

ISO 45003:2021
NBN ISO 45003:2021

 **NBN**



**Veiligheids- en gezondheidsmanagement op het werk –
Psychologische veiligheid en gezondheid op het werk –
Richtlijnen voor het beheer van psychosociale risico's (ISO
45003:2021)**

Geldig vanaf 24-06-2021

De Nederlandstalige versie is uitgegeven onder de verantwoordelijkheid van het NBN en heeft dezelfde status als de officiële versies. Hoewel de grootste zorg is besteed aan deze Nederlandstalige uitgave, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. Het NBN kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade, ontstaan door of verband houdend met de toepassing van deze uitgave.

ICS: 13.100

Nationaal voorwoord

Deze norm maakt deel uit van een reeks internationale normen opgesteld door de internationale Technische Commissie ISO/TC 283 "Occupational health and safety management". Verdere details wat dat betreft worden verstrekt in het Voorwoord bij deze norm.

De Europese norm werd door het Bureau voor Normalisatie (NBN) ongewijzigd geregistreerd en gepubliceerd als Belgische norm.

De Nederlandstalige versie van deze norm is opgesteld door het NBN in samenwerking met de bevoegde Belgische normcommissie I283 "Occupational health and safety management", die optreedt als nationale schaduwcommissie van de internationale Technische commissie ISO/TC 283 "Occupational health and safety management". Deze Belgische commissie is actief in de schoot van het NBN.

(blanco)

INTERNATIONALE NORM

ISO 45003

eerste uitgave
2021-06

Veiligheids- en gezondheidsmanagement op het werk — Psychologische veiligheid en gezondheid op het werk — Richtlijnen voor het beheer van psychosociale risico's

Occupational health and safety management — Psychological health
and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks

Management de la santé et de la sécurité au travail — Santé
psychologique et sécurité au travail — Lignes directrices pour la
gestion des risques psychosociaux



Referentienummer
ISO 45003:2021 (N)

© ISO 2021

ISO 45003:2021(N)

Inhoud

Voorwoord.....	v
Inleiding.....	vi
1 Onderwerp en toepassingsgebied.....	1
2 Normatieve verwijzingen.....	1
3 Termen en definities.....	1
4 Context van de organisatie.....	2
4.1 Inzicht in de organisatie en haar context.....	2
4.1.1 Algemeen.....	2
4.1.2 Externe belangrijke punten (issues).....	2
4.1.3 Interne belangrijke punten (issues).....	3
4.2 Inzicht in de behoeften en verwachtingen van medewerkers en andere belanghebbende partijen 3	
4.3 Bepaling van het toepassingsgebied van het V&G-managementsysteem.....	4
4.4 V&G managementsysteem.....	4
5 Leiderschap en participatie van medewerkers.....	4
5.1 Leiderschap en betrokkenheid.....	4
5.2 V&G-beleid.....	5
5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie.....	5
5.4 Raadpleging en participatie van medewerkers.....	6
6 Planning.....	6
6.1 Acties om risico's en kansen aan te pakken.....	6
6.1.1 Algemeen.....	6
6.1.2 Identificatie van gevaren en beoordeling van risico's en kansen.....	7
6.2 Doelstellingen voor de aanpak van het psychosociale risico.....	15
7 Ondersteuning.....	15
7.1 Middelen.....	15
7.2 Competentie.....	16
7.3 Bewustzijn.....	16
7.4 Communicatie.....	17
7.5 Gedocumenteerde informatie.....	18
7.5.1 Algemeen.....	18
7.5.2 Vertrouwelijkheid.....	18
8 Uitvoering.....	18
8.1 Operationele planning en beheersing.....	18
8.1.1 Algemeen.....	18
8.1.2 Gevaren wegnemen, V&G-risico's verminderen en welzijn op het werk bevorderen... 19	
8.1.3 Management van wijzigingen.....	22

ISO 45003:2021(N)

8.1.4	Aankoop, contracten en uitbesteding	22
8.2	Voorbereid zijn en reageren op noodsituaties	23
8.3	Herstel en terugkeer naar werk	23
9	Evaluatie van de prestaties.....	24
9.1	Monitoren, meten, analyseren en evalueren van de prestaties	24
9.2	Interne audit.....	25
9.3	Directiebeoordeling.....	25
10	Verbetering	26
10.1	Algemeen	26
10.2	Incident, afwijking en corrigerende maatregel.....	26
10.3	Continue verbetering.....	27
	Bibliografie	28

Voorwoord

ISO (International Organization for Standardization) is een wereldwijde federatie van nationale normalisatie-instituten (de ISO-leden). Het voorbereidingswerk voor internationale normen wordt doorgaans uitgevoerd door de technische commissies van ISO. Elk lid dat interesse heeft in een onderwerp waarvoor een technische commissie is samengesteld, heeft recht op vertegenwoordiging in deze commissie. Ook internationale organisaties, zowel overheidsinstanties als ngo's, nemen in samenwerking met ISO deel aan deze werkzaamheden. ISO werkt nauw samen met de International Electrotechnical Commission (IEC) inzake alle elektrotechnische normalisatie.

De procedures die zijn gebruikt voor het ontwikkelen van dit document en de procedures die zijn bedoeld voor het verdere onderhoud ervan, worden beschreven in deel 1 van de ISO/IEC-richtlijnen. Hierbij wordt met name gewezen op de verschillende goedkeuringscriteria die nodig zijn voor de verschillende soorten ISO-documenten. Dit document is opgesteld volgens de redactionele regels die in deel 2 van de ISO/IEC-richtlijnen zijn opgenomen (zie www.iso.org/directives).

Er wordt gewezen op de mogelijkheid dat sommige elementen van dit document onderwerp zijn van patentrechten. ISO moet niet verantwoordelijk gesteld worden voor identificatie van dergelijke patentrechten. Nadere informatie over eventuele patentrechten die zijn geïdentificeerd tijdens het ontwikkelen van het document, is te vinden in de inleiding en/of de ISO-lijst met ontvangen patentverklaringen (zie www.iso.org/patents).

Eventuele handelsnamen die in dit document worden gebruikt, zijn ter informatie voor het gemak van de gebruiker en houden geen aanbeveling in.

Uitleg over de vrijwillige aard van normen, de betekenis van ISO-specifieke termen en uitdrukkingen met betrekking tot conformiteitsbeoordeling, evenals informatie over hoe ISO voldoet aan de in de Technical Barriers to Trade (TBT) vervatte beginselen van de Wereldhandelsorganisatie (WTO), wordt gegeven op de volgende URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dit document is opgesteld door de Technische Commissie ISO/TC 283, *Occupational health and safety management*.

Feedback of vragen over dit document behoren te worden gericht aan de nationale normalisatie-instantie van de gebruiker. Een volledige lijst van deze instanties is terug te vinden op www.iso.org/members.html.

ISO 45003:2021(N)

Inleiding

Dit document biedt richtlijnen voor het beheer van psychosociale risico's en het bevorderen van het welzijn op het werk, als onderdeel van een managementsysteem voor veiligheid en gezondheid op het werk (V&G).

Dit document is bedoeld om te worden gebruikt samen met ISO 45001, die eisen en richtlijnen bevat voor het plannen, implementeren, beoordelen, evalueren en verbeteren van een V&G-managementsysteem. ISO 45001 benadrukt dat de organisatie verantwoordelijk is voor de V&G van medewerkers en anderen die door haar activiteiten kunnen worden beïnvloed. Deze verantwoordelijkheid omvat het bevorderen en beschermen van hun lichamelijke en geestelijke gezondheid.

Het doel en de beoogde resultaten van het V&G-managementsysteem zijn daarom werkgerelateerde letsels en gezondheidsproblemen voor medewerkers te voorkomen en veilige en gezonde arbeidsplaatsen te bieden. Daarom is het van cruciaal belang dat de organisatie gevaren uitschakelt en V&G-risico's minimaliseert door doeltreffende preventieve en beschermende maatregelen te nemen, waaronder maatregelen om psychosociale risico's te managen. Psychosociale gevaren worden steeds meer gezien als belangrijke uitdagingen voor de gezondheid, de veiligheid en het welzijn op het werk.

Psychosociale gevaren houden verband met de organisatie van het werk, sociale factoren op het werk en aspecten van de werkomgeving, uitrusting en gevaarlijke taken. Psychosociale gevaren kunnen aanwezig zijn in alle organisaties en sectoren, en vanuit allerlei soorten werktaken, apparatuur en arbeidsregelingen.

Psychosociale gevaren kunnen in combinatie met elkaar optreden en kunnen andere gevaren beïnvloeden en worden beïnvloed. Psychosociaal risico houdt verband met het potentieel van deze soorten gevaren om verschillende soorten resultaten te veroorzaken op het gebied van individuele gezondheid, veiligheid en welzijn en op de prestaties en duurzaamheid van de organisatie. Het is belangrijk dat psychosociale risico's worden beheerd op een wijze die consistent is met andere V&G-risico's, via een V&G-managementsysteem, en worden geïntegreerd in de bredere bedrijfsprocessen van de organisatie.

Psychosociale risico's hebben zowel gevolgen voor de psychologische veiligheid en gezondheid, als voor de gezondheid, de veiligheid en het welzijn op het werk in het algemeen. Psychosociale risico's houden ook verband met economische kosten voor organisaties en de samenleving.

Er zijn verschillende termen die worden gebruikt in verband met wat de psychosociale risico's beïnvloeden, waaronder "psychologische gezondheid" en "geestelijke gezondheid". Deze termen worden als onderling verwisselbaar beschouwd en hebben dezelfde betekenis in de zin van dit document. Dit document heeft betrekking op alle soorten effecten op gezondheid, veiligheid en welzijn op het werk.

Negatieve resultaten voor medewerkers kunnen omvatten slechte gezondheid en daarmee samenhangende omstandigheden (bijv. hart- en vaatziekten, musculoskeletale aandoeningen, diabetes, angst, depressie, slaapstoornissen) en bijhorend slecht gezondheidsgedrag (bijv. misbruik van stoffen, ongezond eten), en verminderde arbeidstevredenheid, betrokkenheid en productiviteit. Het beheersen van psychosociale risico's kan leiden tot positieve resultaten, waaronder een betere arbeidstevredenheid en een hogere productiviteit.

Hoewel tal van factoren de aard en ernst van de resultaten van psychosociale risico's kunnen bepalen, hebben organisaties een belangrijke rol te spelen bij het wegnemen van gevaren of het minimaliseren van risico's. Zowel de organisatie als medewerkers hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor het onderhouden en verbeteren van gezondheid, veiligheid en welzijn op het werk.

Voor de organisatie omvat het effect van psychosociale risico's hogere kosten als gevolg van afwezigheid van werk, omzet, verminderde kwaliteit van producten of diensten, aanwerving en opleiding, onderzoeken en rechtszaken op de arbeidsplaats en schade aan de reputatie van de organisatie.

Een doeltreffend beheer van psychosociale risico's kan leiden tot voordelen zoals een betere betrokkenheid van medewerkers, een verhoogde productiviteit, meer innovatie en duurzaamheid binnen de organisatie.

Dit document schetst voorbeelden van psychosociale gevaren die voortkomen uit de werkorganisatie, sociale factoren en werkomgeving, uitrusting en gevaarlijke taken, evenals een reeks controlemaatregelen die kunnen worden gebruikt om gevaren weg te nemen of daarmee samenhangende risico's te minimaliseren.

Organisaties zijn verantwoordelijk voor het identificeren van gevaren en het minimaliseren van de risico's die ermee gepaard gaan. De participatie van medewerkers in alle stadia van het proces is van cruciaal belang voor het welslagen van het beheer van psychosociale risico's.

Dit document bevat ook informatie over wat voor organisaties belangrijk is om te overwegen in verband met het vergroten van het bewustzijn van psychosociale risico's, het ontwikkelen van competentie voor het managen van psychosociale risico's, het ondersteunen van het herstel en de terugkeer naar het werk van getroffen medewerkers, en het plannen en reageren op noodsituaties.

Het succes van psychosociaal risicomanagement is afhankelijk van betrokkenheid van alle niveaus en functies van de organisatie, met name van de directie.

Veiligheids- en gezondheidsmanagement op het werk — Psychologische veiligheid en gezondheid op het werk — Richtlijnen voor het beheer van psychosociale risico's

1 Onderwerp en toepassingsgebied

Dit document geeft richtlijnen voor het managen van psychosociale risico's binnen een veiligheids- en gezondheidsmanagementsystemen (V&G) gebaseerd op ISO 45001. Het stelt organisaties in staat werkgerelateerde letsels en gezondheidsproblemen van hun medewerkers en andere belanghebbenden te voorkomen en het welzijn op het werk te bevorderen.

Het is van toepassing op organisaties van alle omvang en in alle sectoren, voor de ontwikkeling, implementatie, onderhoud en continue verbetering van gezonde en veilige arbeidsplaatsen.

OPMERKING: Wanneer de term 'medewerker' in dit document wordt gebruikt, zijn werknemersvertegenwoordigers, waar ze bestaan, altijd impliciet aanwezig.

2 Normatieve verwijzingen

Naar de volgende documenten wordt in de tekst op zodanige wijze verwezen dat hun inhoud in zijn geheel of gedeeltelijk een eis vormt van dit document. Bij gedateerde verwijzingen is alleen de aangehaalde versie van toepassing. Voor de niet-gedateerde verwijzingen geldt de laatste uitgave van het document waarnaar wordt verwezen (eventuele wijzigingen inbegrepen).

ISO 45001, *Veiligheids- en gezondheidsmanagementsystemen - Eisen met richtlijnen voor gebruik*

3 Termen en definities

In dit document gelden de termen en definities die vermeld staan in ISO 45001:2018 en de volgende.

ISO en IEC onderhouden op de volgende adressen terminologiedatabases voor gebruik in het kader van normalisatie:

— ISO Online browsing platform: te bereiken op <https://www.iso.org/obp>

— IEC Electropedia: te bereiken op <http://www.electropedia.org/>

3.1

psychosociaal risico

combinatie van de waarschijnlijkheid van blootstelling aan arbeidsgelateerde gevaren van psychosociale aard en de ernst van letsels en gezondheidsproblemen die door deze gevaren kunnen worden veroorzaakt

Opmerking 1 bij de term: Gevaren van psychosociale aard omvatten aspecten van werkorganisatie, sociale factoren op het werk, werkomgeving, uitrusting en gevaarlijke taken. Gedetailleerde voorbeelden van dergelijke bronnen worden gegeven in [Tabellen 1, 2 en 3](#).

3.2

welzijn op het werk

het voldoen aan de fysieke, mentale, sociale en cognitieve behoeften en verwachtingen van een medewerker in verband met zijn werk

Opmerking 1 bij de term: Welzijn op het werk kan ook bijdragen tot de levenskwaliteit buiten het werk.

Opmerking 2 bij de term: Het welzijn op het werk heeft betrekking op alle aspecten van het beroepsleven, met inbegrip van werkorganisatie, sociale factoren op het werk, werkomgeving, uitrusting en gevaarlijke taken.