

Beheer van psychosociale risico's in Europese micro- en kleine ondernemingen:

Kwalitatieve resultaten van de derde Europese
bedrijvenenquête naar nieuwe en opkomende risico's
(Esener 2019)

Samenvatting

Auteurs: Andrea Broughton, Marianna Georgallis, Jagoda Gregulska, Alicja Owdziej, Menno Wester (Ecorys) en Andrew Howard (Oxford Research).

Projectbeheer: Malgorzata Milczarek, Xabier Irastorza, Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (EU-OSHA).

Dit verslag is opgesteld in opdracht van het Europees Agentschap voor veiligheid en de gezondheid op het werk (EU-OSHA). Alle meningen en/of conclusies in deze nota zijn van de auteurs en komen niet noodzakelijkerwijs overeen met de opvattingen van EU-OSHA.

Het Europees Agentschap noch personen die namens het Agentschap optreden, zijn aansprakelijk voor gebruik van de volgende informatie.

© Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk, 2023

Hergebruik van teksten met bronvermelding is toegestaan.

Voor gebruik of overname van foto's of andere materialen die niet onder het auteursrecht van EU-OSHA vallen, moet u rechtstreeks toestemming vragen aan de houders van het desbetreffende auteursrecht.

Meer informatie over de Europese Unie vindt u op internet (<http://europa.eu>).

Samenvatting

In dit verslag worden de belangrijkste bevindingen van het onderzoek naar het beheer van psychosociale risico's op werkplekken in Europese micro- en kleine ondernemingen beschreven op basis van kwalitatieve resultaten uit gesprekken die zijn gevoerd bij bedrijven in zes landen (Denemarken, Duitsland, Spanje, Kroatië, Nederland en Polen) die hebben deelgenomen aan de derde Europese bedrijvenenquête naar nieuwe en opkomende risico's (Esener 2019).

Het hoofddoel van dit onderzoek was na te gaan hoe bedrijven, en met name micro- en kleine ondernemingen, psychosociale risico's beheren, om beter te begrijpen hoe deze risico's het beste kunnen worden beheerst. Meer specifiek had dit onderzoek tot doel:

- De resultaten van de Esener 2019-enquête aan te vullen door aanvullende informatie te vergaren waarvan kan worden onderzocht hoe het beheer van psychosociale risico's in micro- en kleine ondernemingen is georganiseerd, waarom het zo is georganiseerd en welke maatregelen werken;
- Waar mogelijk informatie te verschaffen over hoe het beheer van psychosociale risico's wordt vormgegeven door de context waarin bedrijven opereren. Hierbij kan het onder meer gaan om zaken als de nationale context, economische factoren en werkgerelateerde problemen;
- Typologieën van bedrijven te definiëren op basis van de manier waarop psychosociale risico's op werkplekniveau worden beheerd.

De bevindingen van dit onderzoek zijn gebaseerd op gesprekken met leidinggevenden en werknemers op bedrijfsniveau in micro- en kleine ondernemingen in de zes onderzochte landen. De gesprekken werden gevoerd aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst. Ze werden aangevuld met onderzoek op landniveau om de bevindingen uit de gesprekken in perspectief te plaatsen en te onderbouwen. Dit onderzoek op landniveau vormde de basis voor de zes nationale verslagen die bij dit samenvattende verslag zijn gevoegd.

Belangrijkste bevindingen en conclusies van het onderzoek

- De psychosociale risico's in micro- en kleine ondernemingen die in dit onderzoek in alle landen en sectoren het meest werden genoemd, waren een **hoge werkbelasting, tijdsdruk en werken met veeleisende klanten**. In de onderzochte landen met een zwakkere economische status, zoals Kroatië en Polen, noemden de voor dit onderzoek bevroegde werknemers vaker de angst voor baanverlies als belangrijkste psychosociaal risico. In landen met een sterkere economie en meer bewustzijn van psychosociale risico's, zoals Denemarken, maakten de bevroegde werknemers eerder melding van subtielere psychosociale risico's, zoals het gevoel dat hun werk tamelijk zinloos is, of slechte sociale relaties op het werk, in plaats van het risico van jobonzekerheid.
- Uit dit onderzoek blijkt dat de onderzochte micro- en kleine ondernemingen in landen met relatief hoge normen voor het psychosociale beheer van veiligheid en gezondheid op het werk (VGW) psychosociale risico's relatief goed weten te beheren. Micro-ondernemingen lopen dan ook het grootste risico in landen met minder ontwikkelde normen. Dit wijst erop dat nationale ontwikkelingen op wetgevend gebied een van de factoren vormen die van invloed zijn op het beheer van psychosociale risico's bij bedrijven, en een factor kunnen zijn die ertoe bijdraagt het beheer van psychosociale risico's naar een hoger plan te tillen. Met name als micro- en kleine ondernemingen niet wettelijk verplicht zijn VGW-functionarissen aan te wijzen, beperkt dit zowel het bewustzijn als de mogelijkheden voor werknemers om zorgen kenbaar te maken aan het management.
- De bedrijfsomvang speelt een belangrijke rol op alles verband houdende met het beheer van psychosociale risico's, waarbij micro-ondernemingen vaak in een nadelige positie verkeren als gevolg van factoren zoals beperkte middelen, personeelstekort en het ontbreken van formele procedures. Micro-ondernemingen hebben daarom extra hulp en ondersteuning nodig van beleidsmakers en VGW-organisaties. Beleidsmakers moeten dan ook nauwer samenwerken met micro- en kleine ondernemingen om functionerende oplossingen te bedenken voor het beheer van psychosociale risico's op hun werkplekken. Uit dit onderzoek komt in dit verband duidelijk naar voren dat micro- en kleine ondernemingen minder dan grotere ondernemingen

geneigd zijn te werken met geformaliseerde procedures. Het zou daarom zinvol zijn als belanghebbenden samen met micro- en kleine ondernemingen een aanpak voor het beheer van psychosociale risico's zouden uitwerken die voor hen werkt en die hen ondersteunt.

- Het belangrijkste instrument dat bedrijven volgens dit onderzoek gebruiken voor het beheer van psychosociale risico's, is werknemers de nodige ruimte bieden om bij het werk rekening te kunnen houden met hun persoonlijke omstandigheden om zo psychosociale risico's te voorkomen. Dit bevestigt de bevindingen van Esener dat **het bieden van meer flexibiliteit in de manier waarop werknemers hun eigen taken en werktijden indelen** de belangrijkste manier is om psychosociale risico's te beperken. Werknemers zoveel mogelijk controle geven over de inrichting van het werk en de inhoud van de taken is een erkende factor bij het verminderen van stress op het werk.
- Uit de gesprekken komt naar voren dat zelfs in bedrijven waar men zich inzet voor VGW-beheer in termen van fysieke risico's en zich bewust is van de meer traditionele fysieke VGW-risico's, dit zich niet direct vertaalt in inzet voor het beheer van psychosociale risico's.
- Uit dit onderzoek komt eveneens naar voren dat wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk op zich niet volstaan: **de bedrijfscultuur bepaalt in belangrijke mate of psychosociale risico's überhaupt bespreekbaar zijn**. In dit verband hebben zij opgemerkt dat psychosociale risico's nog steeds omgeven zijn met een overduidelijk **gevoel van stigmatisering en schaamte**, dat zelfs in een zeer open en informele bedrijfscultuur moeilijk uit te bannen is. Bedrijven en beleidsmakers moeten zich daarom onverminderd blijven inzetten om een bedrijfscultuur te ontwikkelen waarin werknemers het gevoel hebben openlijk te kunnen praten over hun geestelijke gezondheidsproblemen en waar hun passende ondersteuning wordt geboden. Vooral aandacht voor het **vergroten van het vertrouwen** binnen organisaties zou van cruciaal belang kunnen zijn om een dergelijke open cultuur te helpen ontwikkelen. Acties zoals het organiseren van seminars over geestelijke gezondheid, scholing van leidinggevenden over de juiste omgang met geestelijke gezondheidsproblemen en het beschikbaar stellen van een vertrouwelijke hulplijn kunnen bijdragen tot het opbouwen van een meer open cultuur. COVID-19 heeft ertoe bijgedragen dat iedereen zich meer bewust is geworden van geestelijke gezondheidsproblemen, aangezien er de afgelopen twee jaar veel meer over dit onderwerp is gesproken. Dit zou een goed fundament kunnen vormen waarop een duurzaam bewustzijn van geestelijke gezondheidsproblemen kan worden gebouwd.
- Voorts blijkt uit dit onderzoek dat de **persoonlijkheid van de leidinggevende en zijn/haar manier van leidinggeven** vaak bepalend zijn voor de aanpak van psychosociale risico's binnen een organisatie, met inbegrip van de identificatie van en het verhogen van het bewustzijn van deze risico's. Leidinggevenden melden in dit verband vaak dat zij op problemen reageren door in contact te blijven met werknemers, door regelmatig gesprekken te voeren en door teamvergaderingen te houden -om zo mensen aan te moedigen zich open te stellen. De doeltreffendheid van deze "menselijke dimensie" hangt af van de leidinggevende in kwestie en niet zozeer van de bestaande systemen. Als een werknemer werkt voor een bedrijf waar een empathische en geëngageerde leidinggevende aan het hoofd staat, zal hij/zij profiteren van een effectiever beleid ten aanzien van psychosociale risico's. Als dit echter niet het geval is, zal dit beleid waarschijnlijk ernstig tekortschieten. Het is weliswaar meer dan welkom als de persoonlijkheid van leidinggevenden bevorderlijk is voor het beheer van psychosociale risico's, maar **bedrijven zouden moeten worden aangemoedigd om leidinggevenden te scholen** om ervoor te zorgen dat alle leidinggevenden zich bewust zijn van psychosociale risico's en doeltreffende strategieën kunnen ontwikkelen om deze risico's aan te pakken. Dit betekent dat zij niet alleen zullen vertrouwen op hun instincten, die per individu zullen verschillen. Bovendien is het erkende **verband tussen psychosociaal welzijn en een hoge productiviteit** een factor die in elk geval pleit voor maatregelen voor het beheer van psychosociale risico's en die als zodanig onder de aandacht dient te worden gebracht. Dit zou moeten helpen om leidinggevenden in kleine en micro-ondernemingen aan te moedigen tijd te besteden aan het beheer van deze risico's.
- **Communicatie** speelt een cruciale rol in het voorkomen van psychosociale risico's en is afhankelijk van de leiderschapsstijl. Hier zouden kleinere bedrijven in het voordeel kunnen zijn,

omdat daar de kans groter is dat zij op een algemene, informele manier zorgen voor een open communicatie met werknemers. Omgekeerd volgen grotere bedrijven waarschijnlijk een meer georganiseerde en gestructureerde aanpak. Beide benaderingen hebben echter voordelen: de meer informele aanpak, die voortvloeit uit de stijl van de hogere leidinggevenden, kan een goede en open communicatie binnen organisaties bevorderen, en de meer gestructureerde aanpak, die meer wordt gevolgd in grotere bedrijven, kan leiden tot de ontwikkeling van formele praktijken en de uitvoering van meer structurele initiatieven, zoals actieplannen. Voorts zou het beleid erop gericht moeten zijn **werkgevers aan te moedigen een open bedrijfscultuur te ontwikkelen, binnen de context van het toepasselijke rechtskader**. Dit kan worden bereikt door middel van acties zoals doelgerichte, op de betreffende locatie afgestemde communicatie en bewustmakings- en voorlichtingscampagnes.

- Uit de typologische analyse blijkt dat de mate waarin het beheer van psychosociale risico's bij bedrijven is ontwikkeld **sterk wordt beïnvloed door een combinatie van externe factoren**, zoals de land specifieke institutionele context en cultuur, en **interne factoren**, zoals de invalshoek en de persoonlijkheid van de leidinggevende. Met name de omstandigheden in het land spelen een belangrijke rol bij het vormgeven van de algemene aanpak en de flexibiliteit bij het beheer van psychosociale risico's binnen bedrijven. Voorts is de ontvankelijkheid voor dit beheer nauw verweven met nationale ondernemingsculturen, met name wat betreft de vraag of psychosociaal welzijn van werknemers een integraal onderdeel is van het denken en de aanpak van leidinggevenden. Het is duidelijk dat de bedrijven in de zes landen die in dit onderzoek zijn geanalyseerd, niet allemaal even ver gevorderd zijn met het beheer van psychosociale risico's. Het kan dan ook nuttig zijn om de **uitwisseling van goede praktijken aan te moedigen**, zodat micro- en kleine ondernemingen en beleidsmakers lessen kunnen trekken uit maatregelen die elders effectief zijn gebleken, ook al zijn veel factoren mogelijk niet rechtstreeks te vertalen naar de context in een ander land.
- Uit de sentimentanalyse blijkt dat voor acht van de tien binnen dit onderzoek geanalyseerde vragen de gemeenschappelijke antwoorden (van leidinggevenden en werknemers samen) en de antwoorden van de leidinggevenden alleen doorgaans positiever uitvallen dan de antwoorden van de werknemers alleen. Dit kan erop duiden dat de inschattingen van de kwaliteit van de aanpak van het beheer van psychosociale risico's binnen het bedrijf uiteenlopen – **blijkbaar kijken leidinggevenden positiever tegen de psychosociale werkomgeving aan dan werknemers**, wat de werkhypothese van het onderzoek bevestigt.
- **Presenteïsme en de mate van verzuim** worden door de bevroegde bedrijven doorgaans niet gezien als iets dat rechtstreeks verband houdt met het beheer van psychosociale risico's. Een hoog arbeidsverzuim kan echter een indicator zijn van stress, en presenteïsme gaat vaak gepaard met overwerk en burn-out. Uit dit onderzoek bleek echter dat het wetenschappelijk aangetoonde **verband tussen psychosociaal welzijn en arbeidsproductiviteit** in de praktijk vaak niet wordt onderkend.
- In sommige landen gaven bevroegden aan dat hun algemene ervaring met **de arbeidsinspecties vrij formeel was**, en in de meeste gevallen richtten de arbeidsinspecteurs zich eerder op sancties dan op voorlichting en ondersteuning. Voorts werd gemeld dat **psychosociale risico's doorgaans geen aandachtspunt zijn** bij inspecties. Ook waren er grote verschillen in de frequentie van de arbeidsinspecties binnen de bevroegde bedrijven. Sommige bedrijven worden jaarlijks bezocht, terwijl er in andere bedrijven minstens tien jaar geen arbeidsinspecteur langs is geweest. In het algemeen zouden veel bedrijven in dit onderzoek een meer ondersteunende en adviserende rol van de arbeidsinspectie in plaats van louter repressieve maatregelen op prijs hebben gesteld. Micro- en kleine ondernemingen wezen er dan ook op dat meer ondersteuning en praktisch advies nuttig zouden zijn om de **rol van de arbeidsinspecties te optimaliseren**.
- Er bestaat een groot aantal VGW-opleidingen in verschillende sectoren en in alle landen, maar uit dit onderzoek komt naar voren dat die opleidingen niet specifiek gericht zijn op psychosociale risico's of, als ze dat wél zijn, bedrijven niet bereiken. Een uitzondering lijkt de zorgsector te zijn, aangezien bedrijven in deze sector over het algemeen onderkennen dat in deze sector beroepen worden uitgeoefend waarin werknemers in hoge mate zijn blootgesteld aan psychosociale risico's, met name in de huidige COVID-19-situatie. Het kan daarom nuttig zijn

voor beleidsmakers en bedrijven om na te gaan hoe psychosociale risico's breder kunnen worden aangepakt, en om opleidingen over psychosociale risico's af te stemmen op de betrokken sector opdat deze van praktisch nut zijn voor de werknemers.

- Werknemers in de bevroegde bedrijven waren meestal niet betrokken bij het beheer van psychosociale risico's binnen een gestructureerde of geformaliseerde aanpak. Dit lijkt sterk afhankelijk te zijn van de manier waarop de betrokkenheid van werknemers in het algemeen en op het vlak van VGW is georganiseerd in het land en het desbetreffende bedrijf. De bevroegde bedrijven laten echter op een aantal vaak informele manieren betrokkenheid zien, waarbij de mate van betrokkenheid uiteenloopt. Hoewel de participatie van werknemers bij het in kaart brengen en aanpakken van psychosociale risico's zeer effectief kan zijn, lijkt het erop dat het effect hiervan soms wordt beperkt door het overwegend informele karakter van deze betrokkenheid. Het aanmoedigen van bedrijven om **de participatie van werknemers op een of andere manier te formaliseren**, bijvoorbeeld in de vorm van regelmatige bijeenkomsten of meer reguliere communicatiekanalen, kan de effectiviteit van de participatie van werknemers bij het beheer van psychosociale risico's dan ook vergroten.
- Uit dit onderzoek is voorts gebleken dat de belangrijkste drijvende kracht achter het beheer van psychosociale risico's in de bevroegde bedrijven het **welzijn van de werknemers** is. De bevroegden in de meeste landen in dit onderzoek noemden ook **wettelijke** verplichtingen, voor zover werkgevers hiervan op de hoogte zijn, als belangrijke drijvende kracht.
- Omgekeerd was er duidelijk sprake van een reeks belemmeringen voor het doeltreffende beheer van psychosociale risico's en voor de mogelijkheden om vooruitgang op dit terrein te boeken. Deze varieerden van de delicate aard van deze kwesties en de daarmee samenhangende problemen om ze te bespreken tot een laag bewustzijn van psychosociale risico's en kennishiaten in de aanpak ervan. De bevroegde leidinggevenden brachten ook veelvuldig naar voren dat psychosociale risico's veel lastiger te identificeren en te beheren zijn vanwege de aard ervan en omdat ze een individuele aanpak vereisen, aangezien deze problematiek verschillende mensen in dezelfde situatie toch op een verschillende manier raakt. Een gebrek aan vertrouwen binnen het bedrijf werd ook genoemd als een obstakel dat mensen ervan weerhoudt hun hart te luchten over psychische problemen. Leidinggevenden wezen ook regelmatig op belemmeringen die maken dat ze niet op de hoogte zijn van de problemen van werknemers, waardoor het lastig wordt de juiste ondersteuning te bieden.
- Tot slot heeft **COVID-19** op verschillende manieren en in sterke mate bijgedragen aan de toename van psychosociale risico's. De stress is toegenomen omdat het werk zwaarder is geworden en/of omdat er meer uren worden gemaakt als compensatie voor het verlies aan uren in verband met ziekte dan wel oudere en kwetsbaardere collega's. De stress is ook toegenomen als gevolg van de onzekere gezondheids- en economische situatie en mogelijk de gevolgen van lockdowns. De verstoring van de markt, de onvoorspelbaarheid van overheidsbesluiten over lockdowns en de beperkingen van bedrijfsactiviteiten hebben er waarschijnlijk mede toe geleid dat micro- en kleine ondernemingen kosten besparen en personeel ontslaan, wat bijdraagt tot meer stress, baanonzekerheid en een verminderd welzijn onder werknemers. Werknemers maakten ook melding van toegenomen stress door het gebrek aan persoonlijk contact met collega's en leidinggevenden, of omdat zij te maken kregen met vervelende klanten die gefrustreerd waren door de opgelegde beperkingen. Hoewel het zeer moeilijk is om het hoofd te bieden aan de weerslag die een plotselinge en ernstige crisis, zoals de COVID-19-crisis, heeft op psychosociale risico's, gaven veel organisaties aan dat zij maatregelen hebben genomen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren in verband met psychosociale risico's als rechtstreeks gevolg van de pandemie. Een voorbeeld hiervan is het inhuren van een externe vertrouwenspersoon. Mogelijk heeft dit bijgedragen tot een groter algemeen bewustzijn van psychosociale risico's en een vermindering van het stigma waarmee psychische problemen zijn omgeven. Wellicht is het voor sommige bedrijven nu gemakkelijker om de **balans op te maken van hun procedures voor het beheer van psychosociale risico's en deze te versterken**.

Resultaten van de typologische en sentimentanalyse die voor dit onderzoek zijn uitgevoerd¹

Uit de typologische analyse die voor dit onderzoek is uitgevoerd, blijkt dat de mate waarin het beheer van psychosociale risico's bij bedrijven is ontwikkeld **sterk wordt beïnvloed door een combinatie van externe factoren**, zoals de institutionele context en cultuur van het land, en **interne factoren**, zoals de invalshoek en de persoonlijkheid van de leidinggevende. Met name de omstandigheden in het land spelen een belangrijke rol bij het vormgeven van de algemene aanpak en de flexibiliteit bij het beheer van psychosociale risico's binnen bedrijven. Voorts is de ontvankelijkheid voor dit beheer nauw verweven met nationale bedrijfsculturen, met name wat betreft de vraag of psychosociaal welzijn van werknemers is ingebed in het denken en de aanpak van leidinggevendenden. In de typologische analyse zijn de micro- en kleine ondernemingen in twee groepen onderverdeeld: "niet-geïnitieerd" en "vroeglerenden". Niet-geïnitieerde bedrijven zijn bedrijven waar pogingen om het beheer van psychosociale risico's te verbeteren nog maar nauwelijks van de grond zijn gekomen. Bij vroeglerenden gaat het om gevallen waarin een combinatie van factoren op bedrijfsniveau en landniveau een beheer van psychosociale risico's dat in de kinderschoenen staat maar toch al relatief doeltreffend is, verder aanmoedigt.

Uit de sentimentanalyse die voor dit onderzoek is uitgevoerd, blijkt dat voor acht van de tien binnen dit onderzoek geanalyseerde vragen de gemeenschappelijke antwoorden (van leidinggevendenden en werknemers samen) en de antwoorden van de leidinggevendenden alleen doorgaans positiever zijn dan de antwoorden van de werknemers alleen. Dit kan erop duiden dat de inschattingen van de kwaliteit van de aanpak binnen het bedrijf van het beheer van psychosociale risico's uiteenlopen, waarbij leidinggevendenden in dit opzicht blijkbaar een positievere opvatting hebben dan werknemers.

Methodologisch overzicht

De analyse is gebaseerd op de gesprekken met leidinggevendenden en werknemers van micro- en kleine ondernemingen in zes EU-lidstaten: Denemarken, Duitsland, Spanje, Kroatië, Nederland en Polen.

Voor elk van deze zes landen is een document opgesteld waarin de nationale regelgevingscontext voor het beheer van psychosociale risico's wordt uiteengezet en de belangrijkste nationale beleidsbenaderingen worden beschreven die relevant zijn om de toepassing van maatregelen voor het beheer van psychosociale risico's door bedrijven te ondersteunen.

Het belangrijkste methodologische instrument voor dit onderzoek was kwalitatief veldwerk. In elk land werden veertig gesprekken gevoerd: gesprekken met een leidinggevende en een werknemer van twintig bedrijven per land. De gesprekken werden gevoerd aan de hand van een overeengekomen leidraad voor gesprekken, die is gebaseerd op de betreffende vragen in de Esener-enquête. De belangrijkste onderwerpen die aan bod kwamen, waren:

- De verbanden tussen het beheer van psychosociale risico's en de algemene inzet van het management voor VGW;
- De mate van bewustzijn van psychosociale risicofactoren en de verplichting om deze te beheren;
- De reikwijdte van de bestaande maatregelen en procedures voor het beheer van psychosociale risico's;
- De omvang van de specifieke middelen en de mate van werknemersparticipatie;

¹ In de typologische analyse zijn de bedrijven ingedeeld volgens een algemeen typologisch kader, rekening houdend met hun ontwikkelingsstadium wat betreft het beheer van psychosociale risico's, waarbij ze in twee groepen zijn onderverdeeld: "niet-geïnitieerd" en "vroeglerenden". De sentimentanalyse is een natuurlijke-taalverwerkingsmethode (NLP) die wordt gebruikt om te bepalen of kwalitatieve informatie in emotioneel opzicht positief, negatief of neutraal is.

- De belemmeringen voor en drijvende krachten achter het beheer van psychosociale risico's in micro- en kleine ondernemingen en welke ondersteuning zij nodig zouden hebben, waaronder de beschikbaarheid en kwaliteit (indien hiervan gebruik wordt gemaakt) van externe deskundigheid en begeleiding;
- De verbanden tussen werkcultuur, productiviteit, verzuim en presenteïsme en benaderingen van psychosociaal beheer.

De verkregen gegevens werden geanalyseerd om de bedrijven in te delen volgens een typologisch kader, rekening houdend met hun ontwikkelingsstadium wat betreft het beheer van psychosociale risico's.

Voorts werd aan de hand van een sentimentanalyse de taalkundige inhoud van de gespreksfeedback uit de 153 bij het onderzoek betrokken bedrijven onderzocht. De sentimentanalyse is een natuurlijke taalverwerkingsmethode (NLP) die wordt gebruikt om te bepalen of kwalitatieve informatie in emotioneel opzicht positief, negatief of neutraal is.

Het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (EU-OSHA) helpt werkplekken in Europa veiliger, gezonder en productiever te maken. Het Agentschap verricht onderzoek naar veiligheid en gezondheid en ontwikkelt en verspreidt hierover betrouwbare, evenwichtige en onpartijdige informatie. Daarnaast organiseert het Agentschap campagnes om het bewustzijn in heel Europa te verhogen. Het Agentschap is in 1994 door de Europese Unie opgericht en is gevestigd in de Spaanse stad Bilbao. Het brengt vertegenwoordigers van de Europese Commissie, van regeringen van de lidstaten en van werkgevers- en werknemersorganisaties bijeen, evenals vooraanstaande deskundigen uit alle EU-lidstaten en daarbuiten.

Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk

Santiago de Compostela 12, 5e etage
48003 Bilbao, Spanje

E-mail: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>