



KWALITEIT VAN DE ARBEID

De werkplek is een plaats waar men vele uren doorbrengt. Het is dan ook belangrijk dat elke medewerker zich goed voelt in zijn werkomgeving. Dit hangt af van heel veel zaken. Eén ding is zeker: een goede kwaliteit van de arbeid zorgt voor tevreden medewerkers en trekt goede kandidaten aan!

Uit onderzoek is gebleken dat actieve jobs de beste jobs zijn. Een actieve job is een job waarbij medewerkers een evenwicht vinden tussen de taakeisen waaraan ze moeten voldoen en de regelruimte die ze krijgen om te voldoen aan die taakeisen. Een job kan actiever worden gemaakt door te werken op de 4 facetten van de arbeidssituatie:

- Arbeidsinhoud
- Arbeidsomstandigheden
- Arbeidsverhoudingen
- Arbeidsvoorwaarden



■ Arbeidsinhoud verwijst naar de aard van het werk en de wijze waarop het werk moet worden verricht.

Is er structurele (reuma, artrose, ...) of incidentele (kneuzing, verzwikking, ...) overbelasting? Mogelijke oplossingen zijn:

- aanpassing van het takenpakket
- de inzet van hulpmiddelen (bv. tillift)
- ergonomische aanpassingen (bv. ergonomische stoelen, hoogte werkblad, ...)
- assistentie van collega's bij piekbelasting
- andere functie
- beperking in duur of tempo (van de oude werkzaamheden of in een andere functie).

Is de **werkdruk** niet te hoog? M.a.w. worden periodes van piekbelasting voldoende afgewisseld met rustigere periodes? Zo niet, denk eens na over:

- aanpassing takenpakket (sommige taken kunnen misschien over meerdere medewerkers worden verdeeld)
- verbetering van planning van de werkzaamheden
- overschakelen naar een andere functie (in individuele gevallen)
- assistentie van derden.

Is er voldoende invloed op de **werkwijze** of het werkt tempo? Zijn er vaak storingen buiten de werknemer om? Is er regelruimte voor het oplossen van problemen? Denk eens na over:

- voldoende autonomie voorzien bij het uitvoeren van taken en het oplossen van problemen
- voldoende vrijheid voorzien in de manier van uitvoeren van het werk
- regelende taken niet enkel bij leidinggevenden laten
- een haalbare, gefaseerde planning voorzien
- mogelijkheid geven om geregeld de werkplek te verlaten
- inspraak geven in de inrichting van de eigen werkplek
- contactmogelijkheid tussen medewerkers inbouwen.

Zijn er voldoende inwerk- en **opleidingsmogelijkheden**? Denk eens na over:

- onthaalbeleid
- jobcoaching
- taakverruiming
- her- en bijscholing.

Heeft de medewerker voldoende of te grote **verantwoordelijkheden**, onduidelijke of tegenstrijdige taakeisen/functieomschrijvingen? Denk eens na over:

- functie- en competentieprofielen opstellen
- voldoende inwerktijd voorzien
- peter/meter inzetten voor coaching van onervaren medewerkers
- functioneringsgesprekken voorzien
- eenduidige communicatie (wie geeft info, op welke manier, ...).

■ **De arbeidsomstandigheden verwijzen naar de fysieke omstandigheden waarbij wordt gewerkt.**

Zijn de **werkruimtes** aangepast aan de taken die er worden verricht? Zijn er klachten over lawaai, tocht, ventilatie en/of gevaarlijke situaties op de werkvloer? Denk eens na over:

- ergonomische aanpassingen
- bouwkundige/bouwtechnische aanpassingen (bv. isoleren, speciale ruimte voor gevaarlijke stoffen, ...)
- inzet van hulpmiddelen
- heldere instructies
- thuis- en telewerk.

Heeft de medewerker **onregelmatig werk**? Werkt hij/zij in vaste ploegendienst? Denk eens na over:

- aanpassing arbeidspatroon met meer regelmaat (bv. invoeren glijtijden, ...)
- andere functie met meer regelmaat
- dienstroosters ruim op voorhand opstellen en bekend maken.

Zijn er binnen de organisatie veel **traumatische ervaringen** (agressie, ongeval, overlijden)? Denk eens na over:

- structureel inbouwen van directe assistentie of begeleiding
- visualiseren van veiligheidsvoorschriften
- heldere instructiefiches
- risicoanalyse.

■ **De arbeidsverhoudingen verwijzen naar de wijze waarop werkgevers en medewerkers zowel op de werkvloer als buiten het bedrijf met elkaar omgaan.**

Is er voldoende steun van de leidinggevenden/collega's? Zijn er **conflicten** met leidinggevenden/collega's? Denk eens na over:

- opleiding 'omgaan met diverse teams'
- taakafbakening
- opleiding 'communicatie'
- opleiding voor de leidinggevenden
- conflictbemiddeling door preventiedienst.

Is er **feedback en informatie** over de kwaliteit en de resultaten van het gepresteerde werk, over het beleid en de veranderingen in de onderneming? Denk eens na over:

- beoordelingsgesprekken voeren
- feedback geven over wat goed is en wat kan worden verbeterd
- vooraf doelstellingen en verwachtingen bespreken
- info opnemen in personeelsblad
- beleid: infovergaderingen organiseren
- opstarten ideeënbus.

Zijn er voldoende mogelijkheden voor **informeel contact**? Denk eens na over:

- taken toevoegen die samenwerking vereisen
- pauzes beter organiseren
- gemeenschappelijke activiteiten organiseren (bv: samen eten)
- de werkruimte zo inrichten dat oogcontact mogelijk is.

Zijn er problemen met **discriminatie**, ongewenst gedrag, pesten en/of privacy? Denk eens na over:



- voorlichting rond discriminatie, ongewenst gedrag en pesten op het werk (zie ook fiche rond anti-discriminatiewetgeving)
- een vertrouwenspersoon aanstellen.

■ **Arbeidsvoorwaarden zijn alle afspraken tussen werkgever en werknemer over de voorwaarden waarbij arbeid wordt verricht.**

Kan de medewerker zelf **werkoverleg** opstarten? Heeft hij/zij invloed op het werkrooster? Kan men zelf de richting aangeven van de loopbaan binnen de organisatie? Denk eens na over:

- regelmatig voeren van werkoverleg
- loopbaangesprekken voorzien
- inspraak bij de planning.

Zijn er voldoende **loopbaanmogelijkheden** aanwezig? Is er jobzekerheid? Bestaan er loopbaangesprekken en is er een objectief beoordelingssysteem? Denk eens na over:

- opleidingen en doorgroeimogelijkheden
- jaarlijks functionerings- en loopbaangesprekken organiseren
- kiezen voor een eenduidig beoordelingssysteem.

Is het **loon** gelijkaardig aan dat van vergelijkbare functies in andere bedrijven? Zijn er mogelijkheden tot extralegale voordelen? Zijn de looncriteria duidelijk voor alle medewerkers?

Bestaat er binnen de organisatie een mogelijkheid om zelf je **vakantie** te regelen? Is er een collectieve sluiting?

Geraadpleegde bronnen:

- Disability management in Belgische bedrijven. www.disability-management.be
- Van Hootegem, G., Van Amelsvoort, P., Van Beek, G & Huys, R. (2008). Anders organiseren & beter werken. Acco Leuven.