

Plan van Aanpak RI&E 2013

Onderwerpen	Knelpunt	oorzaken	acties ter verbetering	Wanneer gerealiseerd?	Wie voert uit?
Agressie & Geweld	Bovengemiddeld aantal medewerkers bij Herstelling (34%) geeft aan weleens agressief te zijn benaderd door een collega/leidinggevende (tov heel DWI, 23%).	Machocultuur	Vanuit management terugkoppeling en actie na een melding van een incident. Dit kan bijv. via gesprekken met de betrokkenen. Dit creëert veiligheid. Daarbij ook vastleggen wat er besproken is. Deze manier van werken wordt aangekondigd in het werkoverleg.		
		Door manier van communiceren worden serieuze signalen niet opgepakt: Grapjescultuur. Medewerkers voelen zich niet meer veilig	Toolbox PSA onder de aandacht brengen in MT. Eventueel middels een sessie gefaciliteerd door P&O.		
		Doorslaande humor	Zelf met elkaar in gesprek: Medewerkers uitnodigen om normen en grenzen aan te geven. Bespreekbaar maken in werkoverleg. Dit wordt gerealiseerd middels een sessie per team met de focus "hoe creëer je een veilige situatie in de groep". Hiervoor is behoefte aan steun (extern, P&O, DWI Academie, AI facilitator). Rob, Helena & Pim komen samen om dit verder vorm te geven.		
		Werk "over de schutting gooien". Consulente onderling maar ook vanuit werkpleinen. Dingen beloven en niet nakomen.	Verbeteren van de werksfeer: afspraken maken over: reageer snel op mails/telefoontjes, regelmatig contact met collega's en voer uit wat je belooft uit te voeren (en laat het niet weken liggen).		
		Geen communicatie van elkaars werkwijze en beloftes rond een klant.	Spreek onderlinge verwachtingen af met de mensen waarmee je samenwerkt aan een klant. Verbeterd de dienstverlening. Voorkomt onderlinge onenigheid en irritatie achteraf. Geregeld persoonlijk (en face to face) contact en overleg met collega afdelingen die direct betrokken zijn bij dezelfde klant. Waarin verwachtingen over deelnemers worden uitgesproken, planningen en werkafspraken worden gemaakt. Overleg hiervoor inplannen. Deze afspraken vastleggen, opschrijven, inzichtelijk maken voor iedereen		Opm EM: klinkt als 'funktioneel georganiseerd' en dan kun je problemen in de afstemming krijgen. Meestal geduid als communicatieproblemen maar inherent aan de organisatie van het werk. Is het mogelijk om de verantwoordelijkheid voor X klanten bij een team neer te leggen? En kun je dan alle benodigde competenties in het team vinden?
		Medewerkers zitten continu bij elkaar	Samenwerking stimuleren: Vaker in teamverband werken. Verschillende groepen samen laten werken, mengeling van functies. Niet alleen maar consulente met consulente op één kamer bijv.		Opm EM: Goede maatregel! Maar laat medewerkers vooral meedenken en besluiten over het wat en hoe.
Intimidatie	Bovengemiddeld aantal medewerkers bij Herstelling (34%) geeft aan weleens te zijn geïntimideerd door een collega/leidinggevende (tov heel DWI, 21%).	Bij herstelling werken verschillende typen medewerkers, met verschillende normen en waarden en communicatiestijlen.	Medewerkers uitnodigen om normen en grenzen aan te geven (hoe gaan we dat doen?) Bewustwording van de onderlinge verschillen creëren en deze accepteren (hoe gaan we dat doen?)		
		Vaak wordt een "directe" stijl van communiceren gehanteerd.			Opm EM: kun je koppelen aan voorgaande normen en waarden. Want welke leiderschapsstijl hoort daar bij?
Discriminatie	Bovengemiddeld aantal medewerkers bij Herstelling (13%) geeft aan weleens te zijn gediscrimineerd door een collega/leidinggevende (tov heel DWI, 8%).				
Werkdruk	42% van de respondenten van herstelling geeft aan weleens direct hinder te hebben ondervonden van ongewenst gedrag door een collega (tov 28% heel DWI). 21% geeft aan dat zijn/haar werk eronder heeft geleden. Een bovengemiddeld aantal respondenten (+/- 13%) geeft aan dagelijks uitputtingsverschijnselen of irritatie te hebben door het werk	Medewerkers staan onder spanning door het risicovolle werk en reageren dit op elkaar af.	Vinkenbrug gecreëerd om risico's te voorkomen Periodiek per jaar agressie/communicatietraining. Bijhouden wie deze wanneer gevolgd heeft.		Opm EM: wie of wat is Vinkenbrug? Training, in welke vorm dan ook, zou ingebed moeten zijn en frequent moeten terugkomen. Verdiepen en opfrissen.
		Veel administratieve schijven die foutgevoelig zijn.	Communicatie met o.a. ICers verbeteren (hoe gaan we dat doen?)		Opm EM: is dit te ondervangen door het werk anders te organiseren? Niet functioneel maar paralleliseren. Meestal leidt dit tevens tot meer autonomie en verbreding en verdieping van taken.

