



# Resultaten en conclusies PSA inspectie in de Installatietechniek 2019-2020

## Inspecties in de Installatietechniek

Uit eerder onderzoek is gebleken dat werkdruk bij installatie en technische onderhoudsdiensten zowel bij grote als kleine ondernemingen voorkomt. De bedrijven met 50 medewerkers en groter zijn bezocht.

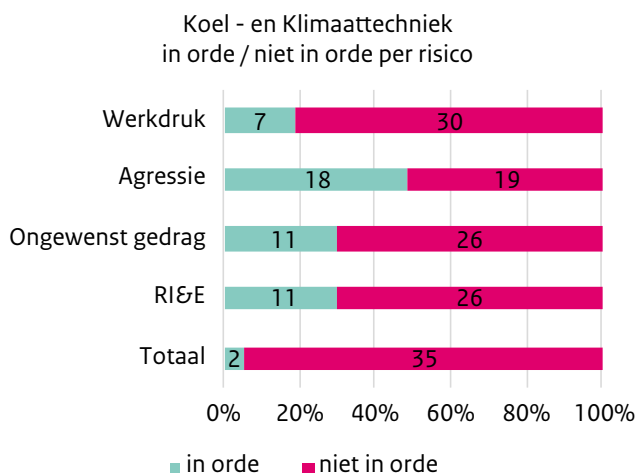
De Inspectie SZW controleerde van 1 juni tot 31 december 2019. In totaal zijn 37 bedrijven in de installatietechniek bezocht, die ook activiteiten in koel en klimaat techiek hadden. Daar zijn gezamenlijk ruim 3700 medewerkers werkzaam. De Inspectie beoordeelde of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenst gedrag inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben. De inspecteurs hebben tijdens hun inspecties extra aandacht besteed aan de young professionals binnen deze bedrijven.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor de sector Installatie en technische dienstverlening in Nederland. Binnen de sector zijn willekeurig bedrijven met koel- en klimaatactiviteiten in de installatietechniek geselecteerd.

## Verkenning risico's young professionals in de Installatietechniek op het gebied van Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)

Tijdens de inspecties verkende de inspectie SZW welke specifieke PSA-risico's er zijn bij young professionals, werkzaam bij deze bedrijven en welke maatregelen ingezet of gewenst worden voor deze doelgroep.

- Specifieke werkdrukbronnen voor young professionals, die inspecteurs ophaalden uit de bestudering van documenten en gesprekken met werknemers, zijn vooral: combinatie werk en opleiding, te veel werk, drukte bij storingen, onervarenheid in combinatie met beperkte inwerktijd, afleiding door telefoon en social media.
- Goede maatregelen zijn onder andere een goed inwerktraject, opleidingsmogelijkheden en luisteren naar de behoeften van deze groep. Een open cultuur is nodig om met elkaar de PSA knelpunten te bespreken. Verder wordt het niet gebruiken van de mobiele telefoon tijdens werkzaamheden op de bouwplaats specifiek benoemd.
- Young professionals zijn door hun gebrek aan ervaring een kwetsbare groep als het gaat om ongewenst gedrag, zoals agressie, pesten, discriminatie en (seksuele) intimidatie, van klanten, collega's en/of leidinggevenden. Vaak zijn ze niet bekend met regels en procedures of ontbreken deze. Dikwijls weten ze niet waar ze terecht kunnen na een incident.
- Aanbevelingen om goed met deze kwetsbare groep om te gaan zijn goede voorlichting en training, het samen bepalen van de normen, het organiseren van een open cultuur waarin ongewenst gedrag veilig besproken kan worden, coaching en leren van incidenten.
- Een ander aandachtspunt is de samenloop van verschillende PSA factoren. Een hoge werkdruk gecombineerd met agressie of ongewenst gedrag kan sneller leiden tot uitval of uitstroom.



## Algemene resultaten initiële inspecties Installatietechniek

- 35 van de 37 geïnspecteerde bedrijven beheersten een of meerdere risicofactoren voor psychosociale arbeidsbelasting onvoldoende. In het totaal zijn 613 overtredingen geconstateerd.
- 30 van de 37 geïnspecteerde bedrijven hadden de aanpak van werkdruk niet in orde.
- 19 van de 37 geïnspecteerde bedrijven had in totaal 250 overtredingen agressie.
- 26 van de 37 geïnspecteerde bedrijven had in totaal 301 overtredingen ongewenst gedrag.
- 26 van de 37 geïnspecteerde bedrijven hadden geen volledige, actuele of getoetste RI&E met een plan van aanpak. Bij 17 bedrijven met meer dan 50 medewerkers was geen ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging (OR/PVT).

### Algemene resultaten herinspecties Installatietechniek

- De herinspecties, die inmiddels uitgevoerd zijn bij 14 bedrijven die een overtreding hadden, laten een positief effect zien. Alle geherinspecteerde organisaties hebben de PSA-risico's geïnventariseerd en ze zijn bezig om de maatregelen te implementeren en evalueren.

### Algemeen oordeel Installatietechniek

- De Inspectie SZW vindt dat bedrijven te weinig maatregelen treffen om werkdruk, agressie en ongewenst gedrag bij hun werknemers te voorkomen of beperken. Terwijl werknemers in deze sector hier wel mee te maken hebben.
- 70% van de geïnspecteerde bedrijven miste basale arbozorg elementen zoals een volledige en getoetste RI&E met een bijbehorend plan van aanpak.
- Het oordeel geldt zowel voor de geïnspecteerde bedrijven met 50 tot 100 werknemers als met meer dan 100 werknemers.

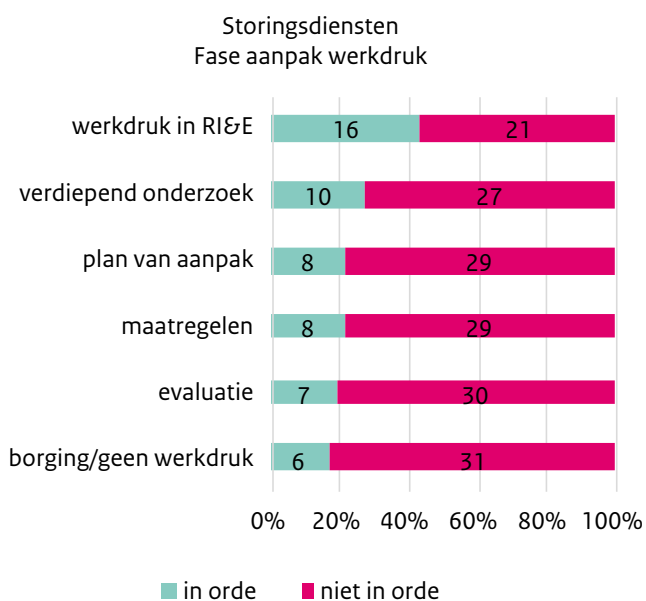
### Algemene boodschap Installatietechniek

- De Inspectie SZW benadrukt dat bedrijven hun arbobeleid niet alleen op fysieke veiligheidsrisico's moeten richten, maar dat ze daarnaast ook maatregelen moeten treffen om de PSA-risico's te beheersen.
- Arbozorg is een verplichting van werkgever en werknemers gezamenlijk. De OR/PVT heeft hierbij een belangrijke rol. Zoals het instemmingsrecht bij het opstellen van RI&E en het Plan van Aanpak.
- Techniek Nederland kan met deze bevindingen en de ervaringen bij de organisaties die hun PSA-beleid inmiddels op orde hebben gemaakt de niet geïnspecteerde organisaties aanzetten om de PSA risico's beter te inventariseren en maatregelen te gaan treffen.

### Vervolgacties Installatietechniek

- De inspectieresultaten zijn besproken met Techniek Nederland en zij willen activiteiten ontplooiën om hun leden te ondersteunen in de aanpak van PSA.
- Bedrijven met een overtreding kunnen een herinspectie verwachten.

## Installatietechniek Oordeel inspecteur over aanpak werkdruk



- De inspectie SZW vertrouwt erop dat de sector zelf verder aan de slag gaat met de aanpak en borging van PSA-beleid en kijkt aan de hand van de inspanningen binnen de sector of nieuwe PSA-inspecties de komende jaren noodzakelijk zijn.

## De aanpak van werkdruk bij bedrijven in de Installatietechniek

De inspectie SZW beoordeelde of de bedrijven een cyclische aanpak van werkdruk hadden geborgd in de organisatie zoals beschreven in de brochure: "[De aanpak van werkdruk. Waar let de Inspectie SZW op?](#)".

### Conclusies werkdruk Installatietechniek

- 31 van de 37 geïnspecteerde bedrijven hadden de aanpak van werkdruk niet in orde of geborgd\* in de organisatie.
- Bij 25 van de 37 geïnspecteerde bedrijven was er volgens de inspecteurs op basis van de interviews sprake van werkdruk.
- Bij 6 organisaties hadden de getroffen maatregelen ervoor gezorgd dat er geen sprake meer was van werkdruk. Bij nog eens 6 bedrijven kon de inspecteur het niet goed inschatten.
- De vijf belangrijkste oorzaken van werkdruk bij de 25 bedrijven waar sprake was van werkdruk waren volgens de inspecteurs: te veel werk (21x), veel overwerk (20x) te hoog werktempo (18x), afwijkende werktijden (16x) en druk veroorzaakt door de keten (14x).
- Daarnaast kwamen in bedrijven ook verschillende andere bedrijfs- of locatiespecifieke oorzaken voor. Andere oorzaken van werkdruk die in 20 tot 25 procent van de bedrijven voor komen zijn: verstoringen tijdens het werk, agressie, regelruimte, technostress, onvoldoende sociale steun, stijl van leiding geven, ongewenst gedrag van collega's en werk gerelateerde emotionele belasting.

### Oordeel werkdruk Installatietechniek

- De Inspectie SZW vindt dat de meeste geïnspecteerde bedrijven de oorzaken van werkdruk nog te weinig in kaart brengen en maatregelen treffen om deze oorzaken van werkdruk aan te pakken. Slechts 1 op de 7 geïnspecteerde bedrijven heeft de aanpak van werkdruk geborgd of kan aantonen dat er geen sprake is van werkdruk.

\*Borging is geen overtreding, maar wel een aandachtspunt.

Installatietechniek Overtredingen agressie	Totaal aantal
Melding, registratie en analyse incidenten	19
Voorlichting/instructie werknemers	19
Gedragsregels en/of huisregels	18
Opvang en nazorg	18
Daderaanpak	18
Training werknemers	18
A&G-protocollen en procedures	17
Training leidinggevenden	17
Voorlichting/instructie leidinggevenden	16
Maatregelen in plan van aanpak	15
Werknemers betrekken bij aanpak	14
Evaluatie beleid en maatregelen	14
Risico-inventarisatie/taxatie	13
Extern advies inwinnen/begeleiding aanpak	13
Organisatorische en personele maatregelen	10
Alarmprocedure en Alarmsystemen	6
Bouwkundige en technische aanpassingen	4
Anders	1
<b>Totaal</b>	<b>250</b>

Installatietechniek Overtredingen ongewenst gedrag	Aantal
Onafhankelijke klachtencommissie	24
Klachtenregeling	23
Gedragsregels en/of huisregels	22
Voorlichting/instructie leidinggevenden	21
Opvang en nazorg	21
Daderaanpak	20
Vertrouwenspersoon en deskundigheid	20
Melding, registratie en analyse incidenten	19
Voorlichting/instructie werknemers	19
Training werknemers	18
Training leidinggevenden	18
Maatregelen in plan van aanpak	17
Werknemers betrekken	15
Extern advies inwinnen/begeleiding	15
Evaluatie beleid en maatregelen	15
Risico-inventarisatie/taxatie	13
Anders, nl	1
<b>Totaal</b>	<b>301</b>

## De aanpak agressie in de Installatietechniek

De inspectie SZW beoordeelde of de bedrijven voldoende maatregelen troffen om agressie van klanten en leveranciers naar hun werknemers en de gevolgen daarvan zoveel mogelijk te voorkomen of beperken zoals beschreven in de brochure: "[Agressie en geweld. Waar let de Inspectie SZW op?](#)".

### Conclusies agressie Installatietechniek

- Bij 19 van de 37 geïnspecteerde bedrijven was de aanpak van agressie niet op orde. Hier ontbraken 250 maatregelen.
- De meeste geïnspecteerde bedrijven herkennen ongewenst gedrag door derden, zoals intimidatie, schelden of discriminatie, waar hun werknemers mee te maken hebben niet als een vorm van agressie.

### Oordeel agressie Installatietechniek

- De Inspectie SZW vindt dat er in de Installatietechniek meer aandacht moet zijn voor het herkennen van de verschillende vormen van agressie door derden.
- De inspectie SZW vindt dat nog veel maatregelen en voorlichting ontbreken om medewerkers te beschermen tegen agressie.

## De aanpak van ongewenst gedrag in de Installatietechniek

De inspectie SZW beoordeelde of de bedrijven voldoende maatregelen treffen om ongewenst gedrag van collega's en leidinggevenden naar hun werknemers en de gevolgen daarvan zoveel als mogelijk te voorkomen of beperken zoals beschreven in de brochure: "[Ongewenste omgangsvormen](#)".

### Conclusies ongewenst gedrag Installatietechniek

- Bij 26 van de 37 geïnspecteerde bedrijven was de aanpak van ongewenst gedrag niet in orde. Hier ontbraken 301 maatregelen.
- Bij 4 van de 37 geïnspecteerde bedrijven bleek tijdens de inspectie dat er sprake was van meerdere vormen van ongewenst gedrag in de organisatie. Het betrof met name intimidatie, discriminatie, pesten en/of seksuele intimidatie.
- Bij de andere bedrijven kon de inspecteur op basis van de gevoerde gesprekken niet achterhalen of ongewenst gedrag voorkwam in de organisatie. Deze bedrijven moeten nog inventariseren of en waar bewust en onbewust ongewenst gedrag in hun organisatie voorkomt en de verplichte maatregelen invoeren.

### Oordeel ongewenst gedrag Installatietechniek

- De Inspectie SZW vindt dat drie kwart van de geïnspecteerde bedrijven onvoldoende inzicht had of ongewenst gedrag in hun organisatie speelt. Daar ontbraken de meest basale elementen in de verplichte aanpak van ongewenst gedrag.

Installatietechniek Overtreding arbozorgbeleid	Aantal
onvolledige RI&E	22
toetsen RI&E	7
ontbreken RI&E	2
deskundige bijstand	1
<b>Totaal</b>	<b>32</b>

## Het arbozorgbeleid in de Installatietechniek

De Inspectie SZW beoordeelde of bedrijven beschikten over een actuele en volledige RI&E, waar ook PSA in opgenomen was en of deze getoetst was door een gecertificeerde kerndeskundige of arbodienst zoals beschreven op de website <https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/rie>

### Conclusies arbozorgbeleid Installatietechniek

- Bij 26 bedrijven zijn in totaal 32 overtredingen geconstateerd.
- 35 bedrijven beschikten over een RI&E waarin vooral veiligheidsrisico's waren benoemd. Bij 2 bedrijven ontbrak een actuele RI&E en bij 22 bedrijven was de RI&E onvolledig omdat de PSA risico's daarin niet opgenomen waren.
- Bij 7 bedrijven was de RI&E niet getoetst door een gecertificeerde kerndeskundige.
- Bij 1 bedrijf was de deskundige bijstand niet opgenomen in de RI&E.
- Bij 17 bedrijven met meer dan 50 werknemers ontbrak een OR/PVT, terwijl dat voor deze bedrijfsgrootte verplicht is.

### Oordeel arbozorgbeleid Installatietechniek

- De Inspectie SZW vindt dat de bedrijven snel moeten zorgen dat ze beschikken over een volledige en getoetste RI&E, waarin ook de PSA risico's zijn beoordeeld.
- De Inspectie SZW vindt dat werknemers bij afwezigheid van een OR en PVT onvoldoende betrokken zijn en inbreng hebben bij een goede invulling van het arbozorgbeleid.

Dit is een uitgave van:

#### Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

© Rijksoverheid | juli 2020