersoneel betreft de verantwoordelijken van de diensten, de sociaal assistenten, ... Het is belangrijk dat de hulpverleners de arbeidssituatie goed kennen en representatief zijn voor hun collega's. Ze mogen niet uit eigen naam spreken, maar moeten de mening van de werkgroep kunnen verwoorden. De werkgroep bestaat uit minstens 1 man en 1 vrouw indien het een gemengde groep betreft.
7. Het document “Uitnodiging” wordt overhandigd aan de leden van de werkgroep om hen te informeren over de doelstellingen van de Déparis-vergadering en om hun rol kenbaar te maken.
8. Vergadering van de werkgroep in een rustige ruimte.
9. Duidelijke toelichting door de coördinator over het doel van de vergadering en de te volgen procedure.
10. Bespreking van elke rubriek aan de hand van de te behandelen aspecten in de betreffende rubriek, waarbij het niet de bedoeling is een score toe te kennen, maar wel stil te staan bij...
 - wat er kan gedaan worden om de situatie te verbeteren, door wie en wanneer (voorgestelde oplossingen);
 - de aspecten waarvoor men een beroep moet doen op een preventieadviseur (bijkomend onderzoek, aspecten die meer in detail moeten bestudeerd worden).Hoewel dit niet altijd gemakkelijk zal zijn, is het belangrijk dat de deelnemers aandacht schenken aan de kosten van de voorgestelde oplossingen en aan de impact die deze oplossingen kunnen hebben op de productiviteit en de kwaliteit van het werk. Daarom worden zij verzocht een oordeel te geven over de kosten van de oplossingen (in termen van niets (0), laag (€), matig (€€) of zeer duur (€€€)) en over hun eventuele impact op de kwaliteit van de dienstverlening (niets (0), beperkte invloed (+), matige invloed (++) , grote invloed (+++)). De tabellen vormen een hulpmiddel voor de discussie, maar zijn geen doel op zich. Hun doel is de vergadering te structureren en te doen vooruitgaan en niet het louter invullen ervan.
11. Na de vergadering maakt de coördinator een synthese met vermelding van:
 - de besproken rubrieken met gedetailleerde informatie over de resultaten van de vergadering
 - de lijst met de geplande oplossingen met bepaling van wie wat doet en wanneer
 - de lijst met de nader te bestuderen aspecten en hun prioriteit.
12. Voorstelling van de synthese aan de deelnemers met het oog op correcties, toevoegingen...
13. Afronden van de synthese.
14. Voorstelling van de synthese aan de directie en aan de overleginstanties.
15. Er wordt beslist over de actieplannen op korte, middellange en lange termijn en ze worden ingevoerd.
16. Opvolging en evaluatie van de actieplannen. De gids wordt periodiek herhaald om de actieplannen te actualiseren.



Onderstaande tekst kan helpen om het doel van de vergadering te verduidelijken.

“ In de loop van de vergadering worden alle aspecten overlopen die het werk al dan niet gemakkelijker, doeltreffender of aangenaamer kunnen maken.

De doelstelling is niet te weten of het werk gemakkelijk of aangenaam is voor 20%, 50% of 100%. Het is wel de bedoeling om te achterhalen wat men concreet, onmiddellijk, binnen 3 maanden en op langere termijn kan ondernemen om het werk aangenaamer en efficiënter te maken.

Het kan gaan om technische aanpassingen en nieuwe arbeidstechnieken, maar ook om betere communicatie, reorganisatie van uurroosters of specifieke opleidingen.




Voor sommige aspecten zou men moeten kunnen zeggen wat er dient te veranderen en hoe dit concreet dient te gebeuren. Voor andere aspecten zullen bijkomende studies moeten worden uitgevoerd.

De directie verbindt zich ertoe een actieplan op te stellen met als doel zo goed mogelijk gevolg te geven aan hetgeen besproken zal worden.”


1. ORGANISATIE VAN HET WERK


	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Instructies en informatie over het werk</p> <ul style="list-style-type: none">• Over de cliënt, de afspraken met de cliënt, de uit te voeren taken• Volledig en duidelijk• Niet tegenstrijdig met de verwachtingen <p>Rol van de hulpverlener en aard van de taken</p> <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk en gekend voor de hulpverlener• Onderscheid toegelaten en niet-toegelaten taken is gekend• Voorwaarden voor de uitvoering van de taken zijn duidelijk en gekend <p>Organisatie van de prestaties</p> <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk en goed, eerlijk verdeeld in de groep• Aangepast aan de capaciteiten van de hulpverleners• Rekening houdend met het profiel van de cliënten• Nauwkeurig: elk kent precies zijn werk en zijn rol <p>Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none">• Elk kan zijn werk aanpassen aan de noden van de cliënten• Elk kan zijn prestatie organiseren zoals hij wil	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	<p>☹️ 😊 ☺️</p>

2. TIJDSDRUK




	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Uurroosters</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeidstijd (aantal uren, weekend, feestdagen, overuren...) is goed • Voldoende op voorhand gekend • Flexibel binnen de vastgestelde marges <p>Planning van de prestaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lange verplaatsingen worden vermeden • Weinig veranderingen op het laatste ogenblik <p>Werkritme: niet overdreven</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende tijd voor alle taken en verplaatsingen <p>Organisatie van de groep: overleg met de verantwoordelijke met betrekking tot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uurroosters en verlofdagen • Overuren <p>Pauzes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie en duur volstaan • Mogelijkheid om te stoppen om te eten, uit te blazen... 	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	  




3. WERKVERHOUDINGEN

Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Werkoverleg</p> <ul style="list-style-type: none">• Teamvergaderingen (verantwoordelijke en hulpverleners)• Vergaderingen met andere zorgverleners (huisarts, verpleegkundigen, ...)• Frequentie, regelmaat, doelstellingen (verdeling van het werk, oplossen van problemen...) volstaan <p>Relaties met de verantwoordelijken</p> <ul style="list-style-type: none">• De verantwoordelijken zijn gekend en bereikbaar• Goede verstandhouding• Ondersteuning bij moeilijkheden <p>Relaties met de collega's</p> <ul style="list-style-type: none">• Goede verstandhouding• Ondersteuning bij moeilijkheden• Wederzijdse hulp tussen hulpverleners <p>Relaties met de andere zorgverleners (huisarts, thuisverpleegkundigen, ...)</p> <ul style="list-style-type: none">• Regelmatig contact indien nodig• Goede verstandhouding, goede samenwerking• Communicatiemiddelen: communicatieschrijfje ... <p>Suggesties en kritiek vanwege de hulpverleners</p> <ul style="list-style-type: none">• Aangemoedigd, gehoord en voldoende ter harte genomen	
Meer in detail te bestuderen aspecten	




4. WERKHOUDINGEN	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Opleiding in ergonomische arbeidshoudingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechte rug: geen flexie- of torsiebewegingen • Hoofd recht: .geen flexie, extensie of rotatie • De armen langs het lichaam: niet zijwaarts of geheven • Normale positionering van de handen: niet gebogen • Vermijden van gedurende lange tijd ongemakkelijke houdingen aan te houden (Niet: geknield of gehurkt) <p>Werkhoudingen: comfortabel</p> <p>Werkhoogte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tafels, in de hoogte verstelbare bedden, ingerichte badkamer... • Maken deze ideale positie mogelijk <p>Hulpmiddelen: in de hoogte verstelbare bedden, trapjes...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaar • Gemakkelijk te gebruiken • Veilig te gebruiken 	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	




5. INSPANNINGEN, HEFFEN EN TILLEN

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Bewegingen en inspanningen</p> <ul style="list-style-type: none">• Niet bruusk of belangrijk• Inspanningen van de handen gematigd, geen torsie van de polsen <p>Opleiding voor heffen en tillen van voorwerpen en personen</p> <ul style="list-style-type: none">• Lasten op goede hoogte: opnemen en wegzetten op hoogte van broeksriem• Zonder rotatie of inclinatie van de romp• Slechts over korte afstanden te dragen <p>Vermoeidheid op het einde v/d werkdag: aanvaardbaar</p>	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	<p>  </p>


6. ARBEIDSONGEVALLEN	
Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Werkkledij en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) (bv. handschoenen, schorten, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Worden geleverd door de dienst... • Gemakkelijk te gebruiken en worden gebruikt • Aangepast aan de uit te voeren taken • Comfortabel <p>De bescherming tegen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chemische producten (onderhoudsproducten) • Warm en koud • Snijdende producten of schuurproducten 	
<p>Val- of struikelgevaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staat van de vloer, orde, netheid... • Onderhoud van ramen, luchters, staat van de ladders, trapjes... <p>Ongevallen (brandwonden, snijwonden, prikongeval...)</p> <p>Ongevallen op weg naar het werk</p>	
<p>Procedures in geval van gevaarlijke situaties of ongeval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om de dienst te waarschuwen (verantwoordelijke ...) en opvolging • Duidelijk, gekend en toegepast <p>Bespreking van arbeidsongevallen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systematisch, volledig en nuttig <p>EHBO: verbanddoos aanwezig, kennis van eerste hulp</p>	
Meer in detail te bestuderen aspecten	
	  




7. ELEKTRISCHE RISICO'S EN BRANDGEVAAR

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Elektrische risico's</p> <p>Informatie over de risico's</p> <ul style="list-style-type: none">• Elektrisch materiaal: draden, kabels, verlengsnoeren, aardgeleiding ...• Elektrische toestellen, aardgeleiding, onderhoud, aansluitingen	
<p>Brandgevaar</p> <p>Informatie over de brandrisico's:</p> <ul style="list-style-type: none">• Over brandbare of explosieve materialen: papier, karton, gasflessen, jerrycans, ...• Over de ontstekingsbronnen: naakte vlam, warmtebronnen of bronnen die vonken doen ontstaan (statische elektriciteit, ...) <p>Brandbestrijding: gebruik van brandblusapparaat gekend</p> <p>Controle van de werkomgeving op brandgevaar</p> <p>Instructies bij brand: duidelijk en gekend</p> <p>Signalisatie: noodnummer (100 of 112) gekend</p>	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	<p>  </p>


8. FYSISCHE EN CHEMISCHE RISICO'S	
Te bespreken	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Verlichting : aangepast</p> <p>Lawaai : niet te veel</p> <p>Temperatuur : aangepast</p>	
<p>Opleiding rond chemische risico's</p> <p>Niet werken met onderhoudsproducten die giftig, bijtend, ontvlambaar, ...zijn</p> <p>Etiketgeving: aangepaste recipiënten met goede etikettering</p> <p>Persoonlijke beschermingsmiddelen: handschoenen, maskers, schorten...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aangepast, beschikbaar en gebruikt <p>Verluchting : voldoende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frisse lucht, aangenaam en geurloos <p>Gevaarlijk afval (vb. gebruikte naalden):</p> <ul style="list-style-type: none"> • verwijdering gebeurt door derden <p>Hygiëne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen parasieten (ratten, kakkerlakken, luizen...) • Geen zwammen of schimmels <p>Werknemers met verhoogd risico: zwangere vrouwen of vrouwen die borstvoeding geven...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gezondheidsbezoek • Aanpassing takenpakket <p>Inentingen in orde</p>	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	
  	

9. INHOUD VAN HET WERK

	Wie kan wat <u>concreet</u> doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Beslissingen</p> <ul style="list-style-type: none">• Niet te moeilijk om te nemen• Er is informatie beschikbaar <p>Verantwoordelijkheden</p> <ul style="list-style-type: none">• Ieder kent zijn verantwoordelijkheden en kan ze goed inschatten• Niet te zwaar, niet te licht <p>Afwisselend werk</p> <p>Bekwaamheden</p> <ul style="list-style-type: none">• Het werk, het takenpakket stemt overeen met de functie en bekwaamheden van de hulpverleners• Het werk laat toe zijn bekwaamheden te gebruiken en verder te ontwikkelen <p>Informatie en opleiding</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor iedereen (jongeren, uitzendkrachten, ouderen)• Specifiek voor ieders werk• Over procedures, risico's en preventie• Bij aanwerving en periodiek herhaald <p>Emotionele belasting: niet te zwaar</p> <ul style="list-style-type: none">• Omgeving (gezondheidstoestand van de cliënt)...	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	

10. CLIËNTEN	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Informatie voor de cliënten (brochure, bijlage bij het contract...):</p> <p>Rol en taken van de hulpverleners</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk en gekend • Onderscheid toegelaten en niet-toegelaten taken is gekend <p>Voorwaarden voor de uitvoering van de taken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zijn duidelijk, gekend en worden nageleefd • Materiaal dat de cliënt ter beschikking dient te stellen <p>Lijst met aanbevelingen en raadgevingen voor de cliënt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dieren opsluiten, beleefdheid, respect voor het werk... <p>Maatregelen die door de dienst, in geval van niet-naleving, worden genomen</p> <p>Arbeidsomstandigheden bij de cliënten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van de belemmeringen en mogelijkheden (gezondheidstoestand, hygiëne, werkmateriaal) van de cliënt door de verantwoordelijke (checklist) • Bespreking belemmeringen en mogelijkheden van de cliënt tussen de verantwoordelijke en de hulpverlener(s) die instaat of instaan voor de cliënt • Afspraken met de cliënt over de maatregelen en de aanpassingen die hij dient uit te voeren om de arbeidsomstandigheden voor de hulpverleners te verbeteren • Opvolging van de afspraken met de cliënt <p>Voorzieningen bij de cliënten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Water en elektriciteit • Materiaal (emmers, borstels, stofzuigers...) • Onderhoudsproducten • Voedingsmiddelen • Bruikbaar en hygiënisch toilet <p>Houding en gedrag van de cliënten en/of hun omgeving (stress, pesterij, geweld, discriminatie...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedures bestaan en worden toegepast ingeval een probleem voorkomt, om de dienst te waarschuwen, voor de opvolging van de hulp... • Opvangstructuren en -procedures • Preventieve acties bij de cliënten <p>Rokers: afspraken tussen cliënten en hulpverleners bestaan en worden nageleefd</p>	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	  

11. PSYCHOSOCIALE OMGEVING

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Loopbaanmogelijkheden</p> <p>Evaluaties</p> <ul style="list-style-type: none">• Ieder weet hoe zijn werk wordt geëvalueerd• Ieder weet wanneer en hoe hij wordt gecontroleerd• Iedereen kent de criteria en de gevolgen• Ieder wordt op de hoogte gebracht van de evaluatieresultaten• Ieders werk wordt voldoende gewaardeerd <p>Discriminatie vanwege de dienst</p> <ul style="list-style-type: none">• Niet bij aanwerving• Niet volgens leeftijd, noch volgens geslacht, afkomst, religie,... <p>Tewerkstelling</p> <ul style="list-style-type: none">• Stabiel• Vertrouwen in de opdrachten en de toekomst van de dienst• De vervanging van afwezigen wordt goed aangepakt <p>Lonen</p> <ul style="list-style-type: none">• In overeenstemming met de bekwaamheden en het uitgevoerde werk <p>Ondernemingsraad en Comité PBW: gekend en bevreemd</p> <p>Psychosociale problemen</p> <ul style="list-style-type: none">• Ontevredenheid bij verzorgenden, stress, ongewenste intimiteiten, ...• Opvangstructuren en –procedures: bestaan, er wordt informatie over verschaft, zijn gekend, worden gebruikt en zijn doeltreffend• Preventieve acties worden ondernomen <p>Levensomstandigheden binnen de dienst</p> <ul style="list-style-type: none">• Maken persoonlijke en professionele ontwikkeling mogelijk• Verenigbaar met het privé-leven (gezin...)• Alle hulpverleners zijn over het algemeen tevreden	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	

EINDSYNTHESE:

Breng hier de algemene beoordeling van de rubrieken aan,
Door het vakje **groen** 😊, **geel** 😐 of **rood** ☹️ te kleuren.

Arbeidssituatie			
1. Organisatie van het werk	😊	😐	☹️
2. Tijdsdruk	😊	😐	☹️
3. Werkverhoudingen	😊	😐	☹️
4. Werkhoudingen	😊	😐	☹️
5. Inspanningen, heffen en tillen	😊	😐	☹️
6. Arbeidsongevallen	😊	😐	☹️
7. Elektrische risico's en brandgevaar	😊	😐	☹️
8. Fysische en chemische risico's	😊	😐	☹️
9. Inhoud van het werk	😊	😐	☹️
10. Cliënten	😊	😐	☹️
11. Psychosociale omgeving	😊	😐	☹️





FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel
www.werk.belgie.be