

STRESS OP DE WERKVLOER

Mr. B.J. (Bertjan) Agteresch

De Tweede Kamer is een burn-outfabriek: 'Het roer moet om'

Door Agnes de Goede
29 december 2022 12:30 • Aangepast 29 december 2022 13:15



Steeds meer Kamerleden halen de eindstreep niet.



Opvallend veel Kamerleden zijn dit jaar uitgevallen omdat de stress en werkdruk te hoog zijn. Steeds luider klinkt dan ook de roep dat het roer in de Tweede Kamer om moet. Want de rij van Kamerleden die de eindstreep niet halen, groeit.



Acht op de tien ondernemers in de horeca hebben volgens het UWV moeite aan voldoende handjes te komen.
Pixabay

Werkgevers somber: personeelstekort wordt groter en werkdruk hoger

ma 12 dec, 07:35 [Voorlezen](#) [Economie](#)

NIEUWS | 12 december 2022

Werkgevers bang voor personeelskrapte en hoge werkdruk in 2023

🕒 Leestijd van ongeveer 1 minuut

Veel werkgevers maken zich zorgen over de krappe arbeidsmarkt en hoge werkdruk. Dat meldt uitkeringsinstantie UWV op basis van onderzoek onder 2000 werkgevers. Ruim negen op de tien bedrijven verwachten dat de hoge werkdruk volgend jaar aanhoudt of zelfs verder toeneemt.

Personeel verlaat zorgsector vanwege salaris en werkdruk

[Home](#) / [Newsroom](#) /

Vier op de tien werkgevers vindt werkdruk een van de belangrijkste arbeidsrisico's

Monitoring arbeidssituatie 14 november 2022

Corona, griep en te hoge werkdruk: veel Nederlanders melden zich ziek

Werkdruk bestaat niet, we creëren het

Een gevolg van te weinig autonomie, te weinig steun en een gebrek aan competentie



Ronald van der Molen

👁 1378
🗨 0
🔄 0

[Delen](#)

PROGRAMMA

Workshop 'Stress op de werkvloer'

1. Verantwoordelijkheid
2. Aansprakelijkheid
3. Verstoorde arbeidsverhouding



VERANTWOORDELIJKHEID

"Hoe gaan jullie om met werkdruk?"



VERANTWOORDELIJKHEID

"Welk percentage werknemers had in 2021 burn-outklachten?"



WERKSTRESS



van de werknemers
heeft te maken met
ongewenst gedrag
van klanten, patiënten,
leerlingen of andere
externen.



VERANTWOORDELIJKHEID

- Werkdruk: psychosociale arbeidsbelasting (hierna: PSA)
- Arbowet
- PSA: stress door werkdruk, maar ook pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld
- Voorkomen of beperken van PSA
- Maatregelen: resultaatsverplichting



VERANTWOORDELIJKHEID

- Maatregelen: RI&E – plan van aanpak
- Ruimte voor maatwerk
- Meest doelmatig?
- Stand van wetenschap
- Vertrouwenspersoon: verplicht?
- Vakbekwaam, onafhankelijk, benaderbaar
- Rechtbank 2019 (ECLI:NL:RBNNE:2019:1466): klachtenregeling / onafhankelijke klachtencommissie verplicht?
- Werkdruk: preventie, kaders, oog voor werknemers



VERANTWOORDELIJKHEID

"Wie heeft een vertrouwenspersoon? Hoe wordt deze ingezet?"



VERANTWOORDELIJKHEID

- Vertrouwenspersoon:
 - Met name ongewenst gedrag, maar ook werkdruk
 1. Eerste opvang werknemers: hulp en advies
 2. Oplossing in informele sfeer?
 3. Informeren over andere mogelijkheden (klachtenprocedures, etc.)
 4. Begeleiden
 5. Doorverwijzen
 6. Voorlichting / advies aan werkgever: aanpak ongewenst gedrag
 7. Registreren ongewenst gedrag

Potentieel: de-escalatie en minder verzuim



VERANTWOORDELIJKHEID

- Ontwikkelingen:
- Minister: vertrouwenspersoon/maatregelen *effectiever* en *minder vrijblijvend*
- Wetsvoorstel verplichtstelling vertrouwenspersoon
- www.routenaarrie.nl
- TNO: Werkdruk Wegwijzer / Werkdruk Model / etc.
- Arbeidsinspectie richt zich op PSA



VERANTWOORDELIJKHEID

- Praktisch:

1. RI&E: risico's
2. Plan van aanpak
3. Maatregelen beoordelen: effectief?
4. Voorlichting over werkdruk / coaching
5. Maatwerk: begeleiden bij ongezonde werkdruk/werkstress
6. Preventief beleid ontwikkelen



VERANTWOORDELIJKHEID

"Wat zouden jullie doen bij een klacht over grensoverschrijdend gedrag?"

"Welke regelingen zijn er?"



VERANTWOORDELIJKHEID

- Voorkomen van ongewenst gedrag: pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie
- Gebruikelijk: gedragscode met richtlijnen over ongewenste omgangsvormen, aanstellen van een vertrouwenspersoon, vaststellen van een klachtregeling
- Uitdaging: geen papieren tijgers
- Kenbaarheid: wat zijn de grenzen?
- Sanctiebeleid



VERANTWOORDELIJKHEID

Bij een klacht rond grensoverschrijdend gedrag; let op:

- Klachtregeling?
- Anders oplossen? Mediation?
- Risico van olievlek
- Belang van beklagde
- Hoor en wederhoor
- Non-actief?
- Kenbaarheid
- Toverwoord: zorgvuldigheid
- Onderzoek: onafhankelijk, onpartijdig?
- Uiteindelijk: welke sanctie?



AANSPRAKELIJKHEID

- De werkgever over de schreef?
- Vaak: burn-out



AANSPRAKELIJKHEID

- Rechtbank Noord-Holland 20 april 2022:

"Stress kan door vele omstandigheden ontstaan en is sterk individueel bepaald. (...) Voorts kan stress ook worden veroorzaakt door persoonlijke omstandigheden en kan bijvoorbeeld een minder goede lichamelijke conditie maken dat iemand minder goed bestand is dan normaal tegen de eisen die zijn werkzaamheden aan hem stellen, zodat de werkdruk als te zwaar – als stress – wordt ervaren.

Dat betekent dat de werknemer, die stelt dat hij door zijn werk stressklachten heeft gekregen, feiten en omstandigheden met betrekking tot zijn werksituatie zal moeten stellen op grond waarvan moet worden aangenomen dat c.q. in hoeverre, zijn klachten door zijn werk en niet door iets anders zijn ontstaan. Wanneer immers sprake is van een volstrekt normale werksituatie en een werknemer niettemin klachten krijgt, kan niet gezegd worden dat deze klachten door de werksituatie zijn veroorzaakt."



AANSPRAKELIJKHEID

- Burn-out vaak meerdere factoren: bewijspositie
- Werkgever: anticiperen op signalen
- Kenbaarheid te hoge werkdruk bij werkgever: klagen werknemer vereist?
- Inzet teamsessies, gesprek voeren, verslaglegging, signalen serieus nemen, etc.
- Rol RI&E en opvolging
- (hoge) werkdruk mág, maar niet verwaarlozen. Belangrijk: oog voor medewerker
- Lat voor werknemer ligt hoog: 1) causaal verband, 2) beleidsruimte werkgever



AANSPRAKELIJKHEID

- *Werkdruk bij COA*
 - Werknemer bij Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA)
 - PTSS/depressie: confrontatie leed/trauma's, agressie/zelfverminking/suïcidepogingen. Verhalen uit Syrië (executies, verkrachtingen, onthoofdingen)
 - Werknemer: gebrek voorbereiding, begeleiding, nazorg
 - COA: niet aannemelijk psychische klachten *door* werk, voldaan aan zorgplicht. Niet eerder geklaagd.
 - Meldingenregister COA: 11x verbale suïcidedreiging, 5x zelfdestructieve actie, 48x agressie/geweld
 - Medische informatie: verband tussen psychisch letsel en werk



AANSPRAKELIJKHEID

- *Oordeel Rechtbank:*
 - Werkgever aansprakelijk
 - Voldoende onderbouwd: blootstelling PSA; schadelijke omstandigheden
 - Aannemelijk: gezondheidsklachten door PSA bij COA (causaal verband). Rol medische informatie
 - COA moet bewijzen: redelijkerwijs nodige maatregelen getroffen ter voorkoming psychische schade -> zorgplicht
 - Niet geslaagd: onvoldoende voorlichting + aandacht gevolgen incidenten. Ingang psychische begeleiding mist.

Dus: meer PSA is meer doen! Signalen opvangen, ook (pro)actief verzamelen, maatregelen



VERSTOORDE ARBEIDSVERHOUDING

"Wat doe je als je het vertrouwen in een werknemer kwijt bent?"



VERSTOORDE ARBEIDSVERHOUDING

- Redelijke grond: g-grond: verstoorde arbeidsverhouding, zodanig dat van een werkgever *in redelijkheid niet kan worden gevergd* de arbeidsovereenkomst te laten voortduren
- Restgrond
- Succesvol
- Wederkerig?
- Geen objectief toetsingskader
- Spanningen op de werkvloer



VERSTOORDE ARBEIDSVERHOUDING

- Werknemers in conflict: horizontaal
- Verstoorde arbeidsrelatie kán! Werkgever: alles gedaan aan oplossing. *Welke maatregelen? Waarom geen resultaat? Overplaatsing?*
- Hof Arnhem-Leeuwarden 12 augustus 2019: in bijzondere gevallen ook bij werknemers onderling
- Doorwerking verticaal
- Verzwaarde inspanningsplicht werkgever: 'punten' voor mediation/conflictcoach/ingrijpen
- Inspanning gericht op oplossen -> nalaten: risico op billijke vergoeding/afwijzing
- Belangrijk: herplaatsingsplicht / overplaatsing?



VERSTOORDE ARBEIDSVERHOUDING

- Let op bij psychische klachten: geen ontslag in verband met arbeidsongeschiktheid
- Lopen op eieren: vluchten in ziekte
- Billijke vergoeding: doordrukken werkgever, slechte werkomstandigheden, kansen herstel missen
- Zorgvuldig handelen – kansen bieden: mediation, gespreksrondes, oog voor persoonlijke situatie werknemer, maatwerk
- NB: rol mediation
- Vastleggen



VERSTOORDE ARBEIDSVERHOUDING

- Neem signalen van werknemers m.b.t. werkdruk/mentale klachten serieus
- Niet escaleren, 'wegpesten': risico van billijke vergoeding
- Risicovol: zelf verstoorde arbeidsverhouding opzoeken
- Houd oog voor veranderende werkomstandigheden: meer werkdruk = meer aandacht voor werknemer
- Praktijk werkgevers: aankoersen op VSO met hogere vergoeding. Bewust risico aanvaarden. Snel op non-actief en in gesprek over beëindiging.



EINDE

- Nog vragen?
- agteresch@bvd-advocaten.nl / 06-30205241

