

Verminderen psychosociale belasting: een syndicaal werk van lange adem

Vijf jaar geleden vroeg de ACV-kern van het Peltzer-la Tourelle-ziekenhuis in Verviers om een analyse te maken van de psychosociale belasting die werknemers ervoeren. Pas drie jaar later kwam een antwoord van de directie, op het moment dat er een belangrijke reorganisatie op til was. Het antwoord gaf niet echt voldoening. Daarom besloot de ACV-kern om er op door te gaan. Virginie Blocteur is de drijvende kracht achter de ACV-kern. Voor Vakbeweging gingen we met haar praten over het werk dat ze met haar kern verricht om de psychosociale belasting te verminderen.

Vakbeweging: Wat heeft de vakbondskern ertoe gebracht om de psychosociale belasting die werknemers ervaren aan te pakken?

Virginie Blocteur: “In 2009 hebben we moeilijkheden gehad in het RVT Borgoumont. Terzelfdertijd waren er grote problemen op de afdeling intensieve zorgen van het ziekenhuis, na de aanstelling van een nieuwe verantwoordelijke. We hebben met de vakbonden dan ook gevraagd om een analyse te maken van de psychosociale belasting die werknemers ervoeren. Dat heeft tijd gekost. Pas in 2012 is de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk gestart met zijn analyse voor de hele instelling. Dat werk was begin 2013 klaar, maar

pas in juni van dat jaar kregen we de resultaten. We hebben slechts weinig uitleg gekregen over de doelstellingen en de gebruikte methode. Bepaalde problemen werden daardoor ongetwijfeld slecht opgetekend. Het onderzoek naar de psychosociale belasting werd bovendien op een slecht moment gevoerd: in 2012 waren er heel wat sociale conflicten rond het besparingsplan van de directie. Ze wilde het personeelsbestand verminderen.”

Vakbeweging: Wat heb je geleerd uit de resultaten van de enquête?

Virginie Blocteur: “We weten wat er mank loopt, maar het analyseverslag over de psychosociale belasting geeft geen concrete voorstellen. Het voor-

naamste probleem dat naar boven kwam, is het gebrek aan een goede communicatie. Die is nog niet verbeterd. De directie heeft het personeel nog steeds niet geïnformeerd over de resultaten van de analyse en wat er verder met de bevindingen zal gebeuren. Naast de gebrekkige communicatie stipt het onderzoek de emotionele belasting aan, vooral in bepaalde diensten, door moeizame hiërarchische relaties. De regels worden niet altijd uniform toegepast, de verantwoordelijkheid wordt soms afgeschoven op het personeel, bij voorbeeld in geval van wijziging van uurroosters. Uit de analyse kwam ook heel wat wrevel en frustratie naar boven. Bijvoorbeeld van een poetsvrouw: ‘al wat ik vraag is met het juiste materiaal te kunnen werken’. Het personeel maakt zich ook zorgen over de onderfinanciering van de instelling, die ertoe leidt dat er van het personeel steeds meer wordt gevraagd. Er wordt voor de zorg steeds meer over rendement gesproken.”

Vakbeweging: Leg je een verband tussen de financiële situatie, de reorganisaties en de psychosociale risico's?

Virginie Blocteur: “De financiële situatie weegt inderdaad op de arbeidsvoorwaarden. In 2012 werd de indexering van de lonen voor twee jaar bevroren. De directie besliste om niet langer een beroep te doen op uitzendkrachten, de overeenkomsten van bepaalde duur niet langer te verlengen en werknemers die natuurlijk uitstromen niet langer te vervangen. Dat alles ging gepaard met een reorganisatie. Er werden middelen overgebracht naar een ‘vlinder’-verpleegteam, maar dit team is niet groot genoeg. Reorganisaties kunnen nodig zijn, maar er moet goed over worden nagedacht. Via werkgroepen moet worden bekeken hoe de zaken beter kunnen worden georganiseerd. Aan-



De ACV-kern van het Centre hospitalier Peltzer-la Tourelle in Verviers met bovenaan de ACV-afgevaardigden Bernard Piron en Michel Soiron. En onderaan de ACV-afgevaardigden Suzanne Servais en Virginie Blocteur en Lina Cloostermans, secretaris ACV Openbare Diensten die de ACV-kern opvolgt.



gezien het gaat om een intercommunale vereniging, moeten we bovendien ook rekening houden met politieke machtsspelletjes...

In 2013 is er een audit geweest rond de individuele organisatie van de taken. In vergelijking met andere ziekenhuizen kwamen we er eerder goed uit, dankzij de hoge kwalificatie van ons personeel. De audit heeft de aandacht gevestigd op de verdeling van het personeel over de verschillende activiteiten. Het is heel interessant om de link te leggen met de psychosociale belasting. Voor ons betekent welzijn op het werk dat er voldoende personeel is, met de juiste kwalificaties om het werk te doen."

Vakbeweging: Hoe verloopt de opvolging van de analyse van de psychosociale risico's?

Virginie Blocteur: "Er is niet echt een opvolging geweest van de conclusies van de enquête van 2012. Begin 2014 veranderde de instelling op vraag van het ACV van externe dienst voor preventie en bescherming. De rapporten waren niet transparant genoeg. Het personeel was niet goed geïnformeerd over de rol en de bevoegdheden van de verschillende preventieactoren, de arbeidsgeneesheer in het bijzonder. De nieuwe externe dienst zal de resultaten van het onderzoek niet zomaar kunnen overnemen. Van vakbondszijde hebben we een analyse per dienst gevraagd. Een eerste had plaats bij de bewakingsdienst. De methode is veranderd. Het gaat niet meer om enquêtes, maar om groeps gesprekken om problemen op te sporen en oplossingen voor te stellen. We hebben ook een onderzoek gevraagd en gekregen van de werkpost in Borgoumont, met een preventieadviseur in psychosoci-



De ACV-kern vroeg eerst een analyse van de psychosociale belasting. Omdat die analyse niet helemaal bevredigend was, kwamen er op vraag van de ACV-kern groeps gesprekken per afdeling, om zo problemen te detecteren en oplossingen voor te stellen.

Identikit Centre hospitalier Peltzer-La Tourelle

Het Peltzer-La Tourelle-ziekenhuis (CHPLT) in Verviers is een intercommunale vereniging met verschillende vestigingen. Op de Tourelle-site zijn 426 bedden voorzien voor klassieke acute ziekenhuisopname; op de Peltzer-site zijn meer dan 60 bedden voorzien voor revalidatie en op de Borgoumont-site is een rust- en verzorgingstehuis met 75 bedden. De instelling is de grootste werkgever uit de regio Verviers. Zo'n 1200 mensen zijn er aan de slag. Op syndicaal vlak zijn ACV Openbare Diensten en ACOD (ABVV) ongeveer even goed vertegenwoordigd.

ale aspecten, gezien de psychosociale dimensie van de aangehaalde problemen. We zien er in het Comité PB ook op toe dat de psychosociale belasting wordt opgevolgd. Zo hebben we een boordtabel die we iedere vergadering van het comité bekijken."

Vakbeweging: Zijn er concrete resultaten?

Virginie Blocteur: "We hebben de directie verweten al te vaak te handelen zonder na te denken. We vroegen om alvorens beslissingen te nemen eerst de betrokken personeelsleden te raadplegen. En dat heeft gevolg gekregen. De directie wilde twee diensten samenbrengen en op die manier lokaalruimte winnen. Ze heeft ons geraadpleegd en wij hebben ze voorgesteld om een beroep te doen op de ergonoom van de externe dienst. De ergonoom is naar het personeel komen luisteren en op basis daarvan werden de lokalen ingericht. De personeelsleden zijn tevreden omdat er rekening werd gehouden met hun adviezen."

Vakbeweging: Hoe werken jullie met de ACV-kern?

"Er komt heel wat bij kijken. Je moet rekening houden met de uurroosters en permanenties van alle militanten. In de zorgsector kan je je werk immers niet uitstellen of even onderbreken. Je moet als werknemersafgevaardigde heel wat complexe sectorale reglementeringen onder de knie krijgen en dossiers opvolgen. Er zijn ook externe vertegenwoordigingen die je vanuit je kern moet opnemen, binnen de bestuursinstanties van ACV Openbare Diensten. Vorig jaar is er nieuw bloed gekomen in onze kern. Die nieuwkomers moeten zich inwerken. Via de kernvergaderingen worden ze geleidelijk aan op de hoogte gebracht. Om iedereen er bij te betrekken, organiseren we een beurtrol voor deelname aan de vergaderingen van het Comité PB, waarbij de nieuwkomers vergezeld worden door ervaren collega's. We zien er ook op toe dat we de vergaderingen heel goed voorbereiden."

| Stéphane Lepoutre |

