

Call Centres



SOBANE-STRATEGIE - BEHEER VAN BEROEPSGEBONDEN RISICO'S

De **SOBANE**-strategie is een strategie voor risicobeheersing op vier niveaus (Screening (**O**psporing), **O**bservatie, **A**nalyse, **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 CIFoP (Mr. J.F. Husson)
- Dienst voor preventie SEFMPEP (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



Het Europees Sociaal Fonds
investeert in uw toekomst

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 1 oktober 2012

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: Boone-Roosens

Verspreiding: Cel Publicaties

Verantwoordelijke uitgever:
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

M/V

Met de termen "werknemer", "werkgever", "expert" en "adviseur" 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 vervoelvoudigd, 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 vervoelvoudiging 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. Groeperen van werkposten die samen de te onderzoeken "arbeidssituatie" vormen.
4. Aanduiden van een coördinator door de directie met akkoord van de werknemers.
5. Voorbereiding van de coördinator : hij leest grondig de Déparis methode en leert de methode toe te passen. Hij past de methode aan de te onderzoeken arbeidssituatie aan. Dit doet hij door termen te veranderen, door bepaalde overbodige aspecten weg te laten of te wijzigen of door bijkomende aspecten toe te voegen.
6. Samenstelling van een werkgroep voor de te onderzoeken arbeidssituatie. De werkgroep bestaat enerzijds uit "sleutelwerknemers" dewelke worden aangeduid door hun collega's en hun vertegenwoordigers en anderzijds uit werknemers van de technische omkadering die worden aangeduid door de directie. De werkgroep bestaat minstens uit 1 man en 1 vrouw indien het een gemengde groep betreft.
7. Vergadering van de werkgroep in een rustig lokaal dicht bij de werkposten.
8. Duidelijke toelichting door de coördinator betreffende het doel van de vergadering en de te volgen procedure.
9. Doorlopen van elke rubriek aan de hand van de te bespreken punten. Men staat niet lang stil bij het zoeken naar een score, maar men concentreert zich op :
 - Wat er kan gedaan worden om de situatie te verbeteren, door wie en wanneer.
 - De aspecten waarvoor men beroep moet doen op een preventieadviseur.
 - Het schatten van de kostprijs van de voorgestelde verbeteringsmaatregelen en de invloed die ze kunnen hebben op de kwaliteit van het product en op de productiviteit. De beoordeling gebeurt als volgt: nihil (0), laag (€), matig (€ €) of zeer duur (€ € €).
10. Na de vergadering maakt de coördinator een synthese met vermelding van :
 - De besproken rubrieken met een 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 meer in detail te bestuderen aspecten en hun prioriteit.
11. Voorstellen van de resultaten, herzieningen, toevoegingen, ... aan de deelnemers van de werkgroep.
12. Afronden van de synthese.
13. Voorstellen van de synthese aan de directie en aan de overlegorganen.
14. Vervolg van de studie voor de niet opgeloste problemen, domein per domein, door gebruik te maken van de methode niveau 2, **Observatie**, van de **SOBANE** strategie.

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 of niet gemakkelijker, doeltreffender en aangenamer kunnen maken. Het betreft zowel technische als organisatorische aspecten als zaken die te maken hebben met arbeidsverhoudingen. 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 aangenamer en efficiënter te maken.

Het kan gaan over technische aanpassingen en nieuwe arbeidstechnieken maar ook over een betere communicatie, een reorganisatie van uurroosters of over 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 engageert zich ertoe een actieplan op te stellen met als doel zo goed mogelijk gevolg te geven aan hetgeen besproken zal worden."

1. LOKALEN EN WERKZONES	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Burelen en werkzones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Middelmatige grootte • Niet te veel personen in één lokaal <p>Doorgangswegen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende breed, goed afgebakend en niet belemmerd <p>Toegangswegen tot de werkzones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechtsreeks toegankelijk, eenvoudig en voldoende breed (> 80 cm) <p>Opslagruimte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende (kaffen, kasten, rekken...) en aangepast • Ordelijk • Gemakkelijk bereikbare hoogten <p>Technisch en huishoudelijk onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lokalen worden goed en regelmatig onderhouden, aangenaam • Vloer in goede staat, waterpas, duurzaam, niet glad • Afval gesorteerd en correct verwijderd • Aangepaste afvalcontainers en in voldoende aantal <p>Personeelsvoorzieningen: toiletten, vestiaires, refectoirs...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende groot, comfortabel en goed uitgerust <p>Nooduitgangen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vrij en goed zichtbaar • Via passende pictogrammen aangeduid 	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	

2. ORGANISATIE VAN HET WERK EN WERKPROCEDURES

Te bespreken

Werkorganisaties

- Duidelijk en gekend
- Planning bevredigend in tijd en ruimte

Procedures

- Aangepast, duidelijk, toepasbaar, omvat alle gevallen
- Alle informatie is beschikbaar

De werkomstandigheden

- Plaats, hulpmiddelen, materiaal, onvoorziene omstandigheden, tijd... laten toe de normale werkprocedures aan te passen en kwaliteitswerk uit te voeren

Bevoorrading van de werkposten

- Formulieren, dossiers, papier, inktpatronen...
- De bufferstock is niet te groot, noch te klein


De onafhankelijkheid van de onderlinge werkposten

- Niet te groot, niet te klein




Wie kan wat concreet doen en wanneer?

Meer in detail te bestuderen aspecten






3. INFORMATICA	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Materiaal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit, in goede staat en performant (snelheid, volume...) <p>Het scherm</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op goede hoogte recht tegenover de operator • Geen rotatie of torsie van de rug of het hoofd • Stabiele steun en makkelijk in de hoogte instelbaar • Bovenrand van het scherm op ooghoogte • Gemakkelijk en aangepast regelen van contrast en lichtsterkte • Geen weerkaatsing • Proper : stofdeeltjes, vingerafdrukken • De operator beschikt over een product om het scherm te reinigen <p>Toebehoren: muis, klavier...</p> <ul style="list-style-type: none"> • AZERTY klavier, gescheiden van het scherm • Ergonomische muis (grootte, functies van de knoppen...) • Allen op hetzelfde werkplan <p>Draden: in orde, verwijderd van doorgangen</p> <p>Informaticaprogramma's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruiksvriendelijk, gemakkelijk en snel te gebruiken • Aangepaste voorstelling van de informatie <ul style="list-style-type: none"> o Hoeveelheid en oorsprong van de informatie o Complexiteit o Faciliteiten van toegang tot deze informatie o Voorstelling: kleur, vorm, contrast... <p>Toegang tot intern of extern netwerk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet, intranet... • Gemakkelijk, snel en beveiligd <p>Technische bijstand (helpdesk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaar en gemakkelijk bereikbaar voor elk probleem • Snelle en efficiënte hulp in geval van problemen <p>Draagbare computers: te vermijden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien onmogelijk: <ul style="list-style-type: none"> o Uitgerust met een afzonderlijk klavier en muis o Op een steun die toelaat het scherm op goede hoogte in te stellen 	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	


4. WERKPOSTEN EN WERKHOUDINGEN

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Werkoppervlakken</p> <ul style="list-style-type: none">• Kijkrichting parallel met de ramen• Verandering van werkhouding is mogelijk• Voldoende groot. (in breedte en diepte) en ordelijk• Comfortabele ligging<ul style="list-style-type: none">• Informatica materiaal : scherm, klavier, muis,...• Toebehoren : telefoon, documentenhouder,...• Dossiers en werkdocumenten,...• Afgeronde boorden voor steun van de ellebogen• Mogelijkheid voor steun van de voorarmen op het werkoppervlak of op in de hoogte verstelbare armleuningen voor het werken met de muis• Geen hinder voor de benen onder het werkoppervlak• Twee voeten op de grond of op een voetenbankje, aanpasbaar en antislip bekleding• Comfortabele werkhoudingen<ul style="list-style-type: none">• Schouders : niet opgetrokken• Armen dichtbij het lichaam : niet verwijderd of opgeheven• Handen in normale houding, niet gebogen <p>Stoel</p> <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit, stabiel en comfortabel• In de hoogte regelbaar (ellebogen op hoogte van het werkoppervlak)• Regelbare rugsteun in hoogte en diepte <p>Documentenhouder</p> <ul style="list-style-type: none">• Beschikbaar en goed gelegen indien nodig <p>Microfoonhelm</p> <ul style="list-style-type: none">• Goede akoestische kwaliteit• Afwisselend op beide oren te gebruiken• Makkelijk instelbaar en voldoende volume• Begrenzing van het geluid (bescherming tegen aanzienlijk lawaai)• Individuele helm gekozen door de operator• Volledig aanpasbaar, comfortabel• Gerichte microfoon, regelbaar ter hoogte van de mond• Regelmatig onderhoud (hygiëne)• Onmiddellijk vervangen indien defect	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	  




5. VERLICHTING

	Wie kan wat concreet doen en wanneer ?
<p>Verlichting in de lokalen en van het werk zelf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende om details waar te nemen maar ook niet te overvloedig <p>Daglicht en het buitenzicht</p> <p>Geen schaduwinval op het werk</p> <p>Geen weerkaatsing of verblinding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op de tafels, op metalen of glazen oppervlakken, plastic bladen, ramen, beeldschermen,... • Zeker niet door de zon; ramen voorzien van gordijnen, lamellen of zonnewering • Niet rechtstreeks in lichtbronnen kijken <p>De verlichtingsarmaturen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proper, regelmatig gereinigd • Defecte lampen of TL-buizen worden zo snel als mogelijk vervangen <p>Aanvullende verlichting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor papierwerk • Nooit alleen gebruikt • Geen weerkaatsing, niet in de lichtbron kijken <p>Gezondheidsaspecten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aangepaste veiligheidsbrillen • Voorafgaand en regelmatig oogonderzoek • Ontspanningsoefeningen tegen visuele vermoeidheid 	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	  

6. ARBEIDSONGEVALLEN, ELEKTRISCHE RISICO'S, BRANDGEVAAR...

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Vallen, struikelen: staat van de vloer, orde, netheid...</p> <p>Elektrische risico's</p> <p>De elektrische installatie</p> <ul style="list-style-type: none">• Differentieelschakelaars, zekeringen, aarding, bescherming... <p>Materiaal: draden, kabels, verlengstukken, aardgeleiding ...</p> <p>Uitrusting: aansluitingen, aarding, onderhoud ...</p> <p>Brand en explosie</p> <p>De bestrijdingsmiddelen: detectie en automatische blussing, brandblusapparaten...</p> <p>Compartmentering van lokalen, trappen...</p> <ul style="list-style-type: none">• Plattegrond per verdieping, brandwerende deuren (staat, belemmering...) <p>Richtlijnen in geval van brand</p> <ul style="list-style-type: none">• Alarmmelding, waarschuwingssignaal, evacuatiewegen en nooduitgangen, verzamelpunten <p>De interne interventieploeg</p> <p>Signalisatie</p> <ul style="list-style-type: none">• Bestrijdingsmiddelen• Nooduitgangen en noodverlichting, plattegrond per verdieping ... <p>EHBO</p> <ul style="list-style-type: none">• EHBO lokalen, EHBO-doos, hulpverleners...	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	

7. LAWAAI EN THERMISCHE OMGEVINGSFACTOREN


	Wie kan wat concreet doen en wanneer ?
<p>Te bespreken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achtergrondgeluid: verkeer, airco, machines, stemmen... • Zwak • Geen storingen, gebrek aan comfort of storing tijdens het werk • Lokaal is akoestisch behandeld (zeer absorberend) <p>Ligging van de werkposten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zo ver mogelijk van geluidsbronnen verwijderd <p>Gaten, openingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de wanden tussen de lokalen, de spleten onder de deuren <p>Temperatuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niet te warm of te koud, geen belangrijke schommelingen • Uniform in alle lokalen <p>Vochtigheidsgraad: niet te droog, niet te vochtig</p> <p>Geen tocht: door ramen en deuren</p> <p>Dranken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende water beschikbaar voor de operatoren gedurende het werk 	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

8. LUCHTHYGIËNE (CHEMISCHE EN BIOLOGISCHE RISICO'S)


	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Te bespreken</p> <p>Verwarming, ventilatie, airco, filtering...</p> <ul style="list-style-type: none">• Regelmatig onderhouden <p>Stofdeeltjes en afval</p> <ul style="list-style-type: none">• Regelmatig verwijderd zonder onder druk te zetten <p>Mogelijke bronnen van vervuiling</p> <ul style="list-style-type: none">• Kamerbrede tapijten, archieven, printers en fotokopieerapparaten (ozon), afval, luchtbevochtigers, airco, planten, ongedierte...• Gekend en behandeld <p>Hygiëne</p> <ul style="list-style-type: none">• Geen schimmels of zwammen <p>Luchtverversing: voldoende</p> <ul style="list-style-type: none">• Frisse lucht, aangenaam en geurloos <p>De rokers:</p> <ul style="list-style-type: none">• De rokerszone is goed gelegen en voldoende verlucht• Verbod op roken in alle lokalen• Duidelijke richtlijnen, gekend en gerespecteerd	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	




9. AUTONOMIE EN INDIVIDUELE VERANTWOORDELIJKHEDEN

	Wie kan wat concreet doen en wanneer ?
<p>Te bespreken</p> <p>De opdrachten en verwachtingen: geen tegenstrijdigheden</p> <p>De graad van eigen initiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ieder kan zijn werkwijze aanpassen, zonder het werk van de groep te verstoren • Ieder kan zijn werkpost voor een korte periode verlaten (toilet, drinken,...), zonder het werk van de groep te verstoren <p>De autonomie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ieder kan zijn werkpost voor een korte periode verlaten (toilet, drinken,...), zonder het werk van de groep te verstoren <p>De vrijheid van communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ieder kan contact nemen met de interne (onderhoud, aankoop, kwaliteit,...) of externe diensten indien hij dit nodig acht <p>Het aandachtsniveau: middelmatig, afhankelijk van</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ernst van de te nemen acties • De onvoorzienbare aard van de gebeurtenissen <p>De beslissingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal mogelijke keuzes is beperkt • Informatie is beschikbaar • Zijn makkelijk te nemen • De noodzakelijke reactiesnelheid is normaal <p>De verantwoordelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ieder kent zijn verantwoordelijkheid en aanvaardt ze • Niet te zwaar, noch te licht <p>De fouten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ieder corrigeert zijn eventuele fouten 	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	

10. INHOUD VAN HET WERK

	Wie kan wat concreet doen en wanneer?
<p>Werkinhoud: boeiend en afwisselend</p> <p>De bekwaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het werk van de werknemer is in overeenstemming met zijn functie en professionele bekwaamheid• Men heeft de mogelijkheid om zijn bekwaamheden te benutten en te ontwikkelen <p>Informatie en vorming</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor iedereen (jongere werknemers, interim, oudere werknemers)• Bij aanwerving en periodiek herhaald• Mbt de productienormen en de aard van de uit te voeren taken• Mbt tijdslimieten en werkritme• Mbt risico's en preventie<ul style="list-style-type: none">• RSI problemen (houdingen...)• Stern- en gehoorproblemen• Correct gebruik van de microfoonhelm en onderhoud <p>Mentale belasting</p> <ul style="list-style-type: none">• Geen overbelasting van het geheugen op korte termijn: informatie, paswoorden, aantal gelijkijdige klanten... <p>Vermoeidheid op het einde van de werkdag: aanvaardbaar</p>	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	

11. TIJDSDRUK

	Wie kan wat concreet doen en wanneer ?
<p>Te bespreken</p> <p>Hoeveelheid van het uit te voeren werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gekend en aanvaard <p>Het uurrooster en werkschema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende op voorhand gekend • Mogelijkheid om de werkdag naar eigen wens te organiseren • Flexibel binnen afgeijnde marges <p>Het werkritme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niet buitengewoon, men houdt rekening met de aard en de complexiteit van de taak • Achterstand in werk kan snel weggewerkt worden <p>De autonomie van de groep: men organiseert zelf</p> <ul style="list-style-type: none"> • De uurroosters en het verlof • De verdeling van de taken, de pauzes, rotaties • Werkachterstand die snel weggewerkt kan worden • De overuren • De dalen en pieken in het werk (werkloosheid, parttime...) • Aanvullend extra werk of op de laatste minuut <p>De onderbrekingen tijdens het werk: weinig onvoorziene omstandigheden</p> <p>Pauzes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen continue arbeid: regelmatige en korte pauzes (10 min alle 90 min) • Pauzes georganiseerd met de operatoren • In functie van de werkbelasting, moeilijke houdingen, repetitief karakter, mentale vermoeidheid • In een comfortabel verzoingslokaal 	
<p>Meer in detail te bestuderen aspecten</p>	

12. ARBEIDSVERHOUDINGEN TUSSEN WERKNEMERS EN HIËRARCHISCHE LIJN

Wie kan wat **concreet** doen en **wanneer**?

Te bespreken

De communicatie tijdens het werk:

- Steeds mogelijk, zowel over werk- als niet werkgebonden onderwerpen
- De organisatie van het werk en de werkruimtes laten toe om elkaar te zien

De verdeling van het werk: correct verdeeld

- Ieder kent exact zijn taken en zijn rol

De onderlinge hulp van de werknemers:

- voor werkgebonden problemen

Het overleg op het werk: regelmatig

- Tussen het personeel, de diensten en de hiërarchische lijn
- Om het werk te bepalen, te plannen en te verdelen
- Om problemen op te lossen

De hiërarchische lijn: gekend, gewaardeerd en gerespecteerd

De samenwerking met de hiërarchische lijn:

- Goede onderlinge verstandhouding, samenwerking en werksfeer
- Geen gespannen relaties of belangenconflicten...
- Ondersteuning in geval van werkproblemen of persoonlijke moeilijkheden
- Delegaties...

Adviezen en kritieken van de werknemers:

- Aangemoedigd, aanhoord en worden voldoende in rekening genomen
- Problemen worden vermeld

De evaluaties:

- Ieder weet hoe zijn werk geëvalueerd wordt
- Wanneer en hoe hij gecontroleerd is
- Men kent de criteria en de consequenties
- Ieder is geïnformeerd over de resultaten van zijn evaluatie
- Het werk van iedereen wordt voldoende geapprecieerd


Persoonlijke druk

- Geen competitie tussen personen of ploegen
- Geen productiviteitspremies

Meer in detail te bestuderen aspecten



13. PSYCHOSOCIALE OMGEVING

	Wie kan wat concreet doen en wanneer ?
<p>Te bespreken</p> <p>De promoties: mogelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volgens objectieve en duidelijke criteria • Door ieder gekend en goedgekeurd • Op basis van evaluaties en in functie van de prestaties <p>De discriminatie: geen enkele</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noch in functie van de leeftijd, geslacht of herkomst • Noch bij aanwerving, noch bij promotie <p>De tewerkstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stabiel • Vertrouwen in de integriteit en de toekomst van het bedrijf • De problemen van vervangingen bij afwezigheid en correcte behandeling van interim's worden opgevolgd <p>De lonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In overeenstemming met de competentie en het gerealiseerde werk <p>De ondernemingsraad en het CPBW: bevredigend</p> <p>De psychosociale problemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontevredenheid, stress, pesten, persoonlijke problemen, ... • Structuren en procedures van behandeling bestaan en worden gebruikt • Informatie werd gegeven • Preventieve maatregelen zijn genomen <p>De werksfeer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laat een persoonlijke en professionele ontwikkeling toe • Zijn verenigbaar met een normaal privéleven (familie,...) • De operatoren zijn globaal gezien 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. Lokalen en werkzones	😊	😐	☹
2. Informatica	😊	😐	☹
3. Organisatie van het werk en werkprocedures	😊	😐	☹
4. Werkposten en werkhoudingen	😊	😐	☹
5. Verlichting	😊	😐	☹
6. Arbeidsongevallen, elektrische risico's, brandgevaar...	😊	😐	☹
7. Lawaai en thermische omgevingsfactoren	😊	😐	☹
8. Luchthygiëne (chemische en biologische risico's)	😊	😐	☹
9. Autonomie en individuele verantwoordelijkheden	😊	😐	☹
10. Inhoud van het werk	😊	😐	☹
11. Tijdsdruk	😊	😐	☹
12. Arbeidsverhoudingen tussen werknemers en hiërarchische lijn	😊	😐	☹
13. Psychosociale omgeving	😊	😐	☹



FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel

www.werk.belgie.be