

Thema: Psychosociale arbeidsbelasting

Labels: werkdruk, agressie, stress

Risico omschrijving:

Beroepsziekten door psychische aandoeningen vormen, na aandoeningen van het bewegingsapparaat, de grootste groep van aandoeningen die bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten wordt aangemeld. Dit blijkt ook uit diverse onderzoeken die voor de dierenartsen zijn uitgevoerd. Uit algemeen onderzoek in 2005 door TNO Arbeid¹ blijkt dat het arbeidsgerelateerde ziekteverzuim als gevolg van psychische klachten wordt geschat op 3,6 tot 6,3%. Het aandeel van de WAO uitkeringen dat door werkgerelateerde psychische klachten wordt veroorzaakt ligt op 14%. Uit berekeningen blijkt dat de maatschappelijke kosten ca. 4 miljard euro bedragen. Dat zijn cijfers die er niet om liegen. Psychische aandoeningen vormen 23,5% van alle meldingen van beroepsziekte. Het gaat dan om overspannenheid, burn-out en het posttraumatische stresssyndroom (PTSS). Overspannenheid komt het meest voor bij vakspecialisten, managers en bij administratief personeel.

Uit de praktijk bij de dierenartsen blijkt dat dierenartsen in verschillende perioden van hun loopbaan een verschuiving in werkdruk en/of stress ervaren. Verschillen per leeftijdsfases zijn binnen alle branches aanwezig, de dierenartsen vormen daar geen uitzondering op. De dierenartsen kennen een beperkt loopbaantraject. Je bent aan het begin van je carrière dierenarts en aan het eind van je carrière ook. Daarbij bestaat de kans op een beperkt perspectief met een loopbaanpad en de daarbij passende wisselingen in taken, functies of overige ontwikkelingen. Aan de andere kant is de kans aanwezig dat de eigenaren van dieren verwachten dat je alle vaardigheden onder de knie hebt in de eerste jaren als dierenarts.

De eerste periode van de loopbaan blijkt vaak bepalend voor de keuze die zij maken in hun carrière als dierenarts. De eerste jaren wenst men begeleiding van een (senior)dierenarts. Daarbij is het belangrijk dat men voldoende ruimte krijgt voor het maken van "fouten". Dit draagt bij aan het zelfvertrouwen. Het is tijdens "spannende" momenten zeer wenselijk om altijd te kunnen overleggen met een (ervaren)dierenarts(assistente), desnoods telefonisch. Sociale partijen onderkennen, dat startende dierenartsen onvoldoende praktijkervaring opdoen tijdens de opleiding Diergeneeskunde. Werkgever en werknemer zijn zich bewust van het feit dat deze ervaring in de praktijk moet worden opgedaan en dat dit van beide kanten inzet vraagt.

De periode na ongeveer vijf jaar zie je in de praktijk een ontwikkeling waarbij dierenartsen kiezen voor een eigen praktijk of specialisatie. De dierenarts-eigenaar van een praktijk wenst daarbij dat er een balans is tussen inzetbaarheid en gebruik van ervaring.

Het kunnen delegeren van taken en het begeleiden van de (jongere) dierenarts dragen bij aan meer balans. Ervaring speelt een belangrijke rol en men geeft aan zich sneller moe te voelen (dit is ook binnen andere branches zichtbaar bij fysiek zwaar werk). De onregelmatige werktijden in combinatie met fysiek zwaar werk en werkdruk spelen een belangrijke rol bij het onderwerp psychosociale arbeidsbelasting voor de dierenartsen. Belangrijke vakgebonden risico's uit de dierenartspraktijk zijn:

- Houden van privé – werk balans;
- Stressbeleving bij handelingen door beperkte ervaring;
- Steun collega's/begeleiding/sparren;
- Omstandigheden van de klant (complexere bedrijfsvoering veehouders, financiële situatie klanten etc);
- Spoedeisende vragen;
- Onregelmatige werktijden;
- Samenwerking binnen team;
- Werken met levende dieren (kunnen schoppen, bijten etc).

Wet en regelgeving:

Onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) worden de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie verstaan die stress teweegbrengen. (chronische) stress in combinatie met onvoldoende herstel kan leiden tot negatief ervaren lichamelijke en sociale gevolgen en psychische aandoeningen als burnout, overspanning, depressie en posttraumatische stressstoornis, met langdurig ziekteverzuim en een grote kans op instroom in de WAO tot gevolg.

Iedere organisatie zal moeten onderzoeken wat en in welke situatie de bronnen en oorzaken voor psychosociale arbeidsbelasting zijn (artikel 3 lid 2 Arbowet). De uitkomsten van de risico-inventarisatie zijn daarvoor het startpunt (artikel 5 Arbowet). Vervolgens kunnen daarbij passende maatregelen gezocht worden.

Ook dient u een arbeidsgezondheidskundig onderzoek (artikel 18) aan te bieden. Werknemers zijn niet verplicht hieraan mee te doen. Een tip is om hierbij rekening te houden met keuzemodules rondom werkdrukbeleving, werkplezier, stress etc. Dat laatste is wenselijk en het blijkt uit de RI&E in hoeverre de maatregelen kunnen bijdragen.

Voor deze risico's (PSA) zijn de volgende thema's met oplossingen beschikbaar:

Titel: Werkdruk beleving algemeen**Labels: arbeidsrisico, regelmogelijkheden, bedrijfscultuur, verzuim, werkdruk, stress, werkinhoud****Risicobeschrijving:**

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat werkdruk bij de dierenartsen en dierenartsassistenten een veelvoorkomend arbeidsrisico vormt. Deze ontstaat als medewerkers structureel onder hoge tijdsdruk werken. Planning, spreekuren, spoedgevallen, persoonlijkheid, regelmogelijkheden en bedrijfscultuur zijn enkele factoren die bepalen of zo'n situatie leidt tot verzuim. Werkdruk valt onder de verzamelnaam psychosociaal arbeidsrisico. Elke dierenarts of dierenartsassistent kan ermee in aanraking komen. Een goed preventief beleid helpt het risico te beperken.

Werkdruk heeft te maken met het gevoel dat je niet aan de werkeisen kunt voldoen. Het werk voor de dierenartsen is de afgelopen jaren anders geworden. Dierenartsen en dierenartsassistenten moeten meer informatie geven aan cliënten, medicijnen zijn verkrijgbaar via internet, de bedrijfsvoering voor veehouders is complexer geworden. Cliënten op hun beurt zijn mondiger dan voorheen. Ze hebben bovendien hogere verwachtingen van dierenartsen en dierenartsassistenten. Voor leidinggevende dierenartsen geldt ook dat de werkinhoud zich verder ontwikkelt, terwijl zij vaak nog niet voldoende kennis en vaardigheden bezitten om hun veranderende rol als leidinggevende naar behoren te kunnen vervullen.

Een goede onderlinge communicatie heeft een positief op de werkbeleving en draagt bij aan werkplezier. Werkplezier draagt bij om de kans op stress te verminderen. Ook een goede teamsfeer in de dierenartspraktijk blijkt belangrijk.

Foto maken van werkdrukhouding bij dierenartsen(assistenten).

In het algemeen komen de volgende onderwerpen aan de orde bij dierenartsen die een rol spelen bij de werkdrukbeleving van dierenartsen:

- Eisen van de klanten nemen toe door o.a. internetinformatie over ziektebeelden
- Druk vanuit de klant om direct geholpen te worden
- Financieel economische druk van klanten
- Andere spelers op de markt en toenemen van concurrentie
- Bedrijfsbezoeken en spoedgevallen

Oplossingen – voorkomen werkdruk algemeen

- Het bevorderen van specialisatie onder assistenten kan positief bijdragen aan de werkbeleving. Denk bijvoorbeeld ook aan onderlinge taakverdeling op de

onderwerpen: arbotaken, planning, rooster opstellen, operaties, regulier onderhoud lab, specifieke handelingen met dieren etc.

- Voer regelmatig een arbeidsgezondheidskundig onderzoek uit naar de werkbeleving van alle medewerkers. Voor de Arbo-wet moet u dit u immers ook aanbieden.
- Een manier om stress voor een grote groep te voorkomen (bronaanpak) is om inloopsprekuren te vervangen voor spreekuren op afspraak. Alleen op afspraak werken, mits goed gepland kan rust geven in de dierenartspraktijk.
- Zorg voor voldoende daglicht en de manier van verlichting in de praktijk. Deze dragen bij aan vermindering van vermoeidheidsklachten. Neem contact op met uw arbo-adviseur om hierover advies aanvragen.
- Zorg bij de inrichting per spreekruimte/behandelruimte dat dit op dezelfde wijze gebeurt, zodat iedereen makkelijk en snel producten/medicijnen kan pakken.
- De werkgever kan een training - "hoe om te gaan met werkdruk (coping)" - aanbieden aan de werknemers. Dit draagt bij aan de bewustwording van persoonlijke reacties op werkdruk en daarmee is er ook aandacht voor eigen verantwoordelijkheid van de werknemer.
- Denk aan de manier van communiceren: Fout: "De afspraak kan pas om 10 uur". Goed: "U kunt al om 10 uur komen".
- Vraag, zo mogelijk, de diereigenaar langs te komen met het dier i.p.v. naar de diereigenaar te gaan (denk o.a. aan paardeneigenaren).
- Biedt alternatieven aan richting de klant (adviesgericht).
- Herkennen van signalen door gebruik te maken van het **stoplichtmodel**.
- Organiseer met uw team bijvoorbeeld teamdagen, ook zijn er werkplezier spellen of workshops te organiseren;
- Kies een passende sport. Dit kan bijdragen om mentaal fit te blijven.

Oplossingen – genezen werkdruk algemeen

Medewerkers en dierenartsen die werkdruk ervaren, kunnen prima functioneren. Het wordt een probleem wanneer de werkdruk te hoog wordt en zij zich gehinderd voelen in hun beroepsuitoefening. Zonder ingrijpen kan dit leiden tot overspannenheid, burn-out en dus uitval. Belangrijk bij de aanpak van verzuim is een goede begeleiding. Deze richt zich op maatregelen om de ervaren werkdruk te verminderen. Het gaat om een combinatie van de eerder genoemde preventieve maatregelen en persoonlijke (psychische) begeleiding. Naast begeleiding moet u de oorzaak van het probleem op de werkplek zelf aanpakken.

Risico: uitval, ziekteverzuim, burn-out, overspannenheid, verminderd functioneren

Functiegroep: eigenaar dierenartspraktijk, dierenartsen, dierenartsassistenten, ondersteunend personeel

Handeling: alle handelingen

Titel: Arbeids- en rusttijden**Labels:****Risicobeschrijving:**

De Arbeidstijdenwet geldt voor werkgevers en werknemers en is ook opgenomen in de CAO. Hierin staat hoe lang werknemers per dag en per week mogen werken en wanneer zij recht hebben op pauze of rusttijd. Die regels zijn er met het oog op gezondheid, veiligheid en welzijn, maar ook om werk, privé en zorgtaken te kunnen combineren. Voor kinderen, jeugdigen en zwangere- of pas bevallen vrouwen gelden de regels voor speciale groepen. Dierenartspraktijken zijn alle dagen van het jaar voor de volle 24 uur paraat, inzetbaar en aan het werk. Voor medewerkers, dierenartsen en dierenartsassistenten houdt hun werk in dat zij bereikbaarheidsdiensten (consignatie) moeten draaien met consequenties voor hun dag-nachtritme en voor de verhouding tussen werk en privéleven. Inspanning moet regelmatig worden afgewisseld met ontspanning, anders volgt overspanning. Dat geldt des te meer voor dierenartsen, omdat zij vaak onder bijzondere omstandigheden en grote tijdsdruk met piekbelastingen moeten werken. Dat kan zowel fysiek als mentaal zwaar zijn. Incidentele en zeker structurele vermoeidheid geeft een grotere kans op concentratieproblemen, uitval, verzuim en ongelukken (o.a. verkeersongevallen).

Foto van een dierenarts blij met een assistent**Oplossingen - voorkomen:**

- Zorg ervoor dat medewerkers en dierenartsassistenten niet langer werken dan het maximum dan in de wet of CAO staat.
- Biedt assistenten regelruimte aan om onderling of in overleg het rooster in te delen
- Communiceer over werktijden en werkdruk tijdens werkoverleg

Oplossingen – genezen:

Als een medewerker of dierenarts de werktijden niet meer aankan, leidt dit mogelijk tot gezondheidsklachten en langdurige uitval. Neem in dit geval op met de bedrijfsarts of arbodienst.

Wet- en regelgeving arbeidstijden:

- Arbeidstijdenwet: informatie voor werkgevers (SZW)
- Arbeid door jongeren: informatie voor werkgevers (SZW)
- Minder of meer werken: informatie voor werkgevers (SZW)
- Arbeidstijdenwet (Overheid.nl)

Risico: uitval, ziekteverzuim, burn-out, overspannenheid, verminderd functioneren, kans op ongevallen.

Functiegroep: eigenaren dierenartspraktijken, dierenartsen, dierenartsassistenten, ondersteunend personeel

Handeling: alle handelingen

Titel: Consignatiedienst/Bereikbaarheidsdienst**Labels: bereikbaarheidsdienst, rooster, uren, tijden, bijbanen****Risicobeschrijving:**

Uit de praktijk blijkt dat bij hoge werkdruk al dan niet door hoge belasting in de diensten de combinatie van vermoeidheid en sociale stress ongelukken kan veroorzaken. De wet en de CAO voorzien in oplossingen om de risico's te beperken indien rekening gehouden is met de richtlijnen rondom werktijden/consignatiediensten.

Oplossing Consignatiediensten - voorkomen

- Roosters: In het opstellen van roosters rekening houden met de vereiste rusttijden opdat medewerkers voldoende tijd hebben voor rust en herstel. Zorg ervoor dat medewerkers en dierenartsassistenten niet langer werken dan het maximum tijden welke in de wet en de CAO staan.
- Afspraken over bijbanen: voor het aangaan en uitvoeren van bijbanen naast het dienstverband moet de werknemer aan de werkgever opgave doen. De wet bepaalt dat als de werkgever er in toestemt, de werkgever er op moet toezien dat de roosters zodanig zijn dat het totaal aantal, in een bepaalde periode, gewerkte uren binnen de wettelijk vastgestelde arbeids- en rusttijden blijft. De werkgever kan een bepaling over bijbanen opnemen in de arbeidscontracten. Indien de werkgever akkoord gaat met een bijbaan dan is het advies om nadrukkelijk de verantwoordelijkheid voor naleving van de arbeidstijdenwet ook bij de werknemer te leggen.
- Geestelijke gezondheid: voor het gezond functioneren is het advies om voldoende aan sport en beweging te doen. Voor de werkgever bestaan er diverse voordelige mogelijkheden (ook via belasting) om sportabonnementen aan te bieden aan de werknemer. Het is nadrukkelijk (ook) aan de werknemer om adequate maatregelen te nemen die ervoor zorgen dat deze fysiek en geestelijk voldoende fit is om gezond op het werk te verschijnen en zodoende uitval wegens gezondheidsproblemen te beperken. (reactie snelheid (autorijden), concentratie, gewicht etc).

Oplossing Consignatiediensten - genezen

Als een werknemer klachten krijgt, is raadpleging van de eigen huisarts of bedrijfsarts nodig. Zij zullen veelal doorverwijzen naar een specialist. Bij de behandeling hoort een (her)inrichting van de werkplek en de omstandigheden waaronder diensten. De werkgever is hiervoor verantwoordelijk.

Wet- en regelgeving:

- www.szw.nl: onder arbeidsvoorwaarden bij verlof en werktijd

- www.arbeidsinspectie.nl: bij arbeidstijden

Risico: uitval, ziekteverzuim, verminderd functioneren, werkdruk

Functiegroep: eigenaar dierenartspraktijk, dierenartsen, dierenartsassistenten

Handeling: alle

Titel: Werkdruk eerste vijf jaar loopbaan als dierenarts**Labels: studenten, werkdruk, inwerken, onzekerheid, steun, ervaring.****Risicobeschrijving:**

Studenten of een startende dierenarts is geconcentreerd op de handelingen zelf en dat geeft als risico dat ze nog minder alert zijn op de risico's (denk aan schoppen van een koe, krabben van een kat etc).

Jonge net startende dierenartsen ervaren onzekerheid. Fouten maken in het eerste jaar kunnen leiden tot een schuldgevoel. Blijf hiermee niet rondlopen en maak het bespreekbaar. Het is van belang om als startende dierenarts vragen te stellen en je niet dom te voelen bij het stellen van vragen. De meeste dierenartsen hebben het vak vooral in de praktijk onder de knie gekregen.

Elke dierenarts komt in het eerste jaar tegen dat er een keer sprake is van een "spannend"moment, waarbij je het gevoel hebt in het diepe te springen. Bespreek dan je aanpak met een ervaren dierenarts(assistente) (kan ook telefonisch en onderweg naar een spoedgeval). Zorg dat er altijd een achterwacht aanwezig is en neem desnoods weer contact indien je onzeker bent over je aanpak, omdat de situatie toch anders blijkt dan gedacht en/of een eigenaar van het dier dat in paniek raakt.

Reageer pro-actief op vervelende situaties. Ga eventueel even bij eigenaren langs na een vervelende gebeurtenis en vraag zelf steun bij een collega.

De kans dat een startende dierenarts zichzelf druk oplegt is aanwezig gedurende de eerste jaren, waaronder het zoeken naar een balans tussen privé en werk.

Het is ook belangrijk om de ruimte te vragen om te leren en hierbij steun te zoeken van een dierenarts met ervaring. Dit kan ook iemand zijn vanuit je netwerk. Het is ook aan te raden om na het eerste jaar met een begeleider en ex-studiegenoten het eerste jaar te evalueren.

Oplossingen - voorkomen:

- Zorg voor steun van een ervaren collega;
- Zorg voor een bedrijfscultuur waar ruimte is om fouten te mogen maken;
- Zorg voor een sparringpartner en leer van elkaar door te sparren;
- Competenties eigen maken die bijdragen hoe om te gaan met werkdruk: besluitvaardigheid, aansluiting vinden met de klant, bespreekbaar maken van zaken of lastige kwesties met de klant (adviesvaardigheden en communicatievaardigheden);
- Zorg bij o.a. spoedgevallen of spannende handelingen ondersteuning van een ervaren dierenarts(assistente) (telefonische bereikbaarheid afspreken);

- Zorg voor duidelijkheid over tarieven. Daarmee voorkom je discussie over de prijs van de behandeling. Dit kan bijvoorbeeld met een tarievenlijsten. Spreek af wie beslissingen mag nemen over de prijs. Tip: stuur of geef direct een rekening met een specificatie aan de klant;
- Tip: geef waar mogelijk een reële kostenramingen, voordat de behandeling aanvangt en overleg met de eigenaar van het dier.
- Pas intervisie toe na het eerste werkjaar, samen met collega's.

Oplossingen – genezen

Dierenartsen die werkdruk ervaren gedurende de eerste vijf jaar, kunnen prima functioneren. Het wordt een probleem wanneer de werkdruk te hoog wordt en zij zich gehinderd voelen in hun beroepsuitoefening en overwegen om uit het vak te stappen. Zonder ingrijpen kan dit leiden tot overspannenheid, burn-out, kans op ongevallen (o.a. in het verkeer) en dus uitval. Belangrijk bij de aanpak van werkdruk in de eerste vijf jaar is een goede begeleiding. Deze richt zich op maatregelen om de ervaren werkdruk te verminderen. Het gaat om een combinatie van de eerder genoemde preventieve maatregelen en persoonlijke (psychische) begeleiding. Naast begeleiding moet u de oorzaak van het probleem op de werkplek zelf aanpakken.

Risico: uitval, ziekteverzuim, burn-out, overspannenheid, verminderd functioneren

Functiegroep: eigenaar dierenartspraktijk, dierenartsen,

Handeling: alle handelingen

Titel: Werkdruk na vijf jaar als dierenarts

Labels: werkdruk, delegeren, personeelsmanagement, functioneringsgesprekken, vaardigheden, samenwerken, leidinggeven.

Risicobeschrijving:

Tijdens deze fase van de dierenarts komen aspecten aan de orde als leren delegeren, begeleiden (assistent)dierenartsen, keuzes maken over eigen praktijk, specialisaties etc. De dierenartsen ervaren dat loslaten en delegeren lastig kan zijn. Daarnaast speelt personeelsmanagement een belangrijke rol. Als dierenarts heb je meestal geen managementachtergrond of opleiding. Bij (personeels)management spelen daarom nieuwe aspecten een rol: functioneringsgesprekken, planning, verzuim, protocollen, roosters, financiën, etc.

De dierenartsen geven aan dat de volgende normen en waarden bijdragen aan de wijze waarop de praktijk aangestuurd kan worden: bespreekbaar maken van afspraken die onderling gemaakt zijn en niet zijn nagekomen, ruimte geven aan medewerkers om hun mening te geven, ruimte geven aan medewerkers om naast de basistaken ook een speciale taak op te pakken (denk aan arbo, planning, labonderhoud, badges röntgen), samenwerking tussen alle medewerkers en dierenartsen. Na verloop van jaren bestaat het risico dat je uitgekeken kan raken op het vakgebied. Daardoor kan het gevoel ontstaan vast te lopen.

Oplossingen - voorkomen:

- Stop energie in klanten en eigenaren van dieren, waarmee de klik en gewenste samenwerking aanwezig is;
- Blijf assertief: mondigheid naar klanten over bijvoorbeeld vastzetten van koeien of gebruik maken van hulpmiddelen, zodat het fysiek ook prettiger is om te werken;
- Zorg bij aanstelling van personeel met de volgende basisvaardigheden: respect voor verschillen, elkaar in de waarde laten, relativeren en humor gebruiken;
- Leer vertrouwen op (des)kundigheid van assistenten en collega dierenartsen;
- Leer ruimte geven aan junior dierenartsen en terugkijken naar de eigen eerste jaren van werkervaring;
- Overweeg taken uit te besteden en stel een teamleider aan met managementvaardigheden, indien de praktijk groeit. Je hebt immers gekozen voor het dierenartsvak. Vraag jezelf in alle openheid af of je energie krijgt van managementtaken of dat het energie kost;
- Tip: Kies een specialisatie (om je carrièrepad verder te ontwikkelen): blijf bijvoorbeeld ook algemeen maatschappelijk actief of blijf jezelf ontwikkelen op het gebied van vaardigheden in de politiek, werknemer/werkgevers verenigingen etc.

Oplossingen – genezen

Dierenartsen die werkdruk ervaren na de eerste vijf jaar, kunnen prima functioneren. Het wordt een probleem wanneer de werkdruk te hoog wordt en zij zich gehinderd voelen in hun beroepsuitoefening en overwegen om uit het vak te stappen. Zonder ingrijpen kan dit leiden tot overspannenheid, burn-out, kans op ongevallen (o.a. in het verkeer) en dus uitval. Belangrijk bij de aanpak van werkdruk na de eerste vijf jaar is een goede begeleiding. Deze richt zich op maatregelen om de ervaren werkdruk te verminderen. Het gaat om een combinatie van de eerder genoemde preventieve maatregelen en persoonlijke (psychische) begeleiding. Naast begeleiding moet u de oorzaak van het probleem op de werkplek zelf aanpakken.

Risico: uitval, ziekteverzuim, burn-out, overspannenheid, verminderd functioneren

Functiegroep: eigenaar dierenartspraktijk, dierenartsen

Handeling: alle handelingen

Titel: Werkdrukbeleving dierenartsassistenten en ondersteunend personeel**Labels: werkdruk, spanning, stress, werkinhoud, regelmogelijkheden, afspraken, begeleiding, ondersteuning.****Risicobeschrijving:**

Werkdruk valt onder de verzamelnaam psychosociaal arbeidsrisico. Elke dierenartsassistent of medewerker in de ondersteunde functies kan ermee in aanraking komen. Een goed preventief beleid helpt het risico te beperken.

Werkdruk heeft te maken met het gevoel dat je niet aan de werkeisen kunt voldoen. Het werk voor de dierenartsassistenten is de afgelopen jaren anders geworden. Dierenartsassistenten moeten meer informatie geven aan cliënten. Klanten op hun beurt zijn mondiger dan voorheen. Ze hebben bovendien hogere verwachtingen van dierenartsassistenten.

Constante verhoogde werkdruk kan leiden tot uitval vanwege psychische en fysieke ongemakken. Verlaagde concentratie, stress, oververmoeidheid en spanning zijn uitingen van werkdruk.

Foto maken van werkdrukhouding bij assistenten

Oplossingen - voorkomen

Voorkomen blijft beter dan genezen, zeker als het gaat om werkdruk. Dat vereist structurele aandacht voor de werkinhoud, regelmogelijkheden en de beleving van de medewerker.

- Regelmatig gesprekken voeren (functioneringsgesprekken of werkoverleg een keer per maand) over de werkbeleving. Belangrijk hierbij is helder te krijgen of medewerkers knelpunten ervaren in hun beroepsuitoefening en welke aspecten van het werk hen extra motiveren. Medewerkers moeten gestimuleerd worden mee te denken en input te leveren voor bestrijding van werkdruk. Tijdelijke oplossingen kunnen zijn iemands rooster aanpassen zodat het werk afkomt binnen de gestelde tijd. U kunt een werknemer ook specifieke taken geven of zorgen voor specialisatie, zodat de hoeveelheid werk en de tijd waarin het moet gebeuren beter in balans zijn.
- Leidinggevenden/dierenartsen moeten zich bekwamen in hun rol als personeelsmanager met oog voor de werkbeleving van medewerkers. Daar hoort ook het signaleren van knelpunten bij en op een constructieve manier, samen met de werknemer, oplossingen voor werkdruk vinden. Hiervoor bestaan verschillende trainingen en workshops.
- Voer regelmatig een preventief arbeidsgezondheidskundig onderzoek uit, waar ook aandacht is voor de werkdrukbeleving van medewerkers. Voor de Arbo-Wet moet u immers een arbeidsgezondheidskundig onderzoek uitvoeren en ook het personeels- en arbobeleid op orde hebben. Een module over werkdrukbeleving bestaat uit een vragenlijst die door werknemers wordt ingevuld en ook feedback geeft over hun

werkbeleving. Daarbij komen aan de orde arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden en persoonlijke omstandigheden. Meer informatie hierover kunt u verkrijgen bij uw arbodienst of arbo-adviseur.

- De RI&E inventariseert de werkdruk op grote lijnen. Bespreek de uitslagen periodiek tijdens een werkoverleg om te signaleren of medewerkers knelpunten ervaren.

Oplossingen – genezen

Medewerkers die werkdruk ervaren, kunnen prima functioneren. Het wordt een probleem wanneer de werkdruk te hoog wordt en zij zich gehinderd voelen in hun beroepsuitoefening. Zonder ingrijpen kan dit leiden tot overspannenheid, burn-out en dus uitval. Belangrijk bij de aanpak van verzuim is een goede begeleiding. Deze richt zich op maatregelen om de ervaren werkdruk te verminderen. Het gaat om een combinatie van de eerder genoemde preventieve maatregelen en persoonlijke (psychische) begeleiding. Naast begeleiding moet u de oorzaak van het probleem op de werkplek zelf aanpakken.

Risico: uitval, ziekteverzuim, burn-out, overspannenheid, verminderd functioneren

Functiegroep: dierenartsassistenten, ondersteunend personeel

Handeling: alle handelingen

Titel: Agressie en Geweld

Labels:

Treiteren, pesten, negeren, spullen stelen, provoceren, spullen vernielen, discriminatie, intimidatie, uitschelden, met een wapen dreigen.

Risicobeschrijving:

Onder agressie en geweld valt het psychisch en/of fysiek bejegenen en bedreigen van een werknemer tijdens de uitvoering van zijn of haar beroep. Dit kan zowel in lichte mate voorkomen (bijvoorbeeld beledigen, duwen) als in ernstige vorm (bijvoorbeeld discrimineren, slaan of steken met een mes).

In de dierenartspraktijk komen veel mensen met een hulpvraag. Ze zijn daar om een oplossing te krijgen voor hun probleem. Sommigen reageren in zo'n situatie geprikkeld. Dat kan leiden tot (verbaal) agressief gedrag en tot geweld. Deze tendens is ook zichtbaar in andere dienstverlenende beroepen in Nederland. Zowel binnen als buiten de branche is onderzoek gedaan naar agressie en geweld. In de dierenartspraktijk blijken wachttijden, onduidelijkheid over tarieven of ongerustheid over het dier belangrijke oorzaken te zijn van onheus gedrag van klanten.

Agressie en geweld zijn onderdelen die vallen onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) naast de factoren seksuele intimidatie, pesten en werkdruk en die in de arbeidssituatie stress teweegbrengen. (Chronische) stress in combinatie met onvoldoende herstel en kan leiden tot negatief ervaren lichamelijke en sociale gevolgen en psychische aandoeningen als burnout, overspanning, depressie en posttraumatische stressstoornis, met langdurig ziekteverzuim. Het aandeel psychische klachten van het totale verzuim neemt toe naarmate het verzuim langer duurt.

Foto aan balie maken met een zgn agressieve klant

Oplossingen - Voorkomen

Agressief gedrag voorkomen kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door het verbeteren van privacy, correcte en volledige informatievoorziening, balietrainingen (begrip voor de boodschap van de cliënt), goede bezetting en aanwezigheid van een assistente aan de balie. Belangrijk is dat er een samenhangend beleid bestaat.

Foto maken van een prettige situatie aan de balie

- Goede inventarisatie via de branche-erkende RI&E via de site van de KNMvD geeft inzicht in de eventuele gevaren.

- Zorg voor een training herkennen en omgaan met Agressie en Geweld. Denk daarbij ook aan subsidiemogelijkheden vanuit sociale zaken en werkgelegenheid;
- Steun van collega's is binnen de dierenartspraktijken belangrijk. Niet iedereen is even vaardig om agressie te voorkomen. Vraag direct om hulp indien de situatie met de klant ongemakkelijk voelt;
- Stel huisregels en/of protocollen op. Het is handig om deze op een goed zichtbare plaats op te hangen;
- Actief beleid in de dierenartspraktijk: laat elk voorval van agressie en geweld melden bij de leidinggevende of de dierenarts. Stel een lijst samen van klanten met (frustratie) agressie en zorg dat u een aparte afspraak maakt met deze klanten;
- Zorg voor korte of plezierige wachttijden (bij lang wacht zorgen voor bijvoorbeeld gratis thee/koffie of frisdranken in de zomermaanden);
- Heet uw klanten welkom door in de wachtkamer foto's op te hangen van alle medewerkers die werkzaam zijn in de dierenartspraktijk. Dat maakt de contacten minder anoniem en verhoogt de drempel om emoties te laten gaan;
- Maak afspraken met buurtagenten, indien de praktijk in een stedelijke omgeving opereert. Het belangrijkste hierbij is dat je de agent een keer gesproken hebt, dat je elkaar van gezicht kent en afspraken maakt wat te doen bij een onveilige situatie. Bij een praktijk op het platteland is het ook goed om contacten te leggen met de plaatselijke politie. De aanrijdtijden lopen wel op.
- Erkende interieurinrichters/architecten kunnen helpen de balie of dierenartspraktijk zo in te richten dat privacy enerzijds gewaarborgd is en tegelijk collega's elkaar makkelijk kunnen bijstaan bij incidenten;
- Consultancy op gebied van preventieve maatregelen kan bijdragen om oplossingen te bedenken of teamtrainingen te geven. Vaak zijn hiervoor subsidiemogelijkheden voor. Vooral teamontwikkeling en omgaan met weerstand zijn onderwerpen waar uw arbodienst of erkende adviseurs bekend mee zijn;
- Via een arbeidsgezondheidskundig onderzoek kunt u ook vragen naar een module op werkdruk. Dit geeft een blauwdruk van mogelijke PSA-risico's in de dierenartspraktijk. Dit instrument bestaat uit een vragenlijst die door werknemers ingevuld wordt en feedback geeft van de mogelijke gevaren.

Oplossingen – genezen

In situaties waar dierenartsen of dierenartsassistenten geconfronteerd zijn met agressie en/of geweld kunt u een beroep doen op traumaopvang. Het advies is om altijd een incident te melden aan de politie. Bij dit soort incidenten kan direct slachtofferhulp verkregen worden. Slachtoffers kunnen te maken krijgen met een doolhof van instanties, schaderegelingen, juridische procedures en emoties. Bureau Slachtofferhulp helpt om de zaken op een rij zetten en kan bijvoorbeeld informeren over de mogelijkheden voor schadevergoeding.

Slachtofferhulp is gratis. Meer informatie? Zie www.slachtofferhulp.nl

Daarnaast is het belangrijk dat de betreffende werknemer binnen het team goede opvang krijgt.

Risico: uitval, ziekteverzuim, burn-out, overspannenheid, verminderd functioneren, post traumatische stressyndroom

Functiegroep: eigenaren dierenartspraktijken, dierenartsen, dierenartsassistenten, ondersteunend personeel

Handeling: alle handelingen

Titel: Seksuele intimidatie**Labels:** intimidatie, seksuele**Risicobeschrijving:**

Seksuele intimidatie is een breed en bovenal subjectief verschijnsel. Seksuele intimidatie is een vorm van ongewenst gedrag en varieert van een seksueel geladen werksfeer, seksistische opmerkingen en hinderlijk gedrag tot aanranding en verkrachting. Uitgangspunt is dat niemand mag lijden onder het gedrag van een collega. Mocht dit onverhoopt wel plaatsvinden dan wordt van de medewerkers verwacht de betreffende collega hierop aan te spreken en degene die hier last van heeft, te ondersteunen. Seksuele intimidatie kan bestaan uit dubbelzinnige opmerkingen en handtastelijkheden. In extreme gevallen is sprake van aanranding of verkrachting door collega's of klanten. Al deze situaties vallen onder de noemer ongewenste omgangsvormen (verbale/fysieke agressie, discriminatie, fraude) en ze zijn waarschijnlijk de minst bespreekbare vorm ervan. Mannen kunnen slachtoffer worden van seksuele intimidatie maar meestal betreft het vrouwen. Onzekerheid, afhankelijkheid en cultuur zijn factoren die bepaalde medewerkers extra kwetsbaar maken. Seksuele intimidatie kan ernstige psychische schade veroorzaken en tot langdurig verzuim leiden.

Oplossingen - voorkomen:

De werkgever mag signalen van seksuele intimiteiten (opmerkingen, handtastelijkheden) niet negeren. Collega's en leidinggevenden moeten hun afkeur uitspreken wanneer ze iets van deze strekking opmerken. Probeer de bedrijfsprocessen zo in te richten dat zoveel mogelijk sociale controle plaatsvindt tijdens het contact met collega's en klanten. Zorg dat iedereen, vooral de nieuwkomers, de geldende regels/protocollen kent. Alle medewerkers moeten toegang hebben tot een vertrouwenspersoon. Is deze niet intern aangesteld dan moet de werkgever een externe contracteren. Zie voor meer informatie over vertrouwenspersonen, klachtenregeling of commissies: www.platformseksueleintimidatie.nl

- De medewerker kan de collega, die het ongewenste gedrag vertoont, aanspreken om kenbaar te maken welke gevolgen dit gedrag heeft. Indien dit niet mogelijk is, of niet het gewenste effect heeft, neemt de medewerker contact op met de leidinggevende of een vertrouwenspersoon.
- De medewerker kan ook hulp vragen aan een collega en/of leidinggevende, indien de medewerker hen vertrouwt. Het is belangrijk dat de werkgever hierover goede werkafspraken maakt. Indien een collega om assistentie vraagt op het moment dat zich een vervelende situatie voordoet, dient de medewerker er op te kunnen vertrouwen dat de hulp ook echt komt (teamafspraken, gedragsprotocollen etc).

- Indien de leidinggevende is ingeschakeld is het gewenst dat hij contact opneemt met een vertrouwenspersoon voor externe deskundigheid.
- Indien de medewerker verdere actie wenselijk vindt, stelt zij/hij samen met de leidinggevende of de vertrouwenspersoon de melding van het incident en een plan van aanpak op schrift.
- Het plan van aanpak wordt door de leidinggevende besproken met de dader. De dader wordt aangesproken op zijn/haar gedrag en er worden afspraken gemaakt om dit in de toekomst te voorkomen.
- Stel een protocol "Seksuele Intimidatie" op. Zie voor een voorbeeld: protocol seksuele intimidatie <http://www.klachtenregelingomgangsvormen.nl>

Oplossingen – genezen:

Neem (indien benoemd en aanwezig) contact op met de vertrouwenspersoon om vervolgstappen (aangifte) te bespreken. De vertrouwenspersoon kan tevens opvang bieden en als intermediair optreden bij eventuele formaliteiten. Deze persoon moet veiligheid bieden, objectief en betrouwbaar zijn en makkelijk toegankelijk.

Zie ook www.platformseksueleintimidatie.nl/vertrouwenspersoon

Meer informatie over de mogelijkheden kunt u ook bij uw arbodienst verkrijgen.

Risico: uitval, ziekteverzuim, burn-out, overspannenheid, verminderd functioneren, post traumatische stresssyndroom

Functiegroep: eigenaren dierenartspraktijken, dierenartsen, dierenartsassistenten, ondersteunend personeel

Handeling: alle handelingen

Titel: Pesten**Labels:** pesten, werkplezier**Risicobeschrijving:**

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke agressie dan wel ander ongewenst gedrag door een collega of groep collega's tegen een andere collega, die zich meestal niet kan verdedigen. Uitingen van pesten zijn: iemand negeren, het werk bemoeilijken, spotten over een bepaald kenmerk van een persoon, roddelen, dreigen en fysiek lastig vallen. Slachtoffers van pestgedrag kunnen ernstige psychische problemen krijgen en langdurig arbeidsongeschikt raken. Deze problemen vallen onder noemer psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Belangrijk is dat de leidinggevende pestgedrag snel signaleert en ingrijpt. Ook als medewerkers zelf om hulp vragen of pesten rapporteren, moet de leidinggevende hier aandacht aan schenken en maatregelen treffen. Pestgedrag tast het zelfvertrouwen en arbeidsplezier van het slachtoffer ernstig aan. Dit kan resulteren in (zware) psychische problemen en langdurige uitval van het arbeidsproces. Elke medewerker kan slachtoffer worden van pesten. Onzekere, introverte personen en/of medewerkers met een opvallend kenmerk (uiterlijk, thuissituatie, seksuele geaardheid, taalprobleem etc.) lopen een verhoogd risico.

Foto maken van een assistent/dierenarts die genegeerd wordt aan tafel bij de koffie**Oplossingen – voorkomen**

Pesten heeft veel te maken met de bedrijfscultuur. Het is van belang dat alle medewerkers in de dierenpraktijk verantwoordelijkheid nemen voor de omgang met elkaar. Leidinggevende(n) en informele leiders moeten het goede voorbeeld geven door een open cultuur te stimuleren waarin mensen elkaar aanspreken zowel met kritiek als met complimenten. Structureel overleg, zowel in groepsverband (werkoverleg) als individueel (functionering- en voortgangsgesprekken), is een prima middel om pesten voor te zijn en de manier van omgaan met elkaar bespreekbaar te maken. Wanneer u intern onvoldoende grip op pesten krijgt, kunt u externe hulp inwinnen.

Oplossingen - genezen

Als een medewerker het pestgedrag van collega's niet meer aankan, leidt dit mogelijk tot gezondheidsklachten en langdurige uitval. Neem in dit geval contact op met de bedrijfsarts of arbodienst. Zij zullen passende begeleiding bieden aan de medewerker. Verder kunnen ze ondersteuning geven bij het treffen van maatregelen ter voorkoming van pestgedrag binnen uw dierenartspraktijk. De vertrouwenspersoon kan tevens opvang bieden en als intermediair optreden bij eventuele formaliteiten. Deze persoon moet veiligheid bieden, objectief en

betrouwbaar zijn en makkelijk toegankelijk. Zie ook

www.platformseksueleintimidatie.nl/vertrouwenspersoon

Meer informatie over de mogelijkheden kunt u ook bij uw arbodienst verkrijgen.

Risico: uitval, ziekteverzuim, burn-out, overspannenheid, verminderd functioneren, post traumatische stressyndroom

Functiegroep: eigenaren dierenartspraktijken, dierenartsen, dierenartsassistenten, ondersteunend personeel

Handeling: alle handelingen