



Psychische Risico factoren

Mentaal Welbevinden pilot en
relevantie in de RIE

Margreet Sturm
Workplace Protect Lead



Agenda

1. Bijpraten over mentaal welbevinden en werk
 - Psychische risico factoren op het werk
 - Normen, standaarden, meetinstrumenten
2. Ontwerp van een Mentaal Welbevinden programma bij Shell
 - Protect, Promote & Access
 - Vragenlijst, dashboard, interventies
3. Resultaten van de pilot van het GMWP
 - Overzicht en interpretatie
4. Relevantie en gebruik in de RI&E (HRA)

1

Introductie

Subtitle/additional information if required

Psychosociale Arbeidsbelasting

- Waarom aandacht voor PSA (en het resultaat ervan: werkstress)
 - Een werkgever is wettelijk verplicht beleid te voeren dat PSA tegengaat.
 - Werkstress, een gevolg van PSA, veroorzaakt:
 - verhoogt het ziekteverzuim;
 - vermindert de productiviteit;
 - vermindert de kwaliteit van de dienstverlening.
 - Werkstress verhoogt de kans op ongevallen.
 - Werkstress is slecht voor de gezondheid van werknemers.

Factsheet TNO (2018) voor de week van de werkstress

Werkstress, Burn-out & Verzuim in cijfers

Stress op het werk is beroepsziekte nummer 1. Meer dan een miljoen mensen loopt jaarlijks het risico op een burn-out en andere werkgerelateerde psychische aandoeningen. Hieronder zetten wij de belangrijkste cijfers rondom werkstress in Nederland op een rij.

36% van het
werkgerelateerde
ziekteverzuim
ontstaat door werkstress.
Dat zijn **7.555.000**
verzuimdagen

1 miljoen
Nederlanders hebben last van
burn-out klachten



Jonge werknemers
van 25 tot 35 hebben
relatief vaak burn-out
klachten, namelijk **17%**.
Dit zijn **240.000**
jonge werknemers



Verzuimkosten: €1.800.000.000*

Werkstress-gerelateerd ziekteverzuim kost werkgevers 1,8 miljard Euro.



*Bron: De kosten van ziekteverzuim voor werkgevers in Nederland (2012) (TNO, 2014)

Oorzaken van werkstress bij werknemers

38%
heeft te maken met
hoge taakeisen

44%
heeft weinig
autonomie op het werk

8%
wordt gepest
op het werk

23%
slachtoffer ongewenst gedrag
van buiten de organisatie

16%
slachtoffer ongewenst gedrag
van binnen de organisatie



3 miljoen Nederlandse werknemers geven aan
behoefte te hebben aan maatregelen tegen werkstress

April 2024



PsychoSociale Arbeidsbelasting

- Factoren die PSA en daarmee mogelijk ook werkstress kunnen veroorzaken, zijn:
 - Agressie en geweld
 - Arbeidsdiscriminatie
 - Pesten
 - Seksuele intimidatie
 - Werkdruk
- Samengevat: ongewenst gedrag EN werkdruk
- Werkdruk kan ontstaan uit verschillende 'bronnen' en is een soort container begrip

Werkdruk – een onderverdeling*

Objectieve en subjectieve aspecten

- *Objectieve* werkdruk is gebaseerd op het vaststellen van werkdruk aan de hand van het werkelijke aantal gewerkte uren en het aantal handelingen, producten, of diensten per tijdsperiode.
- *Subjectieve* werkdruk is de werkdruk die door de werknemer zelf wordt gerapporteerd, meestal aan de hand van een vragenlijstonderzoek.

Kwantitatieve en kwalitatieve werkdruk

- *kwantitatieve* werkdruk wanneer grote hoeveelheden werk in een korte tijdsperiode moeten worden verricht.**
- *Kwalitatieve* werkdruk betreft vooral de moeilijkheidsgraad van de te verrichten werkzaamheden.

* NVAB richtlijn

** meeste literatuur

Normen, standaarden, meetinstrumenten

Normen en standaarden:

- NL: Wettelijke verplichtingen: Arbowet en Arbobesluit
- EU: OSHA – E-guide to manage stress
- UK: HSE Stress Management Standard
- World: ISO 45003 – Psychologische gezondheid en veiligheid op het werk

Meetinstrumenten (voorbeeld):

- werkdruktest (Vakbond FNV)
- vragenlijst psychische klachten (via Arboportaal)
- werkdrukkompas (inPreventie)
- Job Content Questionnaire (JCQ) en de Quantitative Workload Inventory (QWI) (in de Multidisciplinaire richtlijn Werkdruk (NVAB, BAenO, NVvA, NVVK 2013))

Achtergrond informatie:

- Handreiking Psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

UK HSE Management Standard on stress

1. Under UK law, employers have a 'duty of care' to protect the health, safety and welfare of all employees while at work.
2. They also have to assess the risks arising from hazards at work including work-related stress.
3. To help employers understand how to do a risk assessment for work-related stress, HSE has identified six key areas (or 'risk factors') that can be causes of workrelated stress. These are:
 - the demands of your job
 - your control over your work
 - the support you receive from managers and colleagues
 - your relationships at work
 - your role in the organization
 - change and how it's managed.

A stylized background featuring a human head silhouette in shades of yellow and orange, with a large red number '2' positioned to the right of the head.

2

Ontwerp van een Mentaal Welbevinden programma bij Shell

Een wereldwijd programma?

Building on Existing Knowledge and Programming



Layering on the latest research in mental wellbeing at work



1. [Workplace Mental Health & Wellbeing – Current Priorities of the U.S. Surgeon General](https://www.hhs.gov/mental-health/pubs/2019-0001/) (hhs.gov)

2. [Mental Health Framework to Support Employees to Thrive at Work](https://www.hhs.gov/mental-health/pubs/2019-0001/)

Piloting the program to understand implementation in our specific workplaces and population



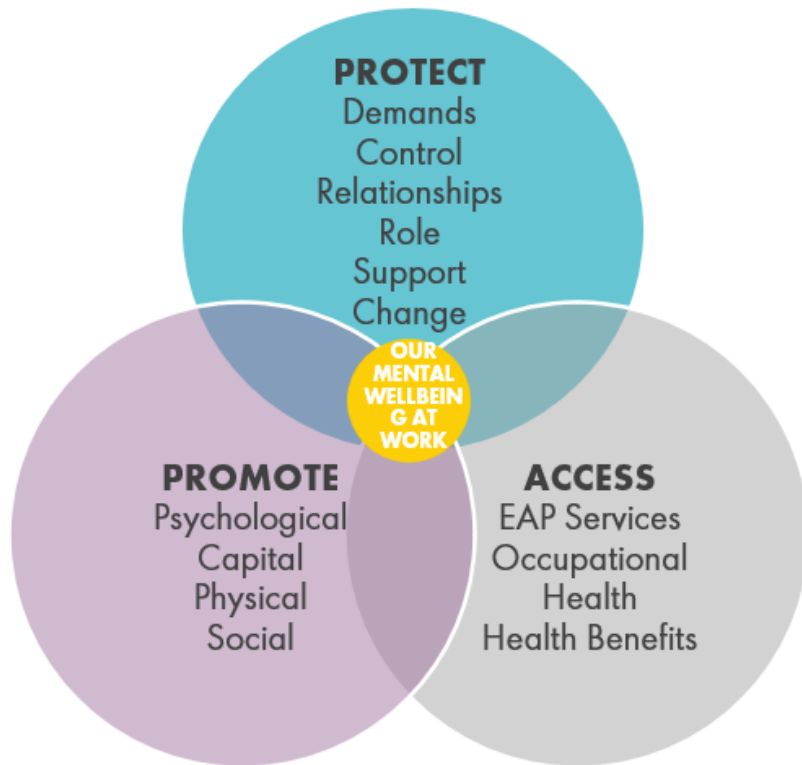
Global Mental Health Programme Community Practice



Welcome to the
Shell Global Mental Wellbeing Programme



Modelmatig overzicht wereldwijd mentaal welbevinden programma



- Promote good mental wellbeing
- Protect us from mental ill health and
- Provide timely access to quality professional support services.

3 Key Components

1

Survey

2

Toolkits for teams

3

Location wellbeing experience (e.g. EAP, wellbeing initiatives)

Overzicht meetinstrumenten in het programma

Promote

mental well being

Promote (13 items)

- Evaluated via the Psychological Capital (PsyCap) Survey (PSQ-12)
- Psychological Capital is defined as “an individual’s positive psychological state of development” which is characterized by having **high levels** of HERO
- 12 questions with 4 constructs **Hope, (Self-)Efficacy, Resilience, and Optimism (HERO)**
- Also includes a purpose statement question

Protect

from workplace risk factors

Protect (9 items)

- Evaluated via the HSE UK Short Survey
- 8 questions with 6 constructs **Role, Control, Support, Change, Relationships, Demands**
- Also includes a single Burnout question modified from Dolan et al

Provide timely

Access

to quality support and care

Access (9 items)

- Evaluated by an internally developed survey with wording taken from open-domain surveys
- 9 questions with 4 constructs: **Self-Help, EAP, Access to Health Services and Workplace Culture**

Toepassen van de UK HSE Indicator Tool

- 5 punt schaal voor de antwoorden (1 tot 5)
- 'mee eens' en 'zeer mee eens' worden gezien als 'positief' of 'success'

The Management Standards definiëren de volgende benchmarks in %:

- Demands, Control and Support - 85% is 4-Agree of 5-Strongly Agree
- Relationships, Role and Change - 65% is 4-Agree of 5-Strongly Agree
 - Lager omdat er minder sterk bewijs is omtrent het de negatieve impacts

HSE UK also recommends comparing across areas, to past scores or between other parts of the organization.

MANAGEMENT STANDARDS

DEMANDS

— includes issues such as workload, work patterns, and the work environment

The standard is:

[XX% of] Employees indicate that they are able to deal with the demands of their jobs; and

Systems are in place for individuals' concerns to be raised and addressed

CONTROL

— how much say the person has in the way they do their work

The standard is:

[XX% of] Employees indicate that they are able to have a say about the way they work; and

Systems are in place for individual concerns to be raised and addressed

SUPPORT

— includes the encouragement, sponsorship and resources provided by the organization, line management and colleagues

The standard is:

[XX% of] Employees indicate that they receive adequate support at work; and

Systems are in place for individuals' concerns to be raised and addressed

RELATIONSHIPS

— includes promoting positive working to avoid conflict and dealing with unacceptable behaviour

The standard is:

[XX% of] Employees indicate that they are satisfied with the behaviour of work colleagues; and

Risks arising from unacceptable behaviour are appropriately managed

Systems are in place for individuals' concerns to be raised and addressed [this includes individuals and organization]

ROLE

— whether people understand their role within the organization and whether the organization ensures that the person does not have conflicting roles

The standard is:

[XX% of] Employees indicate that their roles and responsibilities are clear and compatible; and

Systems are in place for individuals' concerns to be raised and addressed

CHANGE

— how organizational change (large or small) is managed and communicated in the organization

The standard is:

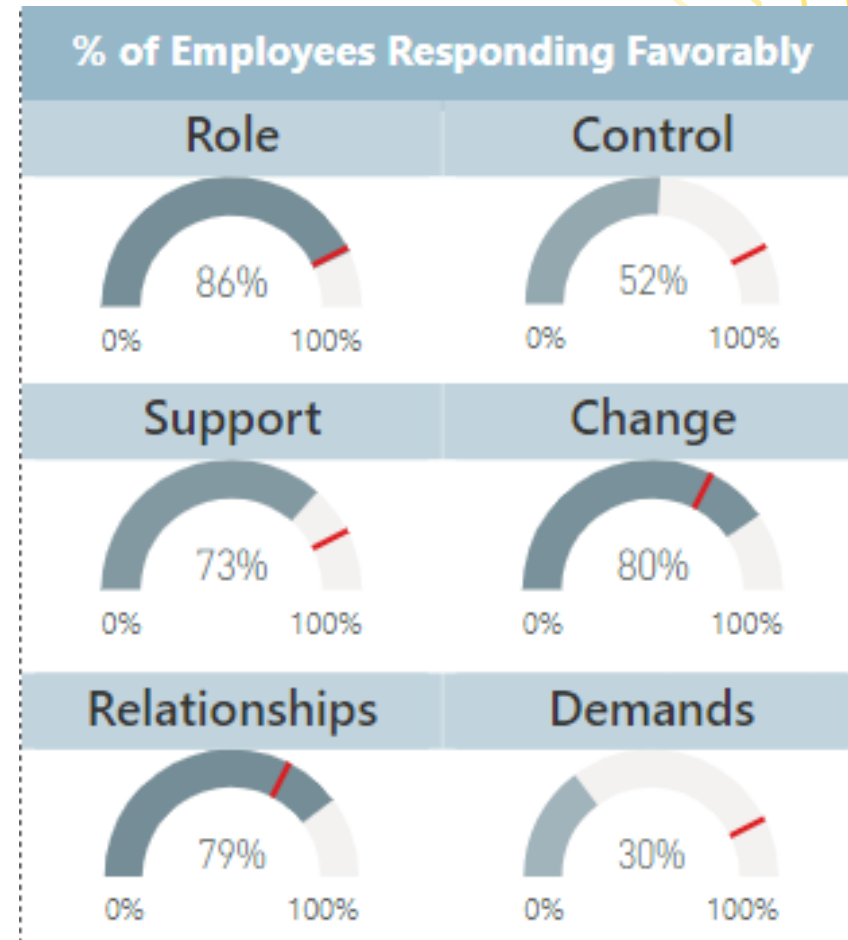
[XX% of] Employees indicate that they are consulted about and offered the opportunity to participate in workplace changes; and

Systems are in place for individuals' concerns to be raised and addressed

Voorbeeld Dashboard

Toegepast tijdens de pilot:

- in-house dashboard using PowerBI
- benchmarks HSE UK als doelwaardes
- opties voor de pilot coordinatoren om te selecteren binnen hun organisatie (min. 20 resultaten)



Voorbeeld Toolkit

Global Mental Health Programme - Protecte

Global Mental Health Programme
PROTECT



We all have a state of mental health that fluctuates throughout our lives and is influenced by our interpersonal relationships and by the environments in which we live and work. Our working lives contribute significantly to our mental health. Workplaces that protect the mental health of their employees and support people with mental ill health, are more likely to reduce absenteeism, increase productivity and empower employees to thrive. Known contributors to work-related stress & burnout include the design and organisation of our work and social factors, along with our physical work environment and the equipment we use. These programme resources focus on protecting employees from workplace hazards contributing to stress & burnout.

KEY TOOLS



Focused Group Discussion

Drag & Drop the **three priority factors**:

Demands

Control

Support

Relationship

Role

Change

3

Resultaten van de pilot van het GMWP

Opzet en uitvoering van de GMWP Pilot

14 Pilot Groups
All Businesses and Regions Represented



Shell Health Support: Focal Points, Teams Channel, Webinars

6500 Employees



Disclaimers bij de interpretatie van de data

Pilot groepen zijn helemaal representatief voor de hele Shell populatie:

- veel kantoor personeel
- alle materialen alleen in het Engels (dus ook de vragenlijst)
- response rates waren nogal variabel – tussen 29% en 100% (gem, 65%), bij lage response rates is er waarschijnlijk verstoring van de data, maar we weten niet precies welke kant op
- De survey is nadrukkelijk bedoeld om richting te geven aan prioritisering van aandachtsgebieden

Ranking van alle PPA constructs

4240 Responses

65% Response Rate

Construct	Percent Favourable
Role	
Change	
Relationships	
Support	
SelfHelp Resources	
Efficacy	
Workplace Culture	
Resilience	
Hope	
Optimism	
Access to Health Services	
EAP	
Control	
Burnout	
Demands	



Most employees report positive working relationships with low strain, free from bullying

Over 60% of employees agree that Shell has a positive workplace culture including line manager support for a mental health issues and comfort speaking with colleagues about mental health issues or distress

A low percentage of employees report sufficient time to complete their work



Example -Demands and Burnout- There was an 84% decrease in the percent of individuals reporting sufficient time from the lowest to highest level of burnout.

Vergelijking van de resultaten in de tijd

	Round I	Round II		
ACCESS				
Access to Health Services			↑	7%
EAP			↑	26%
SelfHelp Resources			↑	10%
Workplace Culture			↑	2%
PROMOTE				
Efficacy			→	0%
Hope			↑	4%
Optimism			↑	6%
Resilience			→	-1%
PROTECT				
Change			→	-2%
Control			↑	7%
Demands			↑	8%
Relationships			↓	-3%
Role			↓	-4%
Support			→	0%

Constructs based on awareness and knowledge, such as knowing how to access self-help resources, or the Employee Assistance Program (EAP) increased by the greatest percent across the pilots.

4

Gebruik in de RI&E (HRA)

RI&E (of HRA)

- psychosociale arbeidsbelasting hoort in de RIE beoordeelt te worden
- veelal vindt de beoordeling plaats door een preventiemedewerker of 1 van de arbokerndeskundigen
- een aanzet tot beoordeling van het risico kan door het toepassen van vragenlijsten

RIE/HRA scope en het GMWP

HRA SCOPE

- *Promote*
 - *Purpose*
 - *Psychological Capital*
- Protect
 - Demand
 - Control
 - Support
 - Relationships
 - Role
 - Change
- *Access*
 - *Self-Help Resources*
 - *I'm Not OK*
 - *EAP*
 - *Healthcare Services*



HRA CONTROLS/RECOVERY

- Promote
 - Purpose
 - Psychological Capital
- Protect
 - Demand
 - Control
 - Support
 - Relationships
 - Role
 - Change
- Access
 - Self-Help Resources
 - I'm Not OK
 - EAP
 - Healthcare Services

RIE/HRA voor PSA heeft voor het werkdruk/werkstress groot deel overlap met GMWP
Huidige werkwijze bij Shell is met name kwalitatief en beperkt gebruik van data

Voordelen gebruik data uit GMWP

- RIE/HRA voor psychosociale risico's maakt voornamelijk gebruik van beschikbare data in GMWP (samenvatting of snip van dashboard toevoegen)
- Geen gedetailleerde informatie meer nodig in de HRA, verwijzing naar GMWP waarbij alleen een check op implementatie kan volstaan
- Implementatie van het GMWP vindt plaats via de businesses en daarmee zijn deze ook verantwoordelijk voor identificeren en implementeren van verbeteringen

Nadelen:

- Verschillende processen voor verschillende risico's
- Beheersmaatregelen en acties liggen in de business, waarmee minder goed zicht is op de voortgang en verwarringen kan ontstaan over wat Health wel en niet doet
- Apart dashboard voor Mentaal Welbevinden
- Nog geen directe feed vanuit de data in het GMWP naar de RIE (manueel proces)

Voorstel voor een beoordeling in de RIE/HRA

Vaststellen van criteria (wereldwijd)

- locatie/organisatie neemt deel in GMWP
- locatie heeft survey uitgevoerd
- locatie scores ten opzichte van de UK HSE benchmarks

Exposure Rating	Beschrijving	Plan van Aanpak
Low	In GMWP een scores > benchmarks	Continue with GMWP
Medium	In GMHP en scores < benchmarks	Formalise and agree actions
High	Geen deelname aan GMWP (waarmee er dus potentieel unmitigated PSA Risico is) OF In GMWP maar nog geen survey uitkomsten en implementatie plan beschikbaar	Participate in the GMWP Develop action plan & Repeat Survey

Samenvatting

- Kansen voor de RIE/HRA door aan te haken bij een breed Mentaal Welbevinden programma/initiatieven
- Meetinstrumenten voor psychosociale risicofactoren of werkstress/werkdruk zijn voorhanden en kunnen worden gebruikt in combinatie met vragenlijsten die gebruikt worden voor bijv. duurzame inzetbaarheid, en andere vragenlijsten voor mentaal welbevinden (PsyCap etc.)
- In SHELL is gekozen voor een holistische aanpak van mentaal welbevinden, waarbij Promote, Protect en Access zijn gecombineerd

