

Arbeidsinspectie



**VERSLAG INSPECTIES PROJECT
WONINGCORPORATIES (A871)
27 april 2009**

**ARBEIDSINSPECTIE
DEN HAAG, APRIL 2009**

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Samenvatting	4
2. Projectopzet en uitvoering	5
2.1 Aanleiding, uitgangspunten en doelstellingen	5
2.2 Uitvoering	6
3. Projectresultaten	6
3.1 Generaliseerbaarheid van de resultaten	6
3.2 Totaaloverzicht inspectieresultaten	6
3.3 Agressie en geweld	7
3.4 Werkdruk	8
3.5 Monitor asbest	8
4. Conclusies, aanbevelingen en follow up	8
4.1 Conclusies	8
4.2 Aanbevelingen	8
4.3 Follow up	9
4.4 Reactie van Aedes en FNV Woondiensten op het conceptverslag	9

Voorwoord

Medio 2008 voerde de Arbeidsinspectie inspecties uit bij een groot aantal woningcorporaties. De inspecties waren er op gericht om de risico's van agressie en geweld en werkdruk te bestrijden. Agressie en geweld is een risico in contacten van dienstverleners met burgers. Een maatschappelijk probleem, dat in de media ruim aandacht krijgt. Werkdruk is een risico waarover medewerkers van corporaties klagen.

Bij veel woningcorporaties bleken extra maatregelen nodig om de risico's aan te pakken. Maatregelen zijn vooral nodig om agressie en geweld tegen te gaan. Corporaties waren zich niet altijd bewust van de enorme impact die agressie-incidenten kunnen hebben op medewerkers. Schelden en beledigen werden niet altijd als vorm van agressie gezien.

De brancheorganisatie wordt aanbevolen een eenduidig beleid te formuleren over het pakket maatregelen om agressie en geweld te bestrijden. Andere 'publieke' sectoren hebben hierover afspraken gemaakt in het project 'Veilige Publieke Taak' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze afspraken kunnen de brancheorganisatie behulpzaam zijn.

Juist omdat agressie en geweld maatschappelijk gezien een groeiend probleem is, is het belangrijk dat de woningcorporaties met adequaat beleid en maatregelen komen.

Den Haag, april 2009

De Algemeen Directeur van de Arbeidsinspectie
mr. J.A. van den Bos

1. Samenvatting

Van mei tot oktober 2008 zijn in 221 woningcorporaties inspecties verricht naar de naleving van de regelgeving rondom psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Aanleiding waren de resultaten van het arboconvenant (2001 tot 2005) en de resultaten van een arbeidsmarktonderzoek in 2007. Uit de resultaten blijkt dat 45% van de medewerkers te maken heeft met uitingen van agressie en geweld. 19% van de medewerkers maakt melding van een te hoge werkdruk.

Het gebruik van agressie en geweld door burgers tegen medewerkers in de (publieke) dienstverlening is een toenemend maatschappelijk probleem. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft de bestrijding er van tot speerpunt van haar beleid gemaakt.

De doelen van de inspecties waren:

1. Het bevorderen van de naleving van de Arbowet op het onderwerp PSA. Daarbij nagaan in hoeverre de instrumenten uit het arboconvenant in de corporaties zijn geïmplementeerd en geborgd
2. Het bevorderen van arbeidsomstandighedenbeleid PSA binnen de corporaties

De inspecties zijn uitgevoerd bij 221 van de ongeveer 470 woningcorporaties. Geïnspecteerd is naar de naleving van de bepalingen rondom agressie en geweld en werkdruk (in de Arbowet samengevat onder de term psychosociale arbeidsbelasting).

Nagegaan is of er in de corporaties beleid wordt gevoerd om PSA te voorkomen of te beperken, te beginnen met een beoordeling in hoeverre medewerkers aan de risico's van agressie en geweld en werkdruk worden blootgesteld. Ook is nagegaan of medewerkers voldoende voorlichting en instructie krijgen over de risico's en of de maatregelen om de risico's aan te pakken voldoende waren.

Naast deze hoofdonderwerpen zijn enkele inventariserende vragen gesteld over de omgang met asbest (uitsluitend inventarisatie dus, geen inzet van handhavinginstrumenten).

Bij 76% van de geïnspecteerde corporaties zijn overtredingen geconstateerd. De handhaving heeft geleid tot de inzet van 'lichte' instrumenten als de stimulering (44% van de overtredingen), eis (44%) of waarschuwing (12%). Bij 24% van de corporaties bleken geen tekortkomingen aanwezig of zijn slechts opmerkingen geplaatst zonder dat handhaving is toegepast.

Verreweg de meeste corporaties waar handhaving heeft plaatsgevonden lieten uitsluitend tekortkomingen zien op het onderwerp agressie en geweld (80%). 8% liet uitsluitend overtredingen zien op het onderwerp werkdruk en 12% op beide onderwerpen. Van de corporaties is verlangd dat zij binnen drie tot zes maanden maatregelen nemen om de overtredingen op te heffen.

Geconcludeerd wordt dat veel corporaties nog in gebreke blijven. Aanvullende maatregelen zijn nodig om de risico's van agressie en geweld te beheersen. Deze maatregelen liggen vooral in de preventieve sfeer, zoals training, voorlichting en registratie van incidenten. De notie welke gevolgen agressie-incidenten kunnen hebben op het functioneren van de medewerker was niet altijd aanwezig. 'Lichte' vormen als schelden en beledigen worden niet altijd als agressie-incidenten gezien.

Het is aan te bevelen dat sociale partners (Aedes en de vakorganisaties) duidelijke afspraken maken over een eenduidige aanpak van de problematiek. Deze afspraken kunnen gaan over een gelijke definitie van wat onder agressie en geweld wordt verstaan, een afspraak over welk gedrag wel en welk gedrag niet geaccepteerd wordt en een eenduidige registratie. De brancheorganisatie, Aedes, zou bij de samenstelling van het pakket maatregelen aansluiting kunnen vinden bij het project 'Veilige Publieke Taak' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, waarin landelijke normen voor de publieke sector zijn vastgesteld.

In de gevallen dat gehandhaafd is op de beheersing van de werkdruk zijn acties nodig om de risico's af te wegen in een risico-inventarisatie en -evaluatie en daar een plan van aanpak met tijdspad aan te verbinden over de te nemen maatregelen. De instrumenten die in het arboconvenant zijn ontwikkeld zijn niet of nauwelijks aangetroffen.

De Arbeidsinspectie blijft de sector aandacht geven en zal in eerste instantie de resultaten met Aedes en de vakorganisaties bespreken. Bezien zal worden of binnen enkele jaren opnieuw inspecties worden uitgevoerd naar de implementatie van maatregelen PSA.

2. Projectopzet en uitvoering

2.1 Aanleiding, uitgangspunten en doelstellingen

Medewerkers van woningcorporaties hebben in hun contacten met klanten te maken met uitingen van agressie en geweld. Te denken valt aan onderhoudsdiensten, woonconsulenten, medewerkers die achterstallige huren innen, contacten aan de balie en bij huisbezoeken. Een substantieel probleem dat al lange tijd speelt. In 1996 publiceerde het scholings- en ontwikkelingsfonds (FLOW) het handboek 'Agressie tegen corporatiemedewerkers'. Dit handboek bevat een nog altijd actueel scala van handreikingen om agressie van klanten te voorkomen en te hanteren.

Van 2001 tot 2005 liep een arboconvenant in de sector, waarin o.a. onderzoek is gedaan naar agressie en geweld. Uit onderzoek in het kader van het convenant blijkt dat 45% van de medewerkers wel eens te maken heeft met agressie, zich uitend in bedreiging, verbaal geweld en fysiek geweld. De problematiek komt vooral voor in de grote steden. Maar ook in kleine steden en dorpen kan het fenomeen zich voordoen. Begin 2007 werd de directeur van de Woonstichting Hulst gegijzeld en werden medewerkers bedreigd.

Agressie en geweld in contacten met klanten is een toenemend maatschappelijk probleem. Voor de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aanleiding om de bestrijding ervan in de publieke sector tot een speerpunt te maken.

Ook werkdruk lijkt een probleem binnen de corporaties. In de nulmeting bij het begin van het convenant (2001) geeft 23% van de medewerkers aan last te hebben van overmatige werkdruk. Een arbeidsmarktonderzoek in 2007 laat zien dat de oorzaken vooral zijn gelegen in 'Vaak tijd te kort komen', 'Werken onder een te hoge tijdsdruk' en 'Niet zelf het werktempo kunnen bepalen'. Uit hetzelfde onderzoek blijkt ook dat er naar verhouding weinig overwerk wordt verricht en thuis wordt gewerkt. Na afloop van het convenant in 2005 was het percentage van 23% gedaald naar 19%. Uit de evaluatie van het convenant zijn geen cijfers rondom agressie en geweld beschikbaar. In het kader van het convenant zijn instrumenten ontwikkeld die behulpzaam kunnen zijn bij het nemen van maatregelen rondom werkdruk¹

Verkenningen

Omdat de woningcorporaties niet eerder in inspectieprojecten zijn bezocht, zijn voorafgaande aan de inspecties bij vijf corporaties oriënterende bezoeken gebracht. Deze bezoeken hadden tot doel een beeld te krijgen van de manier waarop corporaties zijn georganiseerd en om een beeld te krijgen van de problematiek rond agressie en geweld en werkdruk, evenals de aanpak hiervan.

Uit de verkennende bezoeken bleek o.a. dat richtlijnen en instrumenten van de brancheorganisatie nauwelijks worden gebruikt.

Communicatie

Voorafgaande aan de start van de inspectierondes vonden gesprekken plaats met sociale partners in de branche te weten Aedes, vereniging van woningcorporaties, FNV Woondiensten, CNV Woondiensten en De Unie. Alle corporaties zijn in een brief geïnformeerd.

Doelstellingen

De doelen van de inspecties waren:

1. het bevorderen van de naleving van de Arbowet op het onderwerp psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Daarbij nagaan in hoeverre de instrumenten uit het arboconvenant in de corporaties zijn geïmplementeerd en geborgd
2. het bevorderen van arbeidsomstandighedenbeleid PSA binnen de corporaties

Monitor Asbest

Medewerkers van corporaties kunnen bij sloop, onderhoud of renovatie van woningen geconfronteerd worden met de risico's van asbest. Vanuit de FNV Woondiensten kwam het signaal dat er onvoldoende toezicht zou zijn op de risico's. De risico's lijken zich vooral voor te doen bij mutaties van woningen en onderhoud naar aanleiding van klachten. Omdat in die gevallen tijdovende

¹ 'Gezond Werken doe je zo', tips en trucs tegen stressvol werken.
'Gezond werken voor de leidinggevende', Werkdruk
'Basisaanpak Werkdruk voor woningcorporaties'

vergunningprocedures ongewenst zijn geven gemeenten in een zogeheten paraplusloopvergunning toestemming om asbesthoudende materialen uit de woning te verwijderen.²

Tijdens de verkennende bezoeken is aangegeven dat de verwijdering van asbest is uitbesteed aan bedrijven, die daartoe gecertificeerd zijn. Als alle protocollen en richtlijnen worden gevolgd zou er in beginsel geen risico ontstaan op blootstelling aan asbest.

Om toch enig inzicht te krijgen hoe de corporaties omgaan met de risico's zijn enkele inventariserende vragen opgenomen. Het ging dus uitsluitend om een inventarisatie (geen inzet van handhavinginstrumenten).

2.2 Uitvoering

De inspecties zijn uitgevoerd bij 221 van de ongeveer 470 woningcorporaties, verdeeld over kleine (1 t/m 49 werknemers, 64%), middelgrote (50 t/m 99 werknemers, 24%) en grote corporaties (100 of meer werknemers, 12%).

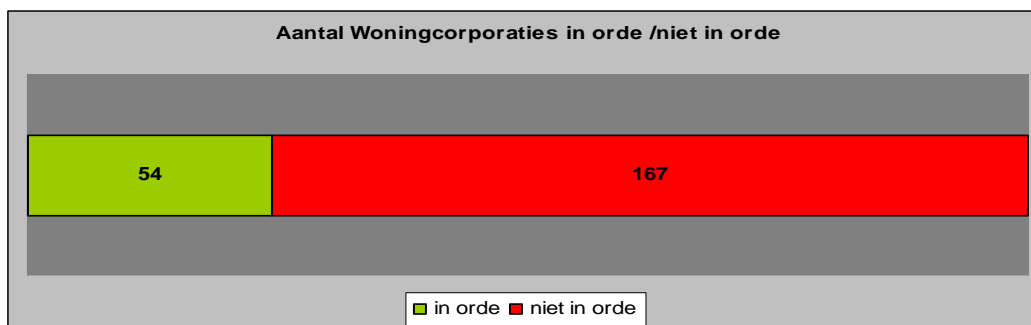
Nagegaan is of er in de corporaties beleid wordt gevoerd om PSA te voorkomen of te beperken, te beginnen met een beoordeling in hoeverre medewerkers aan de risico's van agressie en geweld en werkdruk zijn blootgesteld. Ook is nagegaan of medewerkers voldoende voorlichting en instructie krijgen over de risico's en de maatregelen om de risico's aan te pakken.

3 Projectresultaten

3.1 Generaliseerbaarheid van de resultaten

In ongeveer de helft van het totaal aantal corporaties zijn inspecties uitgevoerd. Door middel van dit aantal is gestreefd naar een representatief beeld van de stand van zaken in de sector, die voor de eerste maal aan inspecties is onderworpen. Op grond van deze aantallen zijn de resultaten van de inspecties dan ook representatief te noemen.

3.2 Totaaloverzicht inspectieresultaten



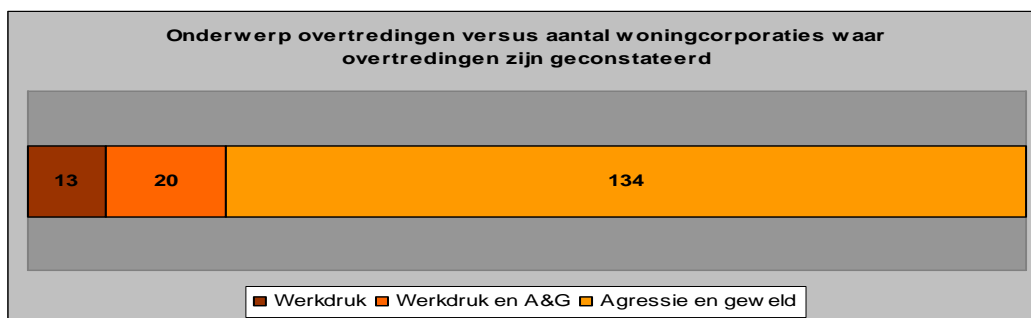
Bij 76% van de geïnspecteerde corporaties zijn overtredingen van de Arbeidsomstandighedenwet geconstateerd. De handhaving heeft geleid tot de inzet van 'lichte' instrumenten als de stimulering³, eis⁴ of waarschuwing⁵. Bij 24% van de corporaties bleken geen tekortkomingen aanwezig of zijn slechts opmerkingen geplaatst zonder dat handhaving is toegepast.

² De corporaties moeten zich dan wel houden aan het protocol 'Verwijdering van asbesthoudende materialen bij mutatie –en klachtenonderhoud'. In het protocol wordt bijvoorbeeld ingegaan op het te voeren asbestbeleid, de werkwijze bij vermoeden van aanwezigheid van asbest en de melding van de werkzaamheden aan o.a. de gemeente en de Arbeidsinspectie.

³ Van 'stimuleren' is sprake als de inspecteur tijdens zijn bezoek een positieve indruk krijgt van het arbobeleid en er op vertrouwt dat de overtreding wordt opgeheven. In die gevallen vindt geen hercontrole plaats.

⁴ In de eis geeft de inspecteur aan wat de werkgever precies moet doen om aan de wettelijke verplichting te voldoen.

⁵ De inspecteur geeft een waarschuwing als direct duidelijk is wat de werkgever moet doen om aan de wettelijke verplichting te voldoen



Verreweg de meeste corporaties waar handhaving heeft plaatsgevonden lieten uitsluitend tekortkomingen zien op het onderwerp agressie en geweld (80%). 8% liet uitsluitend overtredingen zien op het onderwerp werkdruk en 12% op beide onderwerpen.

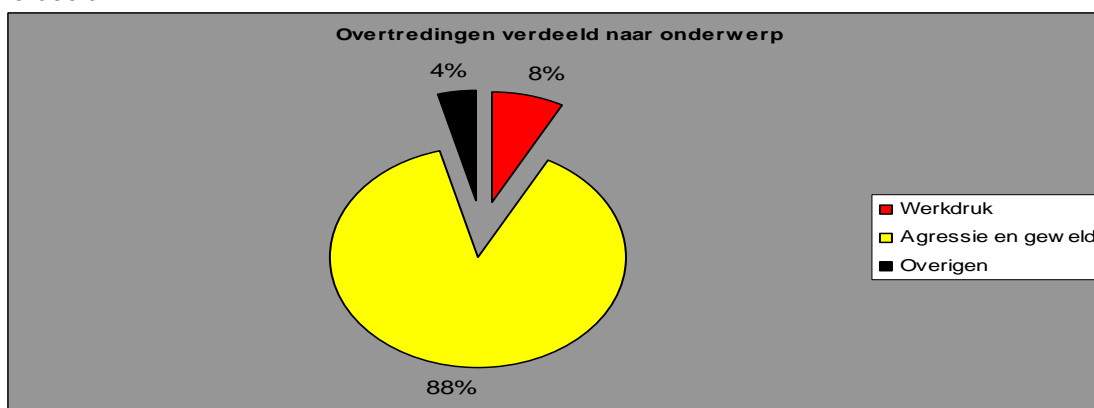
Ruim de helft van de ondervraagde medewerkers geeft aan dat zij meerdere malen per jaar te maken krijgt met verbale agressie, zoals uitdagen, jennen, klieren, beledigen, uitschelden, bedreigen en intimideren. Sommigen geven aan dat zij hier zelfs dagelijks of wekelijks mee worden geconfronteerd. Andere vormen van agressie en geweld, zoals het dreigen of gooien met een voorwerp, vernielen van spullen, duwen, trekken, slaan en schoppen komen niet zo vaak voor. Toch geeft ongeveer 7% van de medewerkers met klantcontacten aan, dat zij hier één of meer keer per jaar mee te maken krijgt. Bij werkdruk spelen oorzaken als tijdsdruk en werktempo een rol. Maar ook een reorganisatie werd nogal eens genoemd als oorzaak van ervaren werkdruk. Van het instrumentarium dat is ontwikkeld in het arboconvenant wordt nauwelijks gebruik gemaakt.

Corporaties waren zich niet altijd bewust van de enorme impact die agressie-incidenten kunnen hebben op medewerkers. Schelden en beledigen werden niet altijd als vorm van agressie gezien. De indruk is dat vooral de impact van agressie op medewerkers aan de balie wordt onderschat. Zij zijn eerste aanspreekpunt als bijvoorbeeld afspraken niet goed zijn gemaakt of anderszins organisatorisch iets fout is gegaan.

In het voeren van beleid op de beheersing van deze arbeidsrisico's is de ene corporatie verder dan de andere. Soms is er weliswaar vastgesteld beleid, maar is de praktische uitvoering onvoldoende terug te vinden. Er ontbreekt bijvoorbeeld een meldings –en registratiesysteem. Verdere stappen zijn nodig om de implementatie te verbeteren.

Bij woningcorporaties in kleine gemeenten wordt agressie en geweld nauwelijks herkend als een probleem. In de grotere gemeenten is het vaker een duidelijk aandachtsgebied.

In totaal zijn bij de corporaties waar is gehandhaafd 469 overtredingen vastgesteld. Deze zijn als volgt verdeeld:



De verdeling van de ingezette instrumenten is als volgt:

Handhavingsinstrument	Agressie & Geweld	Werkdruk	Overig ⁶	Totaal
-----------------------	-------------------	----------	---------------------	--------

⁶ De overige overtredingen hebben betrekkingen op bv. een aanpassing van de risico-inventarisatie en -evaluatie, voorzieningen voor valgevaar en de organisatie van de bedrijfshulpverlening

Stimulering	191	13	2	206 (44%)
Eis	189	16	0	205 (44%)
Waarschuwing	33	7	18	58 (12%)
Totaal	413	36	20	469

3.3 Agressie en Geweld

Zoals eerder vermeld heeft toetsing plaatsgevonden op aspecten als beleidsvoering, voldoende voorlichting en instructie over de risico's en maatregelen om de risico's aan te pakken. De meeste maatregelen die nav de overtredingen zijn geëist betreffen *de aanpak van risico's*:

- Melden, registreren en analyseren van incidenten: 21%
- Training in vaardigheden om escalatie te voorkomen: 12%
- Fysieke maatregelen (bv. alarmsysteem, scheiding medewerker en klant, procedure): 12%
- Het opstellen van huisregels voor de klant: 10%
- Verbeteringen in de opvang, ondersteuning en nazorg na een agressie-incident (bv. opvang door collega's, bedrijfsopvang team, leidinggevende en/of vertrouwenspersoon, evaluatie van incidenten): 3%.

De meeste werknemers weten overigens wel bij wie ze voor opvang terecht kunnen.

- Specifieke personele en organisatorische maatregelen (bv. genoeg collega's aanwezig om hulp te bieden of incidenten te voorkomen): 2%.

Bij 28% van de overtredingen ging het om *beleidsvoering* (bv. het opstellen van een protocol hoe te handelen bij agressie en geweld en afweging van de risico's in de risico-inventarisatie en –evaluatie) Bij 12% van de overtredingen ging het om *voorlichting en instructie* over de risico's.

3.4 Werkdruk

In de situaties waar op werkdruk is gehandhaafd, is gevraagd om dit risico af te wegen in de risico-inventarisatie en -evaluatie en daaraan een plan van aanpak met beheersmaatregelen met tijdspad te koppelen. In de overige gevallen was de problematiek niet van dien aard dat handhavend opgetreden hoefde te worden of waren reeds voldoende maatregelen in gang gezet om de (overmatige) werkdruk aan te pakken.

Tijdens de inspecties is eerdergenoemd instrumentarium uit het arboconvenant niet of nauwelijks aangetroffen.

3.5 Monitor asbest

De meeste corporaties zeggen het asbestprotocol van Aedes te kennen (82%). Van deze corporaties zegt 25% het protocol niet te hanteren. Te denken valt aan asbestgevelplaten, daken van schuren en brandwerende platen bij de verwarmingsketel.

In 17% van de corporaties, die op de hoogte zijn van het protocol, bleken de betreffende medewerkers niet op de hoogte te zijn van de daarin omschreven werkwijze. In 45% van de ondervraagde corporaties is een afweging gemaakt van de risico's van blootstelling aan asbest in de risico-inventarisatie en -evaluatie.

De corporaties geven aan dat de asbestverwijdering bijna altijd is uitbesteed aan extern gespecialiseerde ondernemingen.

4. Conclusies, aanbevelingen en follow up

4.1 Conclusies

1. Medewerkers van woningcorporaties met klantcontacten worden nog te vaak met agressie en geweld geconfronteerd (meer dan de helft verbaal, 7% fysiek). De woningcorporaties dienen meer aandacht te besteden aan een betere beheersing van dit risico.
2. Vooral maatregelen om de risico's aan te pakken, zoals melden, registreren en analyseren van incidenten en training in het omgaan met agressieve klanten zijn bij een aantal woningcorporaties nog onvoldoende ingevoerd.
3. Voor wat betreft werkdruk voldoet een minderheid van 15% van de corporaties niet aan de gestelde eisen. Instrumenten uit het arboconvenant zijn nauwelijks aangetroffen.
4. De meeste corporaties kennen het asbestprotocol van Aedes, hanteren het protocol en hebben ook de medewerkers op de hoogte gesteld van de inhoud. Toch zijn er nog corporaties die het protocol niet kennen ofwel het protocol kennen maar niet hanteren. Slechts in een kleine helft van de ondervraagde corporaties is een risicoafweging gemaakt.

Het valt niet uit te sluiten dat medewerkers bij het bezoeken van woningen die voor sloop, mutatie en/of onderhoud in aanmerking komen met asbest worden geconfronteerd, ondanks dat de verwijdering van asbest vrijwel altijd wordt uitbesteed.

4.2 Aanbevelingen

1. Een eenduidige aanpak in de sector van de risico's van agressie en geweld, bijvoorbeeld in een arbocatalogus, geeft zowel duidelijkheid aan medewerkers als klanten over wat in de corporaties wel en niet geaccepteerd wordt.
Een aantal 'publieke' sectoren, zoals de sociale diensten, politie en ambulancezorg hebben in het kader van het project 'Veilige Publieke Taak' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties landelijke normen afgesproken tegen agressie en geweld en tevens een gemeentelijk incidenten registratiesysteem ontwikkeld.⁷ Door de registratie van kwantitatieve gegevens ontstaat een sectoraal beeld.
Wellicht kan de brancheorganisatie het initiatief nemen om bij de samenstelling van een pakket maatregelen aansluiting te vinden bij deze landelijke normen en het ontwikkelde registratiesysteem.
2. De corporaties zullen blijvend aandacht moeten geven aan de risico's van (overmatige) werkdruk, wellicht met gebruikmaking van de instrumenten die in het arboconvenant zijn ontwikkeld.
3. Gelet op de potentieel aanwezige risico's van blootstelling aan asbest zou elke corporatie in een risico-inventarisatie en –evaluatie deze risico's moeten afwegen. Bij gebleken risico's zijn maatregelen nodig door bijvoorbeeld aan de betrokken medewerkers een cursus asbestherkenning aan te bieden.

4.3 Follow up

1. Een groot aantal corporaties is gevraagd (extra) maatregelen te nemen om agressie en geweld terug te dringen en (overmatige) werkdruk te voorkomen. In de gevallen waarin eisen en waarschuwingen als handhavinginstrument zijn ingezet vinden hercontroles plaats. De Arbeidsinspectie gaat door met deze hercontroles totdat de overtredingen zijn opgeheven.
2. De Arbeidsinspectie blijft de sector aandacht geven en zal in eerste instantie de resultaten met sociale partners bespreken. Bezien zal worden of binnen enkele jaren opnieuw inspecties worden uitgevoerd naar de implementatie van maatregelen PSA.
3. De Arbeidsinspectie zal nog in 2009 bij een aantal corporaties inspecties uitvoeren waarbij het risico dat de eigen werknemers blootgesteld kunnen worden aan asbest centraal zal staan.

4.4. Reactie van Aedes en FNV Woondiensten op het conceptverslag

De Arbeidsinspectie heeft aan de brancheorganisatie, Aedes, en aan de betrokken vakorganisaties (FNV Woondiensten, CNV Woondiensten en De Unie) een reactie gevraagd op het conceptverslag. Aedes en de FNV Woondiensten hebben als volgt gereageerd:

Aedes

De brancheorganisatie laat weten naast de maatregelen die in het verslag worden genoemd tot op heden de volgende maatregelen te hebben getroffen:

- Op het gebied van Agressie en geweld: het beschikbaar stellen van een stappenplan, waarmee beleid kan worden opgesteld of het bestaande beleid kan worden getoetst. Het stappenplan bevat ook hulpmiddelen, als een checklist en modellen. Ook een model-agressieprotocol is ter beschikking gesteld.
- Ten aanzien van asbest: Er bestaat reeds het Aedes asbest protocol. Daarnaast wordt een Asbestvolgsysteem ontwikkeld, oplevering waarschijnlijk in de zomer 2009. Bedoeling is de administratieve lastendruk fors te verminderen in de hele keten, doordat eenmaal (door de opdrachtgever) aangemeld, het systeem alle betrokkenen informeert welke acties en gegevens van hen verwacht worden, terwijl alle beschikbare informatie niet nogmaals hoeft te worden ingevoerd. Het systeem maakt controles ook gemakkelijker, omdat achteraf alle stappen nog zijn terug te halen.
- Ten aanzien van werkdruk: een dezer dagen start FLOW een pilot voor tegen de 25 medewerkers die spanningsklachten hebben, maar (nog) niet (veel) verzuimen. Het gaat om gezonde

⁷ Ook kan gewezen worden op de arbocatalogus agressie en geweld van de gemeenten, waarin handreikingen en best practices zijn vermeld

medewerkers, die zich overbelast voelen door het werk en daardoor lichamelijke en psychische klachten ontwikkelen. Doel van de pilot is om te beoordelen of en zo ja hoe wat aan de door werknemers ervaren werkdruk in de branche moet worden gedaan. Ook wordt gekeken of de pilot bijdraagt aan het voorkomen van (langdurig) ziekteverzuim door werkdruk. De brancheorganisatie wil graag op voorhand weer betrokken zijn bij de acties, zoals genoemd bij de follow up.

FNV Woondiensten

De FNV Woondiensten geeft te kennen met de uitkomsten van het rapport aan de slag te willen gaan en is graag bereid constructieve afspraken te maken om de situatie te verbeteren.

Colofon

Arbeidsinspectie, Den Haag	April 2009
Projectnummer	A871
Looptijd Project	1 mei tot en met 15 oktober 2008
Inspectieonderwerp	Psychosociale Arbeidsbelasting
AI-Arbo	Strategie
Teamleider	Ingrid van der Blom
Landelijk projectleider	Ton van Nimwegen

Correspondentieadres Arbeidsinspectie, kantoor Utrecht
T.a.v. mw. S.C. van Dalen
Postbus 820
3500 AV Utrecht