

## **DRAAIBOEK – Ondernemingen begeleiden bij het gebruik van de knipperlichtentool PSR**

*Dit draaiboek is bestemd voor de veldmedewerkers die ondernemingen zullen begeleiden bij het gebruik van de knipperlichtentool PSR, dit zowel voor de intensieve als de train-the-trainer sessies. Het draaiboek dient als aanvulling van de bestaande handleiding voor het gebruik van de knipperlichtentool PSR en bevat hiernaast ook informatie over de timing van de werkgroepen en over de agenda van de verschillende bijeenkomsten, inclusief de bijeenkomst(en) nadat de knipperlichtentool PSR afgerond werd. In dit draaiboek zit tevens een link naar de template die de veldwerkers zullen gebruiken bij de verslaggeving van de werkgroepen (met o.a. datum, duur, aanwezigen, belemmerende en faciliterende factoren). Op basis van de ingevulde templates zullen immers de (anonieme) synthesefiches opgesteld worden.*

*NOOT: Voor het begeleiden van de ondernemingen die aan de slag gaan met de tool na een train-de-trainer sessie, wordt een opleiding voorbereid om aan de slag te gaan met de knipperlichtentool PSR, gebaseerd op de opleiding die IDEWE in het verleden reeds gaf in het kader van de ondersteuning van ondernemingen bij het gebruik van de tool (in opdracht van FOD WASO). Deze sessie wordt gegeven aan de hand van een ppt-presentatie; in het onderwaterscherm wordt toelichting voorzien voor het gebruik van deze presentatie.*

### **Contactname ondernemingen**

Op basis van de Excel-lijst Shortlist - versie 13.12.2018 kan je ondernemingen beginnen contacteren. De ondernemingen aangeduid in het groen zijn de preferentiële partners. Ook ondernemingen waarvan men weet dat er een goede band is met IDEWE zijn preferentiële partners. Indien onvoldoende ondernemingen gevonden worden op basis van deze lijst, mogen ook andere ondernemingen gecontacteerd worden.

NOOT: Vooraleer je een onderneming contacteert, stem je best eerst af met de PAPS of andere IDEWE-collega die de organisatie goed kent om te kijken hoe je het best ingang kan vinden in de onderneming, wie de juiste contactpersoon is, of er al weet is van acties met betrekking tot psychosociaal welzijn binnen de onderneming, ....

### **STAP 1: Eerste contactname met contactpersoon binnen onderneming**

#### **Timing: Januari 2019**

Afhankelijk van je eigen voorkeur, de voorkeur van de onderneming, het voorafgaande contact, etc. kies je voor één van de volgende werkwijzen :

1. Ofwel informeer je de onderneming eerst via e-mail, geef je een inleidende uitleg over de knipperlichtentool PSR en het onderzoeksproject per mail en geef je vervolgens aan dat je in de loop van de komende week telefonisch contact zal opnemen.
2. Ofwel contacteer je de onderneming onmiddellijk telefonisch en geef je een inleidende uitleg over de knipperlichtentool PSR en het onderzoeksproject telefonisch. Vervolgens is het wel van belang om alle afspraken op e-mail te zetten.
3. Op een reeds gepland overleg bij de klant informeer je de klant over het project en vraag je of hij/zij hiervoor interesse heeft.

Inleidende uitleg over de knipperlichtentool PSR en het onderzoeksproject (per mail of telefonisch):

1. Stel jezelf kort voor + via welke weg je bij de klant bent terecht gekomen + vraag of je op een gepast moment contact opneemt indien telefonisch
2. Geef uitleg
  - Onderzoek in opdracht van FOD WASO
  - Samenwerking tussen IDEWE en CESI om ondernemingen te begeleiden bij het gebruik van de knipperlichtentool
  - Knipperlichtentool = tool die peilt naar mogelijke gevolgen van psychosociale risico's op het werk d.m.v. een aantal indicatoren of knipperlichten (bv. Absenteïsme, arbeidsongevallen, verloop)
  - Knipperlichtentool is geen risicoanalyse. Wel meet het 'de temperatuur' van een onderneming.
  - Opgebouwd uit 2 modules:
    - Module 1: analyse op basis van cijfermatige, objectieve gegevens
    - Indien 3 of meer knipperlichten (van de 12 indicatoren), overgaan naar module 2
    - Module 2: meer diepgaande analyse, met al gerichtheid naar acties
  - Hoe?
    - Verzamelen van gegevens en bespreken in werkgroep
      - Werkgroep: bestaande groep (bv. CPBW, werkgroep welzijn, ...) of samengestelde groep
    - Voorbereidend gesprek tussen IDEWE-medewerker en (nog te bepalen) interne trekker om praktische organisatie te bespreken en afspraken te maken (bij intensieve begeleiding)
    - Minstens 2 vergaderingen in samengestelde werkgroep
      - Vergadering 1: Bespreken module 1
      - Optioneel: Vergadering 2: Bespreken module 2
      - Vergadering 3: Communicatie, actieplan, evaluatie
  - Wat knipperlichtentool voor organisatie kan betekenen is afhankelijk van waar de onderneming staat m.b.t. psychosociaal welzijn. Vraag (indien telefonische contactname) wat reeds gedaan wordt in onderneming rond psychosociaal welzijn en licht toe wat de tool voor onderneming zou kunnen betekenen
    - *Nog geen beleid aanwezig*: tool kan dienen als eerste screeningsinstrument om dialoog rond psychosociaal welzijn op het werk in gang te brengen (cf. de temperatuur opmeten)
    - *Reeds stappen gezet m.b.t. psychosociaal welzijn*: tool kan gebruikt worden als instrument ter monitoring van de knipperlichten over de tijd; hierbij kan de interne werkgroep de tool jaarlijks invullen en de evolutie opvolgen
  - Rol IDEWE: Ondernemingen begeleiden bij het gebruik van de tool, doen we op 2 manieren
    - *Via intensieve begeleiding*: waarbij IDEWE-medewerker als coach van de interne trekker de werkgroepen mee begeleid
    - *Via train-the-trainer*: waarbij interne trekker via een halve dag opleiding bekend raakt met de tool, en deze vervolgens in de eigen onderneming zal implementeren en evalueren; IDEWE-medewerker kan bij vragen gecontacteerd worden, en volgt zelf ook mee op (telefonisch of via mail)
  - "Win" voor de organisatie:

- Gebruik van de knipperlichtentool als screenings- of monitoringsinstrument waarbij cijfermatige gegevens grafisch worden voorgesteld
  - Ondersteuning van IDEWE in het ganse proces
  - Door feedback te geven mee voorstellen doen ter verbetering van de tool
  - Synthesefiche van de organisatie: procesevaluatie – good practices en wat kunnen we nog leren
  - Engagement van de onderneming
    - Gebruik van de knipperlichtentool
    - Evaluatie van de tool en het proces
  - Timing: Project moet in 2019 afgerond worden, inclusief evaluaties, dus zo snel mogelijk van start gaan, ten laatste in april om werkgroepen voor zomer, of ten laatste in september te kunnen afronden
3. Vraag of onderneming interesse zou hebben om deel te nemen. Of er al een voorkeur is voor intensieve begeleiding vs. train-the-trainer. Of men al een idee heeft wie de interne trekker zou kunnen zijn.
  4. Indien men aangeeft GEEN interesse te hebben, vraag naar wat de belangrijkste belemmerende factoren zijn waarom men deelname niet zit zitten.
  5. Zeg dat je alles nog eens op mail zal zetten, en vraag naar wie mail gestuurd moet worden – bv. meerdere personen, interne trekker indien gekend, ...
  6. Vraag of de onderneming graag heeft dat je langskomt om de bovenstaande zaken persoonlijk toe te lichten (indien telefonisch/per mail). Eventueel kan je een projectmapje meenemen met de knipperlichtentool PSR en de handleiding, en een checklist met zaken die je dient te bespreken tijdens dit overleg.

Afspraken op e-mail zetten:

- Zet alle informatie nog eens op mail na afronding van het telefoongesprek, inclusief eventueel gemaakte afspraken. Vraag naar:
  - Interne trekker?
  - Al idee over samenstelling werkgroep?
  - Voorkeur gebruik papieren versie of Excel-versie van tool?
  - Voorkeur voor intensieve begeleiding of train-the-trainer?
- Stuur de knipperlichtentool en handleiding mee
- Informeer omtrent verslaggeving:
  - Verslag per werkgroepvergadering, opgesteld door veldwerker en secretaris
  - Synthesefiche per onderneming, geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan FOD WASO
  - Brochure met goede praktijken
  - Eindrapport: wetenschappelijk rapport en synthese
- Houd in de Excel-file kort bij hoe het gesprek verlopen is. Was men eerder enthousiast of gereserveerd? Hoe kon je dit merken? Wat zouden ze nog nodig hebben om overtuigd te worden?
- Plan in dat je na ongeveer een week opnieuw contact opneemt.

***Als een onderneming na deze eerste stap beslist om in te stappen, kunnen de voorbereidingen getroffen worden voor de volgende stappen. In Stap 2a, 3a, ... beschrijven we de intensieve begeleiding. In Stap 2b, 3b, ... beschrijven we het train-the-trainer traject.***

## **A. INTENSIEVE BEGELEIDING**

### **STAP 2a: Voorbereiding met interne trekker**

**Timing: Januari – Februari 2019**

Wanneer de onderneming toegezegd heeft om deel te nemen aan het project, plan je een vergadering in met de interne trekker om de vergaderingen met de werkgroep voor te bereiden. Als huiswerk aan de interne trekker geef je alvast mee om een team samen te stellen. Geef hierbij de raad om zoveel mogelijk gebruik te maken van bestaande structuren (bv. CPBW, welzijnswerkgroep).

Volgende actoren zijn wenselijk in de werkgroep: de interne preventieadviseur, de preventieadviseur psychosociale aspecten, werknemersafvaardiging. Volgende actoren kunnen ook een meerwaarde bieden: leidinggevende(n), vertrouwenspersoon, HR/personeelsdienst.

Om het werkbaar te houden, bestaat de werkgroep best uit minimaal 3 leden, en maximaal 8 leden.

In het overleg met de interne trekker komen volgende zaken aan bod:

- Overlopen van eerste (eventueel ook tweede) module
  - Welke data zijn er nodig bij de start van de eerste werkgroepvergadering?
  - Kan men alle data verzamelen + op welke manier kan men deze verkrijgen?
- Rollen bespreken:
  - Rol veldwerker = coach van interne trekker – geeft enkel advies indien nodig, zal vooral als observator de werkgroepen mee volgen
  - Interne trekker (= voorzitter): faciliteert de werkgroepen
  - Aanduiden secretaris: medewerkers uitnodigen + verslaggeving

#### **NOOT:**

Taak veldmedewerker:

- Observator tijdens de werkgroepen
- Na afloop van de werkgroep, vult veldmedewerker de infofiches zo snel mogelijk aan
- Verdere planning van de werkgroepen
  - De data voor de drie werkgroepen worden vastgelegd binnen een periode van maximaal 3 maanden
    - Werkgroepvergadering 1: Module 1
    - Werkgroepvergadering 2: Module 2
    - Werkgroepvergadering 3: Communicatie- en actieplan + evaluatie
  - Eventueel werken jullie samen aan het opstellen van een communicatie naar de werkgroepleden: doel en opvolging van het project

De interne trekker is verantwoordelijk voor de interne communicatie en planning. Hij/zij zorgt ervoor dat de werkgroepleden uitgenodigd worden en het nodige huiswerk maken, zodat in de eerste vergadering onmiddellijk met de tool van start gegaan kan worden.

## **STAP 3a: Begeleiding van ondernemingen bij het gebruik van de knipperlichtentool PSR**

**Timing: Februari – Juni 2019**

### Werkgroep bijeenkomst 1:

Agenda:

- Kennismaking
- Voorstelling knipperlichtentool PSR door de voorzitter
- Voorstelling onderzoeksproject door de voorzitter of veldmedewerker
- Bespreking van Module 1:

*Module 1 wordt gezamenlijk ingevuld door de werkgroep. Per parameter worden de verzamelde gegevens voorgesteld door de respectievelijke verantwoordelijke. Vervolgens wordt in overleg beslist of de betreffende parameter een knipperlicht is of niet. Aan het einde wordt gekeken in welke zone de onderneming zich bevindt.*

- Wanneer men in de oranje of rode zone uitkomt, zal tijdens de volgende bijeenkomst de tweede module van de knipperlichtentool overlopen worden.
- Wanneer men in de groene zone uitkomt, zal op de volgende bijeenkomst het communicatie- en actieplan en de evaluatie aan bod komen.
- Aan het einde van de bijeenkomst wordt huiswerk meegegeven aan de verschillende werkgroepleden met betrekking tot de verzameling van de extra benodigde data om de tweede module in te vullen.

Als veldmedewerker observeer je, en maak je notities tijdens de bijeenkomst, op basis van de daarvoor opgestelde fiche.

### Werkgroep bijeenkomst 2:

Agenda:

- Korte samenvatting vorige vergadering
- Bespreking van Module 2:

*Module 2 wordt gezamenlijk ingevuld door de werkgroep. Per parameter worden de verzamelde gegevens voorgesteld door de respectievelijke verantwoordelijke. Vervolgens wordt in overleg beslist of de betreffende parameter extra aandacht nodig heeft in de onderneming. Indien voldoende tijd kan men eventueel al nadenken over eventuele actiepunten.*

Als veldmedewerker observeer je, en maak je notities tijdens de bijeenkomst, op basis van de daarvoor opgestelde fiche.

### Werkgroep bijeenkomst 3:

Agenda:

- Op basis van de indicatoren een actieplan opstellen
- Het opstellen van een communicatieplan
- Evaluatie

- Evaluatie van de werkgroep bijeenkomsten
- Evaluatie van de intensieve begeleiding – enkel door voorzitter?
- Evaluatie van de faciliterende en belemmerende factoren tijdens dit proces
- Informatie over verslaggeving
  - Verslagen per werkgroep bijeenkomst, opgesteld door veldmedewerker
  - Synthesefiche per onderneming, opgesteld door veldmedewerker na evaluatie, beschikbaar gesteld aan FOD WASO
    - Bevraag voorkeur anoniem/met identiteit in synthesefiche
  - Brochure met goede praktijken
    - Bevraag of men al dan niet anoniem/met identiteit met een getuigenis of een voorbeeld in de brochure wenst te verschijnen
  - Eindrapport: wetenschappelijk rapport en synthese

**=> NOOT: Aan het eind van het project de deelnemende ondernemingen informeren over waar men deze informatie kan vinden!**

## ***B. TRAIN-THE-TRAINER***

### ***Stap 2b: Voorbereiding met onderneming***

***Timing: Januari 2019***

Wanneer de onderneming kiest voor het train-the-trainer traject, is het belangrijk om als veldmedewerker (telefonisch of ter plekke) nog even af te stemmen over wie het project intern zal trekken. Belangrijk om mee te nemen in de communicatie zijn volgende punten:

- Medewerker die naar de train-the-trainer komt zal interne trekker van het project zijn (= rol voorzitter)
- Medewerker moet intern mandaat krijgen om werkgroep op te zetten, en 3 bijeenkomsten te organiseren
  - Ook werkgroepleden moeten vrijgeroosterd worden om aan de werkgroep te kunnen deelnemen en eventueel voorbereidend onderzoekwerk te doen
- Na elke werkgroepbijeenkomst dient de fiche ingevuld te worden door de secretaris en/of voorzitter

Taken veldmedewerker in het proces:

- Ondersteuning van op afstand (telefonisch en/of per mail)
- Reikt benodigde documenten aan (knipperlichtentool, handleiding, draaiboek, template verslaggeving)
- Bespreking van de evaluatie- en synthesefiche

Informeert ook over verslaggeving;

- Verslag per werkgroepvergadering, opgesteld door secretaris en/of voorzitter
- Synthesefiche per onderneming, opgesteld door secretaris na evaluatie, geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan FOD WASO
- Brochure met goede praktijken
- Eindrapport: wetenschappelijk rapport en synthese

### **Stap 3b: Train-the-trainer sessie**

**Timing: Maart 2019**

NL:

- WOE 13/03 – 9u-12u30 – Leuven
- VRIJ 15/03 – 13u-16u30 – Gent

FR:

- MERC 13/03 – 13u-16u30– Brussel
- VEND 15/03 – 13u-16u30 – Namur

Als veldmedewerker probeer je best aanwezig te zijn op één van de train-the-trainer sessies, zodat je persoonlijk contact kan leggen met (sommige) van je contactpersonen.

*Agenda:*

- Onderzoeksproject
- Waarom inzetten op PSR?
- Knipperlichtentool
- Oefening
- Aan de slag!

Voor meer informatie over de train-the-trainer sessie: zie power-point.

### **Stap 4b: Begeleiding op afstand**

Enkele weken na de train-the-trainer sessie neem je best telefonisch of via mail contact op met de voorzitter van de werkgroep om de stand van zaken te bespreken en na te gaan of men nog verdere vragen heeft. Erna plan je in functie van de planning van de werkgroepen ook nog enkele momenten in om verder af te stemmen en te evalueren (bv. na elke werkgroep bijeenkomst).