**PSA-beleid < Naam corporatie >**

*Geldig van .. tot ..**<bijvoorbeeld 2020-2024>*

1. **Doel van het PSA-beleid**

Doel van het PSA-beleid is werkdruk en ongewenste omgangsvormen en hierdoor onstane werkstress bij <naam corporatie> zo veel mogelijk te voorkomen en te beperken.

1. **Definities**

**PSA** = werkdruk & ongewenste omgangsvormen

**werkdruk** = structurele disbalans tussen de eisen van het werk (inhoud en context) en de mogelijkheden van de werknemer om het werk goed uit te voeren

**ongewenste omgangsvormen** =

* agressie en geweld door derden
* discriminatie, pesten, seksuele intimidatie binnen de corporatie

*Werkdruk en ongewenste omgangsvormen vormen per definitie een negatieve situatie en kunnen leiden tot werkstress.*

***werkstress*** *= belastingsverschijnselen, kunnen op lange termijn leiden tot burnout / verzuim*

1. **Bronaanpak**

<Naam corporatie> beoogt de aanpak waar mogelijk te richten op de *bronnen* van de psychosociale arbeidsbelasting. Dit doen wij door de onderliggende oorzaken in de werksituatie vast te stellen en waar mogelijk maatregelen te kiezen die deze oorzaken aanpakken.

Naast aanpak van de PSA-oorzaken biedt <naam corporatie> gelegenheid tot verbetering van de belastbaarheid aan medewerkers met belastingverschijnselen.

1. **Aanpak**

* Voor de aanpak van werkdruk wordt gebruik gemaakt van de Zelfinspectietool ‘Werkdruk’ van de Inspectie SZW.
* Voor de aanpak van discriminatie, pesten en seksuele intimidatie binnen < naam corporatie > wordt gebruik gemaakt van de Zelfinspectietool ‘Pesten, discriminatie en seksuele intimidatie’ van de Inspectie SZW.
* Voor de aanpak van agressie en geweld bij klantcontacten wordt gebruik gemaakt van de Zelfinspectietool ‘Agressie en geweld door derden’ van de Inspectie SZW.

De aanpak van werkdruk vindt plaats in overeenstemming met **artikel 6.9 uit de CAO Woondiensten**.

<Naam corporatie> voert tweejaarlijks een **medewerkersonderzoek** uit naar de oorzaken en gevolgen van o.a. werkdruk en ongewenste omgangsvormen. Agressie en geweld door derden zal onderdeel van dit onderzoek uitmaken voor bedrijfsonderdelen met klantcontacten. Input voor de vraagstelling binnen dit onderzoek vormen de meest recente (branche-)RI&E, de resultaten uit het laatste medewerkersonderzoek, signalen van de OR, van de bedrijfsarts en eventuele aanvullende signalen. De onderzoeksresultaten worden besproken met de OR.

De PSA-oorzaken en aanwezige klachten worden geïnventariseerd in samenspraak met de OR en de arbo-arts. De oorzaken die de grootste belasting vormen worden aangepakt in een verbetertraject. Hiertoe wordt een plan van aanpak gemaakt en worden de maatregelen uitgevoerd.

Aandachtspunt is de inspraak die alle medewerkerkers wordt geboden bij de keuze van aan te pakken oorzaken en bij de inventarisatie van mogelijke maatregelen. Het PSA-beleid van <naam corporatie> en de voortgang van de maatregelen worden gecommuniceerd naar de medewerkers, opdat zij zich gesteund voelen.

Medewerkers worden **voorgelicht** over de risico’s van werkdruk en ongewenste omgangsvormen en over mogelijke maatregelen die erop gericht zijn om deze te voorkomen of te beperken. Dit gebeurt door:

* gedragsregels voor onderlinge communicatie en omgang op de werkvloer, zodat iedereen weet wanneer er sprake is van pesten, discriminatie en/of seksuele intimidatie
* een agressieprotocol, met o.a. speciale aandacht voor verward gedrag door bewoners en bezoekers
* te verwijzen naar relevante onderdelen op flowweb.nl
* jaarlijks trainingen aan te bieden met de thema’s werkdruk/werkstress en agressie
* PSA regelmatig te laten terugkeren als vast bespreekpunt in het werkoverleg; hierin worden o.a. bovenstaande punten besproken.

Aansluitend op de gedragsregels voor onderlinge communicatie en omgang op de werkvloer hanteert < naam corporatie > een **klachtenprocedure** en een klachtencommissie om te beoordelen of een klacht gegrond en te adviseren over maatregelen; deze zijn bekend gemaakt binnen de corporatie.

Werknemers van < naam corporatie > hebben gelegenheid anoniem een onafhankelijke **vertrouwenspersoon** in te schakelen. De vertrouwenspersoon helpt hen om te gaan met ongewenst gedrag van collega’s en leidinggevenden en zo nodig het probleem bespreekbaar te maken binnen de corporatie. < Naam corporatie > heeft hiervoor gekozen voor een < interne / externe > vertrouwenspersoon.

Werkdruk en ongewenst gedrag worden als vast agendapunt door de leidinggevenden besproken met medewerkers in de functionerings- en beoordelingscyclus of in andere reguliere gesprekken tussen de leidinggevende en de werknemer.

Werknemers van < naam corporatie > krijgen eens in de …. < bijvoorbeeld drie > jaar gelegenheid om deel te nemen aan een individueel **Preventief Medisch Onderzoek** (PMO). Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de arbo-arts en bestaat uit onderzoek van de gezondheid, en activiteiten om de gezondheid van werknemers te beschermen en verbeteren als daar aanleiding voor is. De werknemers krijgen hiermee actueel inzicht in de ontwikkeling van hun gezondheid en eventuele gezondheids- en verzuimrisico's. < Naam corporatie > is als werkgever, samen met de OR actief bij de voorbereiding en uitvoering van het PMO betrokken. Eventuele verplichte keuringen (op grond van de wet of CAO) kunnen onderdeel uitmaken van het PMO.

Medewerkers die gebaat zijn bij verbetering van hun stressbestendigheid worden gestimuleerd deel te nemen aan het online programma ‘De Stressmanager’ op flowweb.nl.

Medewerkers met structurele stressklachten wordt individuele (stress)coaching aangeboden om deze belastingsverschijnselen te verminderen en hun belastbaarheid te verhogen.

1. Taken & verantwoordelijkheden

* Eindverantwoordelijk voor het PSA-beleid is de portefeuillehouder HR binnen het MT.
* De preventiemedewerker\* zorgt voor de organisatie van het medewerkersonderzoek, bespreking van de resultaten en mogelijke maatregelen met MT / OR / HR / medewerkers, leidt de verbeteraanpak, en evalueert de resultaten.
* De OR en de arbo-arts inventariseren signalen van werkdruk en ongewenste omgangsvormen en mogelijke oorzaken en leveren deze aan bij (de preventiemedewerker\* en) het MT.
* De preventiemedewerker\* en de OR adviseren samen het MT over een maatregelenkeuze in het kader van PSA.
* De portefeuillehouder HR binnen het MT besluit over de definitieve uit te voeren PSA-maatregelen.
* De preventiemedewerker\* draagt zorg voor de gedragsregels voor onderlinge communicatie en omgang op de werkvloer, de klachtenprocedure, de aanstelling van een klachtencommissie, het agressieprotocol, de huisregels voor klanten en bezoekers en de aanstelling van een vertrouwenspersoon.
* De preventiemedewerker\* zorgt voor de communicatie van het PSA-beleid en de voortgang van de maatregelen naar de werknemers.
* De leidinggevenden bespreken de beleefde werkdruk met hun medewerkers in de functionerings- & beoordelingscyclus of in andere reguliere gesprekken.
* De medewerkers dragen actief bij aan de aanpak van hun eigen werkdruk.
* De leidinggevenden zorgen voor het bespreken van werkdruk en ongewenste omgangsvormen in het werkoverleg en voorlichting aan hun eigen medewerkers. De preventiemedewerker voorziet de leidinggevenden hiertoe van ideeën, informatie en benodigd materiaal.
* De preventiemedewerker\* en de OR evalueren samen jaarlijks het PSA-beleid en adviseren de portefeuillehouder HR over bijstelling van het beleid.
* De arbo-arts draagt de verantwoordelijkheid voor de inhoud en uitvoering van het PMO.
* De preventiemedewerker\* en de OR overleggen met de arbo-arts de voorbereiding en uitvoering van het PMO.

\* of HR / P&O

1. Evaluatie

Het PSA-beleid wordt jaarlijks geëvalueerd op voortgang en aansluiting op de actualiteit en zo nodig bijgesteld.