

EEN ROOKVRIJE WERKOMGEVING VOOR HUISHOUDHULPEN

DING DONG

Colofon

Deze brochure is een uitgave van
het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques.

Copyright © 2018 Gezond Leven

Teksten : Silvia Van Cauter, Dries Vandenbempt,
Stefaan Hendrickx (Vlaams Instituut Gezond Leven) en
Cathy Rigolle, Nora Mettioui en Wim Geluykens
(Kom op tegen Kanker)

Tekstbewerking voor Vorm DC : Antoon Jaminé

Tekeningen : Steve Van Bael

Lay-out en druk : Pages

Dank aan :

Vlaams Instituut Gezond Leven, de Vlaamse overheid
en Kom op tegen Kanker

Verantwoordelijke uitgever :

Peter Van de Veire,
directeur Sectoraal Vormingsfonds
Dienstencheques



Alle rechten gereserveerd. Deze brochure, of enig onderdeel daarvan, mag niet worden gereproduceerd in enige vorm of met enig elektronisch of mechanisch middel, inclusief informatieopslagsystemen of leesapparatuur, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur; uitgezonderd voor korte samenvattingen in gepubliceerde besprekingen.



EEN ROOKVRIJE WERKOMGEVING VOOR HUISHOUDHULPEN

**Beste lezer,
Beste lezeres,**

Het team van Vorm DC heeft een gids voor je gemaakt over een zeer actueel thema: passief roken op de werkvloer. We hopen dat de consulenten en het omkaderend personeel in deze gids heel wat informatie en tips vinden om hun medewerkers te beschermen tegen passief én actief roken.

We weten allemaal dat roken op de werkvloer niet is toegelaten. Maar wat als je werkplek het huis van een klant is? Vaak worden huishoudhulpen geconfronteerd met klanten die roken in huis terwijl ze daar aan het werk zijn. Helaas biedt de huidige rookwetgeving voor deze medewerkers geen bescherming. In een privéwoning kunnen de klanten namelijk gewoon roken. Toch heb je als werkgever de plicht om alle maatregelen te nemen die nodig zijn om het welzijn van medewerkers tijdens het werk te garanderen. Daar hoort ook bescherming tegen de gevolgen van passief roken bij.

Gezondheidsrisico's passief roken

De gezondheidsrisico's van passief roken worden vaak onderschat. Passief roken veroorzaakt 1 op de 10 hartaanvallen. Het risico op hart- en vaatziekten kan erdoor stijgen. Bij volwassenen veroorzaakt passief roken ook luchtweginfecties, astma en longkanker.

Beleid om medewerkers te beschermen

Als dienstenchequeonderneming kan je een beleid opzetten dat je huishoudhulpen zo goed mogelijk beschermt tegen passief roken. Om je als werkgever hierbij te ondersteunen, hebben het Vlaams Instituut Gezond Leven en Kom op tegen Kanker samen met Vorm DC een gids gemaakt om een beleid op te starten of te verfijnen. Deze gids houdt rekening met de verschillende niveaus in een onderneming: de directie, het omkaderingspersoneel, de huishoudhulp en de klant.

Concrete tips

Deze gids bevat concrete tips en fiches met goede praktijken om mee aan de slag te gaan. Daarnaast kan je een engagementsverklaring gebruiken om intern en extern te communiceren dat je je medewerkers wilt beschermen tegen passief roken en engagementen wilt opnemen om een beleid uit te stippelen. Voor de huishoudhulpen is er een fiche (zie fiche 5, p. 23) met meer informatie die ze kunnen meenemen naar klanten. De klanten zelf krijgen een folder met info over de gevaren van passief roken. De folders kan je bestellen bij www.vormingdienstencheques.be. Ook rokende medewerkers kan je sensibiliseren, tips hierover vind je in deze gids.

Veel leesplezier!

Inhoud :

Inleiding	3
Passief roken en de gevolgen	5
Wettelijk kader	6
7-Stappenplan om een beleid op te zetten	8
Acties op niveau van de directie	9
1. Educatie : informeren en sensibiliseren	10
2. Duidelijke afspraken en regels	11
3. Omgevingsinterventies	14
4. Zorg en begeleiding : rookstopondersteuning	14
Acties op niveau van de consultants	15
Acties op niveau van de huishoudhulpen	15
Acties op niveau van de klanten	16
Nuttige adressen	17
Fiche 1 : Engagementsverklaring	18
Fiche 2 : Voorbeeld van een procedure	19
Fiche 3 : Voorbeeldbrief	20
Fiche 4 : Preventiefiche	21
Fiche 5 : Hoe ga je als huishoudhulp om met rokende klanten?	23
Fiche 6 : In gesprek gaan met een rokende klanten	26

Passief roken en de gevolgen

Dat roken slecht is voor de gezondheid, weten we allemaal. Minder bekend zijn de schadelijke gevolgen van passief roken of meeroken. Tabaksrook bevat meer dan 4.000 chemische stoffen. Minstens 50 daarvan zijn kankerverwekkend. Schadelijk voor de roker dus, maar ook voor de omgeving. De verbrandingsproducten van tabak zijn aanwezig in de omgevingslucht, vooral in overdekte en afgesloten ruimten.

Welke rook veroorzaakt welke schade?

Er zijn 4 soorten rook, allemaal hebben ze een invloed op onze gezondheid:

- **primaire rook**: wordt gehaleerd door de actieve roker;
- **secundaire rook**: komt uit de brandende sigaret. Het gaat hier om een onvolledige verbranding, daardoor zijn er nog veel schadelijke stoffen aanwezig;
- **tertiaire rook**: wordt uitgeblazen door de roker;
- **quaternaire rook**: cocktail van giftige stoffen die blijft hangen in kleding, meubels of op de vloer. Lang nadat de sigaret gedoofd is.

De secundaire en tertiaire rook veroorzaken de meeste gezondheidsschade bij niet-rokers. Mensen die regelmatig in sigarettenrook zitten of vaak op plaatsen komen waar veel gerookt wordt, hebben een verhoogd risico op hart- en vaatziekten, zoals een hartaanval of luchtwegaandoeningen zoals longkanker en astma. Passief roken heeft bij zwangere vrouwen en vrouwen die borstvoeding geven grote risico's voor het kind, onder meer een hogere kans op vroeggeboorte en een te laag geboor-

tegewicht. Ook in de quaternaire rook zitten schadelijke stoffen, maar ze brengen minder gezondheidsrisico's met zich mee.

Hoe meer blootstelling gedurende de dag en door de jaren heen, hoe groter het risico. En hoe kleiner de ruimte, hoe geconcentreerder de rook is en hoe meer risico's voor de gezondheid.

Zwangere vrouwen, vrouwen die borstvoeding geven, mensen met chronische luchtwegaandoeningen en/of personen die lijden aan hart- en vaatziekten vormen een bijzonder kwetsbare groep. Zij zijn gevoeliger voor de gevolgen van passief roken. Daarom moeten ze extra beschermd worden.

Nooit binnen roken

De enige manier om mensen tegen passief roken te beschermen? Nooit binnen roken! Maar dit is wettelijk en juridisch niet afdwingbaar in privéwoningen. Daarom is het belangrijk voor de werkgever om een beleid rond passief roken op te zetten en te vragen aan de klanten om niet te roken als de huishoudhulp aanwezig is in de privéwoning en de woning voldoende te verluchten voor en/of tijdens de aanwezigheid van de huishoudhulp.

En wat met **elektronische sigaretten**? De gezondheidseffecten op lange termijn zijn nog onvoldoende gekend. Daarnaast weet men niet goed of de uitgedemde dampen schadelijk zijn voor de omgeving (meedampen). Het is voor deze producten dus ook aangeraden om ze niet in huis te gebruiken. Meer info over de e-sigaret: <https://www.gezondleven.be/themas/tabak/e-sigaret>.



Wettelijk kader

Sinds 1 januari 2006 hebben medewerkers op grond van een Koninklijk Besluit recht op een rookvrije werkplek. Roken (inclusief e-sigaret/dampen) is verboden in de werkruimten, kantoren en sociale voorzieningen. De wet van 22 december 2009, die in de plaats kwam van dit KB, heeft een aantal uitzonderingen. Zo is er een uitzondering voor privéwoningen, wat gevolgen kan hebben voor huishoudhulpen.

Rookwet versus welzijns-wet

Naast de rookwet is echter ook de welzijns-wet van 1996 van toepassing. Deze wet bepaalt in art. 5 dat werkgevers alle maatregelen moeten nemen die nodig zijn om het welzijn van medewerkers op het werk te bewerkstelligen. Dus ook het beschermen tegen de gevolgen van passief roken. Deze algemene welzijnswet bepaalt dat de werkgever de welzijnsrisico's voor medewerkers moet voorkomen, deze risico's bij de bron moet bestrijden en de medewerkers moet inlichten over de genomen maatregelen. Artikel 3 van diezelfde wet bepaalt waar dit moet gebeuren, met name op elke plaats waar arbeid wordt verricht. Dit is dus ook expliciet van toepassing voor medewerkers die werken bij particulieren thuis. De interne preventiedienst speelt een belangrijke rol in het (laten) naleven van de welzijnswet.

Werkgever verantwoordelijk voor welzijn medewerkers

De werkgever is verantwoordelijk voor het welzijn van al zijn medewerkers en moet op basis van de welzijnswet een rookbeleid uitstippelen. FOD Werkgelegenheid, Arbeid

en Sociaal Overleg heeft dit in 2016 op zijn website (<http://www.werk.belgie.be/default-Tab.aspx?id=589>) verduidelijkt en bevestigd. Neemt een werkgever onvoldoende maatregelen om zijn medewerkers te beschermen? Dan riskeert hij een geldboete volgens het Sociaal Strafwetboek.

De wet zegt ook dat de risicoanalyse moet gebeuren op het niveau van de medewerker. Zo kan je rekening houden met de kenmerken van individuele medewerkers, zoals bij een zwangerschap of een bijzondere gevoeligheid voor tabaksrook door astmatische aandoeningen.

Moederschapsbescherming

De werkgever is verplicht om zwangere medewerkers en medewerkers die borstvoeding geven te beschermen. Moederschapsbescherming is bijgevolg ook van toepassing indien er een risico is op passief roken: zij worden namelijk blootgesteld aan benzeen en methychloride (schadelijke stoffen in tabaksrook).

De werkgever is verplicht om onmiddellijk en zonder bijkomende tussenkomst of advies van de arbeidsgeneesheer de arbeidsomstandigheden aan te passen zodat de zwangere medewerker en de medewerker die borstvoeding geeft niet meer blootgesteld worden aan tabaksrook.

Rol preventieadviseur-arbeidsgeneesheer

Passief roken veroorzaakt gezondheidsklachten. Een risicoanalyse stel je bij voorkeur op in overleg met de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer en met bijzondere aandacht voor de 'categorieën bijzondere medewerkers' (zwangere vrouwen en vrouwen die borstvoeding geven).

Mogelijk gevolg van de risicoanalyse? Afspraken over de voorwaarden om bepaalde medewerkers niet meer tewerk te stellen bij rokende klanten (= vorm van werkaanpassing). Deze adviezen zijn bindend. Voor andere medewerkers met een bijzondere gevoeligheid (bv. medewerkers met astma) is het advies van de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer niet bindend, maar is het aangewezen om dit advies te volgen.

De preventieadviseur-arbeidsgeneesheer kan een juiste inschatting maken van de medische context (bv. overgevoeligheid door een medische component, een sterke angst voor de gevolgen van passief roken, ...) van de

medewerker. Het formulier voor gezondheidsbeoordeling met een advies voor werkaanpassing betekent een houvast, afspraken maken hierover is zeer belangrijk.

Elke huishoudhulp kan tijdens elk wettelijk verplicht bezoek aan de arbeidsgeneesheer gezondheidsklachten aankaarten, ook lichamelijke en psychische klachten te wijten aan de blootstelling aan tabaksrook tijdens het werk. Indien nodig kan hij/zij hiervoor gebruikmaken van het recht om een spontane raadpleging bij de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer aan te vragen (KB Gezondheidstoezicht).



7-Stappenplan om een beleid op te zetten

Zo kan je je medewerkers beter beschermen tegen tabaksrook! Met deze stappen kan je een kwaliteitsvol beleid voor de onderneming opzetten. Je kan het stappenplan ook gebruiken om naast tabak ook andere gezondheids-thema's aan bod te laten komen. Het beleid om je medewerkers te beschermen tegen roken kadert het best in een breder welzijns- en gezondheidsbeleid. De welzijnswet verplicht de onderneming tot een jaaractieplan. Je kan de uitwerking van dit stappenplan als concrete actie inschrijven.

1. Creëer een draagvlak.

Besprek dit thema op een personeelsvergadering en binnen het Comité voor Preventie en Bescherming op het werk (CPBW). Probeer een draagvlak te vinden bij de sociale partners, medewerkers, het omkaderingspersoneel en eventueel andere directieleden of de raad van bestuur.

2. Breng de beginsituatie in kaart.

De coördinator of werkgroep brengt de huidige situatie (wat we al doen rond reglementering, sensibilisering en rookstopondersteuning), wensen en behoeften van de medewerkers en leidinggevenden in kaart. De preventieadviseur kan hierbij de risicoanalyse als basis gebruiken.

3. Bepaal prioriteiten en doelstellingen.

Stel een werkgroep samen waarin het beleid verder wordt uitgewerkt. Wat zijn de behoef-

ten en doelstellingen van de medewerkers? Wat wil de onderneming bereiken?

4. Werk acties uit.

Nu je een beeld hebt van welke doelstellingen en prioriteiten (stap 3) je wilt verwezenlijken, kan je ze invullen met acties. Zet een actieplan op dat doelstellingen met activiteiten en timing bundelt. Het beste effect bereik je als er een mix is van vier soorten acties: reglementering, informeren en sensibiliseren over (passief) roken, omgevingsinterventies en zorg, en begeleiding (bv. rookstopondersteuning). De gezondheidsmatrix op de volgende pagina kan je hierbij ondersteunen.

5. Voer de acties uit.

Voer het actieplan en het rookbeleid uit en gebruik hiervoor de verschillende communicatiekanalen.

6. Evalueer en stuur bij.

Heb je bereikt wat je voor ogen had? Wat zijn de succesfactoren? Wat kan beter?

7. Veranker in het organisatiebeleid.

Herbekijk de verbeterpunten en neem de succesfactoren mee voor het verder uitwerken van het (mee)rookbeleid. Pas het actieplan regelmatig aan en hou het thema levendig.

Tip : de engagementsverklaring (zie fiche 1) helpt je om intern en extern te communiceren dat je de medewerkers wilt beschermen tegen passief roken en engagementen wilt opnemen om een beleid uit te stippelen. Je vindt een digitale versie op www.jouwhuismijnwerkplek.be.

8.

Acties op niveau van de directie

Wat heb je nodig om je medewerkers te beschermen? Een duidelijke visie en een helder beleid die gedragen worden door alle stakeholders: de raad van bestuur, de leidinggevenden/omkaderingspersoneel, de individuele medewerker, maar ook de omgeving (de klant, de externe diensten voor preventie, enz.).

Een actieplan (zie stap 4 van het stappenplan, p. 8) kan verschillende acties bevatten. Die

acties spelen in op een of meerdere van de volgende strategieën: educatie, omgevingsinterventies, duidelijke regelgeving, en zorg en begeleiding. Een gezondheidsbeleid heeft het meeste effect met acties die een mooie mix van verschillende strategieën vormen.

De gezondheidsmatrix kan je hierbij ondersteunen. Deze matrix kan je gebruiken om bestaande bedrijfspraktijken te inventariseren en acties voor een geïntegreerde werking of een specifieke doelstelling in het gezondheidsbeleid van de onderneming op te lijsten. Meer informatie op www.gezondwerken.be.

GEZONDHEIDSMATRIX GEZOND WERKEN

	WERKNEMER (+ PRIORITAIRE OF RISICODOELGROEPEN)	AFDELING OF TEAM	BEDRIJF/ORGANISATIE (= ALLE WERKNEMERS EN HUN LEEFOMGEVING BINNEN DE WERKCONTEX)	OMGEVING BUITEN HET BEDRIJF (bv. gezin van werknemers, leveranciers, buurtbedrijven, gemeentebestuur, fietspaden, sectorgerichte acties...)
EDUCATIE				
OMGEVINGSINTERVENTIES				
AFSPRAKEN EN REGELS				
ZORG EN BEGELEIDING				

© Vlaams Instituut Gezond Leven 2018.

Een kwaliteitsvol gezondheidsbeleid voeren op het werk betekent ook werken vanuit de verschillende strategieën.

1. EDUCATIE : INFORMEREN EN SENSIBILISEREN

Je informeert en sensibiliseert de huishoudhulpen over de gevolgen van (passief) roken, zodat ze weten wat te doen als ze bij een klant werken waar gerookt wordt (zie fiche 5). Deze materialen (fiche/video) kan je verspreiden naar alle medewerkers. Je kan daarnaast nog acties ondernemen.

Voor consulenten en huishoudhulpen

- Breng roken als agendapunt op een staf- of personeelsvergadering.
- Zet het punt regelmatig op de agenda tijdens vergaderingen met leidinggevenden.
- Hang de engagementsverklaring (fiche 1) op waar veel medewerkers komen, zoals het onthaal, vergaderzalen, ...
- Schrijf een artikel voor de personeels-nieuwsbrief, de website, intranet, ...
- Stuur een mailing of briefwisseling naar alle medewerkers.
- Neem het thema op in de (basis)opleiding van de medewerkers.
- Vorm je medewerkers zodat ze weten wat te doen en hoe te communiceren als ze bij rokende klanten werken.
- Gebruik een e-mailbanner (voor interne mails) met tips en informatie.
- Bespreek en evalueer je acties binnen het comité (CPBW).
- Plan jaarlijks een actie of breng het thema ter sprake tijdens de 'Werelddag zonder tabak' op 31 mei.

Voor de klanten

- Communiceer duidelijk je beleid rond (passief) roken naar de klanten.
- Vraag tijdens een intakegesprek of er in huis gerookt wordt.
- Neem in je contacten en contracten met de klanten een duidelijk standpunt in.
- Maak gebruik van sensibiliserend materiaal om hen te bedanken om niet te roken in het bijzijn van je medewerker. Stuur een brief naar de rokende klanten (zie fiche 3).
- Schrijf een artikel rond dit thema.
- Plan jaarlijks een actie of breng het thema ter sprake tijdens de 'Werelddag zonder tabak' op 31 mei.

Tip: zowel de materialen voor de medewerkers als voor de klanten kan je downloaden en/of bestellen via het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques (www.vormingdienstencheques.be).

2. DUIDELIJKE AFSPRAKEN EN REGELS

Voor consulenten en huishoudhulp

Je kan een stap verdergaan dan de geldende wetgeving door regels en afspraken op te nemen in het arbeidsreglement. Duidelijke regels over (passief) roken zijn een aanrader.

- Mag de huishoudhulp roken tijdens de pauzes?
- Mag er buiten de privéwoning/kantoren gerookt worden?
- Wat is de rol/taak van de leidinggevende?
- Worden zwangere vrouwen verwijderd van de arbeidspost?
- Zijn er specifieke maatregelen voor mensen met chronische luchtwegaandoeningen en mensen die lijden aan hart- en vaatziekten?

Wie ziet toe op de naleving? Welke sancties zijn er bij een overtreding? Neem deze regels op in je arbeidsreglement.

Voor de klanten

Vraag tijdens een intakegesprek of er in huis gerookt wordt, als dat het geval is, kan je meteen het beleid van de onderneming duidelijk maken.

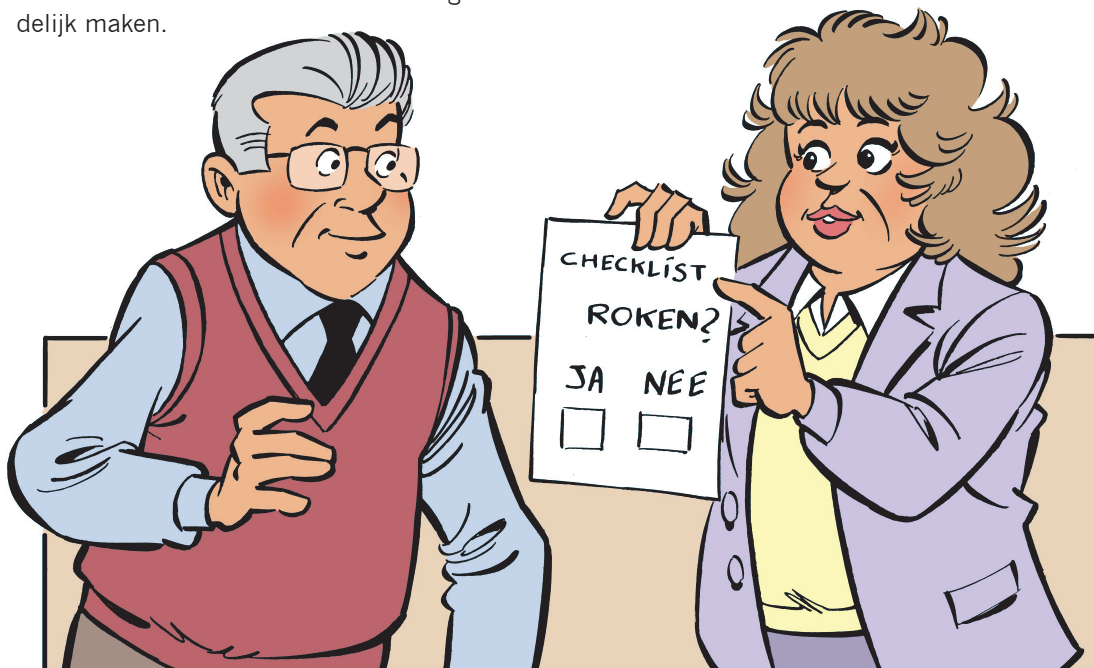
Is er geen intakegesprek, dan kan je een procedure uitwerken, zodat de huishoudhulp zelf de afspraken rond (passief) roken duidt.

Sowieso is het belangrijk om in het contract met de klant een of meerdere van de volgende punten op te nemen:

- Rook niet als de medewerker aanwezig is.
- Aan de huisgenoten en bezoekers wordt ook gevraagd om niet te roken.
- Vraag om zoveel mogelijk buiten te roken.
- Verlucht de woning vóór de komst van de medewerker.
- De klant rookt niet in de woning of de kamers waar de huishoudhulp schoonmaakt ten minste 2 uur voor hij/zij begint.

Zowel de afspraken voor de medewerkers als voor de klanten kunnen opgemaakt worden binnen het comité (CPBW) of je syndicale of personeelsafvaardiging. Je maakt het best een preventiefiche (zie fiche 4).

Je schrijft ook maar beter een procedure uit in geval de klant de afspraken niet nakomt en bekijkt eventueel met de betrokkenen wat je kan doen bij overtredingen. Deze procedure bevat de verschillende stappen die moeten genomen worden als de klant blijft roken in het bijzijn van de huishoudhulp (zie fiche 2).





12.



3. OMGEVINGS-INTERVENTIES

Omgevingsinterventies zijn acties die het maken van gezonde keuzes vergemakkelijken, zoals een bewuste (her)inrichting van de fysieke omgeving of het actief werken aan een sociaal klimaat.

Sociale omgeving

- Geef zelf het goede voorbeeld als consultant en rook niet, zeker niet in het bijzijn van de huishoudhulp.
- Spreek met je medewerkers over rokende klanten.
- Sta open voor alle signalen van medewerkers over (passief) roken.
- Volg de klachten van de medewerkers en de klanten op.
- Wissel goede praktijken uit in team (bv. door een plaats en tijdstip te voorzien waar medewerkers hun ervaringen kunnen delen).
- Werk met een buddysysteem om elkaar te helpen om te stoppen met roken.

Fysieke omgeving

- Haal de asbakken weg aan het onthaal op kantoor.
- Maak de kantoren helemaal rookvrij door bv. de rookkamers af te schaffen.
- Maak buiten roken onaantrekkelijk door geen afdak of buitentafel te voorzien.

Dit zijn duidelijke signalen naar alle medewerkers.

Tip: maak er een positief verhaal van, een extra die je aanbiedt omdat je de gezondheid van je medewerkers vooropstelt. Dit rookbeleid kan je kaderen in een ruimer welzijns- en gezondheidsbeleid.

4. ZORG EN BEGELEIDING: ROOKSTOPONDERSTEUNING

Naast het beschermen van je medewerkers tegen passief roken kan je je rokende medewerkers aanmoedigen of ondersteunen om iets te doen aan hun eigen rookgedrag. Je medewerkers hebben een veel hogere kans om succesvol te stoppen met roken als ze de juiste hulp krijgen. In Vlaanderen kan je beroep doen op een tabakoloog: dit is een zorgverlener (psycholoog, arts, verpleegkundige, diëtist...) die opgeleid is om mensen te ondersteunen bij het stoppen met roken. De tabakoloog weet alles over verslaving, roken, stoppen met roken en medicatie die helpt bij het stoppen met roken. Op www.tabakologen.be kan je een tabakoloog in je buurt vinden. De begeleiding kan gebeuren in groep, individueel of via de telefoon (www.tabakstop.be).

Als werkgever kan je je medewerkers ondersteunen met concrete acties. Zo kan je een groepscursus Stoppen met roken aanbieden of een infosessie organiseren over de verschillende manieren van stoppen met roken. Op www.gezondwerken.be vind je een leidraad hoe je een groepscursus Stoppen met roken kan opzetten. Dit kan je ook aan rokende klanten aanbieden.

Financiële tussenkomst

Wanneer je als werkgever een gezondheidsbeleid wilt opzetten, kan je werken met bedrijfscoaches die je ondersteunen op de werkvloer. Hiervoor kan je een financiële tegemoetkoming krijgen van de Vlaamse overheid. Meer op www.gezondopdewerkvloer.be.

Acties op niveau van de consulenten

Als leidinggevende of omkaderend personeelslid vervul je een cruciale rol. Je bent immers de persoon die de vertaling moet maken van het beleid naar de werkvloer en die mee instaat voor de uitwerking en opvolging van het beleid. Je onderhoudt ook de contacten met alle medewerkers en kan als contactpersoon optreden als er vragen en klachten van medewerkers of klanten zijn.

Hoe maak je het rook-beleid bekend en hoe vergroot je het draagvlak?

Tips voor de huishoudhulpen en klanten

Voor de huishoudhulpen

- Informeer huishoudhulpen over het rook-beleid van de onderneming.
- Leg hen uit hoe ze kunnen omgaan met rokende klanten (zie fiche 5).
- Gebruik de opleidingsvideo.
- Reik oplossingen aan als ze vragen hebben over (passief) roken in de woning van de klant.
- Geef communicatietips om het gesprek met de rokende klant aan te gaan (zie fiche 6).
- Pik signalen op van de medewerkers over passief roken en bespreek mogelijke acties met de directie.
- Spreek medewerkers aan als de afspraken niet nagekomen worden.

Voor de klanten

- Breng klanten op de hoogte van het rook-beleid van de onderneming.
- Vraag tijdens het intakegesprek of ze roken en als dit het geval is, verzoek de klanten:
 - om niet te roken als de medewerker

aanwezig is;

- om zoveel mogelijk buiten te roken;
 - om de woning te verluchten voordat de huishoudhulp aan de slag gaat;
 - om het verluchten van de woning toe te laten door de huishoudhulp, d.w.z. deur of venster (op een kier) open laten staan.
- Spreek klanten aan als ze de afspraken niet nakomen, volg de interne procedure.

Acties op niveau van de huishoudhulpen

Huishoudhulpen komen vaak in contact met (rokende) klanten of huizen waar een sterke tabakslucht hangt. Gezien de vele negatieve gevolgen van passief roken (zie hoofdstuk Passief roken en de gevolgen p. 5) moet je hen als werkgever extra beschermen en ondersteunen.

Voor de huishoudhulpen

- Maak duidelijk wat de visie en het beleid van de onderneming is voor rokende klanten.
- Schrijf een procedure/stappenplan uit.
- Ondersteun je medewerkers als klanten de afspraken niet naleven.
- Adviseer ze om andere kleding aan te trekken als ze bij rokende klanten hebben gewerkt.
- Benadruk dat handen wassen belangrijk is.
- Breng ze in contact met de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer of verwijder ze van de arbeidspost als er gezondheidsklachten zijn.
- Pas bij zwangerschap of het geven van borstvoeding de werkpost onmiddellijk aan (verplicht door de moederschapswetgeving).
- Verspreid fiche 5 zodat ze weten wat te doen als ze in een rokerige omgeving terecht komen.

- Laat ze assertiviteitstraining volgen.
- Ondersteun ze als ze zelf willen stoppen met roken. Geef rookstopadvies of verwijz ze door naar een tabakoloog of de telefoonlijn Tabakstop (zie Nuttige adressen, p. 17).

Acties op niveau van de klanten

Rokende klanten hebben een impact op de werkomgeving, niet alleen tijdens het roken zelf, maar ook daarna blijven in de omgevingslucht schadelijke stoffen aanwezig die de huishoudhulpen passief inademen. Als werkgever heb je de plicht om maatregelen te nemen die de werknemers beschermen tegen de gevolgen van passief roken bij klanten.

- Vraag tijdens het intakegesprek of zij of hun huisgenoten roken.
- Geef duidelijk aan wat het beleid en de procedures van de organisatie zijn.
- Wijs op de gevaren van (passief) roken.
- Spreek ze aan als ze de regels/procedures niet naleven.
- Stuur een brief waarin je de klant op het beleid rond (passief) roken van je organisatie wijst.
- Geef rookstopadvies door te verwijzen naar Tabakstop of een tabakoloog.
- Maak gebruik van het sensibiliserend materiaal dat ter beschikking wordt gesteld via de webshop van Gezond Leven.
- Neem een artikel op in je nieuwsbrief of infoblad voor klanten.
- Vermeld op de website je rookbeleid.
- Neem deel aan acties, bv. 1 dag stoppen met roken of de campagne 'Werelddag zonder Tabak'.



Nuttige adressen

VLAAMS INSTITUUT GEZOND LEVEN	Op de website www.gezondleven.be vind je meer informatie over (passief) roken, de e-sigaret, de laatste ontwikkelingen op het gebied van tabak, de wetgeving en verkrijg je eveneens enkele cijfers over het tabaksgebruik. Op de themapagina Tabak van www.gezondwerken.be vind je een uitgeschreven stappenplan met tools om een rookbeleid op te zetten, mensen te informeren en te sensibiliseren en rookstopbegeleiding te organiseren. Ondersteunende materialen (artikels, folders voor medewerkers en klanten) kan je downloaden op www.jouwhuis-mijnwerkplek.be.
Kom op tegen Kanker 	Op www.komoptegenkanker.be lees je onder 'Analyse en standpunten' alles over de strijd van Kom op tegen Kanker tegen roken en meerroken. Meer in het bijzonder wil Kom op tegen Kanker vermijden dat jongeren beginnen met roken en dat mensen buiten hun wil worden blootgesteld aan tabaksrook. Op www.allesoverkanker.be vind je onder 'Roken en meerroken' informatie over de gevolgen van roken en meerroken, de bestanddelen van tabaksrook en stoppen met roken. Eveneens wordt er uitgelegd wat je kan doen om kinderen van de sigaret te houden en vind je info over plaatsen waar je niet mag roken.
 de tabakoloog samen voor rookstop	Wil je individuele rookstophulp of groepscursussen aanbieden? Dan doe je het best een beroep op een tabakoloog. Dit is een professionele gezondheidswerker, zoals een arts, een psycholoog of een verpleegkundige die een bijkomend diploma tabakologie en rookstopbegeleiding behaalde. Een overzicht van tabakologen vind je op www.tabakologen.be.
 Tabakstop Stichting tegen Kanker 0800 111 00 www.tabakstop.be	Tabakstop is een gratis telefoonlijn waar je terecht kan als je hulp zoekt om te stoppen met roken. Het team van Tabakstop bestaat uit tabakologen. Je kan hen telefonisch bereiken op 0800 111 00, via Facebook of mail. Meer info: www.tabakstop.be

Fiche 1 : Engagementsverklaring

Iedereen heeft recht op een gezonde werk- en leefomgeving!

Wij vinden het belangrijk dat onze huishoudhulpen kunnen werken in een rookvrije omgeving. Tabaksrook is erg schadelijk voor de gezondheid.

We gaan akkoord met de volgende basisprincipes en doen er alles aan om onderstaande engagementen toe te passen.

Basisprincipes

Ja, we willen de gezondheid van onze medewerkers maximaal beschermen tegen passief roken.

Ja, we vragen respect voor de gezondheid van al onze medewerkers die werken bij mensen thuis.

Ja, we informeren en sensibiliseren onze medewerkers en klanten over de gevolgen van (passief) roken in huis.

Engagementen

1. We stellen een actieplan op en betrekken hierbij al onze medewerkers. Dit actieplan wordt opgemaakt samen met het CPBW of de syndicale afvaardiging. Is deze er niet, dan kan dit via een werkgroep of een teamvergadering.
2. We verspreiden de sensibiliserende materialen naar alle medewerkers (deze gids, het online filmpje, www.gezondleven.be/projecten/jouw-huis-mijn-werkplek).
3. We verspreiden de sensibiliserende materialen naar de rokende klanten (flyer en muntjes, en www.gezondleven.be/projecten/jouw-huis-mijn-werkplek).
4. We informeren de medewerkers dat ze niet mogen roken op de werkplaats en nemen dit op in het arbeidsreglement.

5. We vragen schriftelijk respect voor onze medewerkers en vragen aan onze klanten:
 - a. om niet te roken in de woning als onze medewerker aanwezig is;
 - b. om de woning vooraf en/of tijdens de dienstverlening voldoende te verluchten.
6. We nemen elk signaal van onze medewerkers over (passief) roken ernstig. We zijn bereikbaar voor onze medewerkers en klanten als ze vragen hebben over roken en passief roken in huis.
7. We spreken onze medewerkers en klanten aan als de afspraken niet nageleefd worden en gaan in dialoog om tot gedragen oplossingen te komen.
8. We informeren de eigen medewerkers en klanten over kwaliteitsvolle manieren van stoppen met roken. Op vraag bieden we kwaliteitsvolle rookstophulp aan voor werknemers die wensen te stoppen met roken.
9. Wij zijn ervan overtuigd dat het uitwerken van een kwaliteitsvol rookbeleid deskundigheid vraagt. Die kan opgebouwd worden door bv. ondersteuning van experts of vormingen.
10. We kiezen voor een continue evaluatie en passen het actieplan aan indien nodig.

Naam en functie

Handtekening

Fiche 2: Voorbeeld van een procedure

Het is belangrijk dat de huishoudhulpen beschermd worden. Een afsprakenregeling/procedure is een zeer belangrijke randvoorwaarde. Hieronder een voorbeeld van een goede praktijk. Deze kan je downloaden en op maat aanpassen op www.jouwhuismijnwerkplek.be.

Bij de intake:

Tijdens de intake vraag je of de klant of zijn/haar huisgenoten roken. Als dit het geval is, dan duid je voorafgaand aan de start van de dienstverlening de afsprakenregeling. Je overhandigt de schriftelijke afsprakenregeling. In de ondertekende afsprakenregeling/het contract staat uitdrukkelijk vermeld dat er niet mag gerookt worden in huis tijdens de aanwezigheid van de huishoudhulp en dat het huis voldoende verlucht moet worden vooraf en/of tijdens het schoonmaken.

Komt de klant de afspraken niet na, dan kan je de volgende procedure opnemen:

Stap 1: De medewerker verwijst naar de afspraken die werden afgesloten tussen de klant en de onderneming.

Stap 2: Als de klant niet meewerkt, dan

neemt de medewerker contact op met de consulent. Deze contacteert de klant en verwijst naar de gevolgen van passief roken voor de medewerkers en naar de afsprakenregeling die met de onderneming werd afgesloten. De organisatie bevestigt deze afspraken op papier. De voorbeeldbrief in fiche 3 kan hiervoor een inspiratiebron zijn.

Stap 3: Geeft de klant hier opnieuw geen gehoor aan, dan neemt de consulent opnieuw contact op met de vraag om de overeenkomsten in het contract/de afsprakenregeling na te komen.

Stap 4: Heeft dit nog niet het gewenste resultaat, dan kan de consulent eventueel een interne of externe expert inschakelen om een huisbezoek uit te voeren.

Stap 5: Wil de klant na herhaaldelijk contact nog niet meewerken, dan kan de dienstenverlening worden opgeschort of in uitzonderlijke gevallen worden stopgezet.



Fiche 3: Voorbeeldbrief

Bij voorkeur overhandig je deze brief na een mondelinge toelichting aan de klant.

Beste,

Een van onze huishoudhulpen komt bij u thuis werken.

Als werkgever zijn wij begaan met uw gezondheid, die van uw huisgenoten en onze medewerkers.

In overeenstemming met de wetgeving (Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de medewerkers bij de uitvoering van hun werk) hebben wij de plicht om onze medewerkers te beschermen tegen de gevaren van tabaksrook. Daarom moeten en willen wij ervoor zorgen dat zij in een rookvrije omgeving hun werken kunnen uitvoeren.

We vragen respect voor onze medewerkers door niet te roken in de privéwoning als onze medewerker aanwezig is. Ook vragen we u om de woning vooraf en/of tijdens het schoonmaken voldoende te ventileren.

Samen met u kunnen we er immers voor zorgen dat onze medewerkers in een gezonde omgeving werken. Dit heeft niet alleen grote gevolgen op het vlak van gezondheid, het zorgt er ook voor dat onze medewerkers gemotiveerd blijven, wat de dienstverlening enkel ten goede zal komen.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Fiche 4: Preventiefiche

Algemeen

Elke medewerker heeft recht op een rookvrije werkomgeving. In de kantoorruimten is dit wettelijk gereguleerd en makkelijker te realiseren dan op de werkvloer van de medewerkers die werken bij mensen thuis. Het wettelijke rookverbod op de werkplek is niet van toepassing in de woning van de klant. Dit wil echter niet zeggen dat we geen afspraken kunnen maken met de klant om ook voor onze medewerkers het recht op een rookvrije omgeving zoveel mogelijk te garanderen. Daarom heeft de preventieadviseur mogelijke afspraken en adviezen voor het werken bij klanten waar in huis wordt gerookt op een rijtje gezet. Wij vragen hiervoor inspanningen van de klant.

Deze preventiefiche is bijgevolg in 2 delen opgesteld:

1. Afspraken voor de huishoudhulpen
2. Afspraken voor het werken bij klanten waar in huis wordt gerookt

De preventiefiche kan steeds aangevuld worden met nieuwe beslissingen en/of nieuwe 'goede praktijken' op de werkvloer van de huishoudhulpen.

Hierbij wil de directie een warme oproep doen aan alle huishoudhulpen om ook hun ervaringen/advies te delen om te komen tot een rookvrije werkomgeving, ook bij de klanten.

1. Afspraken voor alle huishoudhulpen

- In onze gebouwen is het wettelijke rookverbod op de werkplek van kracht.
- Ook voor iedere bezoeker aan deze gebouwen geldt een totaal rookverbod.
- Medewerkers mogen niet roken tijdens de werkuren. Zij kunnen eventueel buiten roken tijdens hun pauze, maar nooit in de woning van de klant.
- Als de huishoudhulp dit wenst, kan

hij/zij deelnemen aan de infosessie of groeps cursussen 'Stoppen met roken' o.l.v. een tabakoloog, of kan de preventieadviseur hem of haar tabakstopadvies geven.

2. Afspraken voor het werken bij klanten waar in huis wordt gerookt

Het is belangrijk om afspraken te maken met de klant zodra duidelijk is dat hij of iemand uit zijn nabije omgeving rookt. Dit gebeurt bij voorkeur tijdens de intake, maar het kan noodzakelijk zijn om afspraken te maken of bij te sturen nadat de dienstverlening is begonnen.

Ons bedrijf heeft daarom beslist om in de klantenbrochure een algemene richtlijn op te nemen: omdat elke medewerker recht heeft op een rookvrije werkomgeving, willen we duidelijke afspraken met de klant maken over roken tijdens de aanwezigheid van onze medewerker.

Ook via andere kanalen proberen we de klant aan te spreken op zijn rookgedrag (onder andere via de nieuwsbrief naar onze klanten of via een artikel op de website).

Hierna volgen mogelijke afspraken:

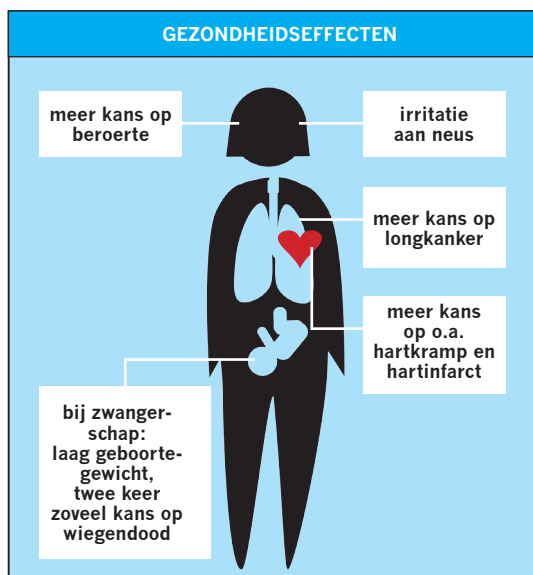
- Niet binnen roken als de medewerker aanwezig is.
- De woning verluchten voorafgaand aan het schoonmaken.
- Het verluchten van de woning toelaten tijdens het schoonmaken.
- Niet roken in de woning of de kamers waar de medewerker komt ten minste 2 uur voor de start van het schoonmaken. Meer roken is schadelijk voor de gezondheid van de medewerker.
- Vraag ook aan bezoekers om niet te roken tijdens de aanwezigheid van de medewerker.

BIJZONDERE AANDACHT: in het kader van de moederschapsbescherming is de werkgever verplicht om onmiddellijk een aanpassing van de werkpost te organiseren indien de zwangere medewerker of de medewerker die borstvoeding geeft, op de werkplaats geconfronteerd wordt met tabaksrook. In geval van andere gezondheidsredenen is afgesproken dat een huishoudhulp niet werkt bij een klant waar in huis wordt gerookt. Enkel de preventieadviseur of arbeidsgeneesheer is bevoegd om dit te beoordelen (op basis van bijkomende medische informatie). Hij of zij noteert dit op het formulier voor gezondheidsbeoordeling tijdens een (periodieke) gezondheidsbeoordeling. De richtlijn 'geen blootstelling aan rokende klanten' is bijgevolg enkel van toepassing voor huishoudhulpen met een dergelijke vermelding op het formulier voor gezondheidsbeoordeling.



Fiche 5: Hoe ga je als huishoudhulp om met rokende klanten?

Je komt soms bij klanten die roken in huis. Dit is schadelijk voor je gezondheid. Veel mensen onderschatten vaak de gezondheidsrisico's. De gezondheidsrisico's van passief roken worden vaak onderschat. Zo veroorzaakt dit:



Wist je dat

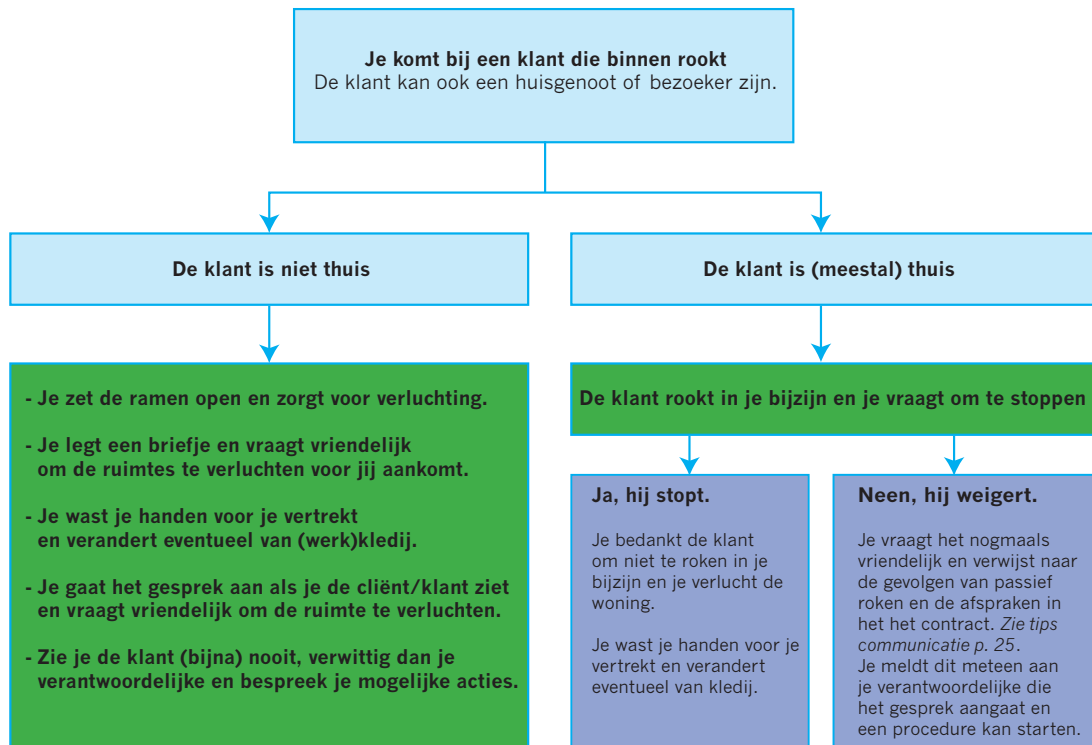
- Tabaksrook meer dan 4.000 chemische stoffen bevat. Minstens 50 daarvan kunnen kanker veroorzaken.
- De rook van een brandende sigaret en de rook die de roker uitblaast, zijn heel schadelijk.
- De werkgever verantwoordelijk is voor het welzijn van al zijn medewerkers en verplicht is om zijn medewerkers te beschermen tegen passief roken. De werkgever kan deze verplichting enkel realiseren als de klant meewerkt.
- De werkgever over materiaal beschikt of dit kan aanvragen om de rokende klant aan te spreken over passief roken.
- Jij hierin ook een belangrijke rol kan spelen.

Hoe kun je je het best beschermen tegen rokende klanten

1. Als er nog geen beleid is, vraag aan je werkgever om dit op te nemen in de contacten/ contracten met de klant.
2. Ga in gesprek met je klant:
 - Verwijs naar de gemaakte afspraken.
 - Wijs de klant op de schadelijke gevolgen van passief roken voor iedereen in zijn omgeving.
 - Vraag hem uitdrukkelijk om niet te roken in jouw aanwezigheid.
 - Stel hem voor om:
 - buiten te roken;
 - de kamers goed te verluchten voor je begint met werken (indien hij toch binnen rookt).
3. Was de handen goed na het schoonmaken.
4. Toch gewerkt bij een klant die binnen rookt tijdens het schoonmaken?
 - Voorzie eventueel andere (werk)kledij als je nog naar een volgende klant gaat.
5. Soms is het noodzakelijk om blootstelling aan passief roken te voorkomen en een werkpostaanpassing aan te vragen:
 - bij zwangerschap: meld dit onmiddellijk aan je werkgever;
 - om medische redenen (bv. bij chronische luchtwegaandoeningen, bij hart- en vaatziekten): meld dit en vraag een onderzoek aan bij de arbeidsgeneesheer.

Meer informatie over de gevolgen van (passief) roken, de e-sigaret en mogelijkheden om te stoppen met roken vind je op www.gezondleven.be/themas/tabak.

Visueel voorgesteld



De folder die de huishoudhulp kan meenemen naar de klant kan je bestellen op www.vorming-dienstencheques.be.

Tips hoe je het gesprek kan aangaan

 WAARNEMING	Beschrijf de feiten (wat merk ik op, wat zie ik, wat hoor ik, wat ruik ik) Ik ruik bv. sigarettenrook. Ik zie dat bv. dat u rookt waar ik bij ben, dat de ramen gesloten zijn. Ik merk op bv. dat ik bijna niet kan ademen, dat ik last heb van de rook.
 GEVOEL	Welk gevoel heb ik daarbij ? Ik voel me daarbij bv. ongemakkelijk. Dat maakt me wat bv. bezorgd, ongerust, gefrustreerd, boos.
 BEHOEFTE	Waarom vind ik het belangrijk? Omdat ik belangrijk vind. bv. mijn gezondheid. Want ik wil graag bv. gezond blijven, niet naar sigaretten ruiken, niet moeten hoesten als ik hier werk.
 VERZOEK	Kan je dit begrijpen? Begrijp je wat ik bedoel? Laat de klant hier vertellen Dat begrijp ik, maar kan je (aub)..... Zou het mogelijk zijn om..... bv. niet te roken wanneer ik aan het werk ben? bv. buiten te roken als ik aan het werk ben? bv. alles te verluchten vooraleer ik begin met werken? bv. ten minste 2 uur voor ik begin te werken niet binnen te roken? Bedank de klant om rekening te houden met jou.

Fiche 6: In gesprek gaan met een rokende klant

Dat roken schadelijk is voor de gezondheid is gekend. Maar wist je dat rook die uit een brandende sigaret komt of de rook die wordt uitgeblazen ook schadelijk is? Deze stoffen zijn niet alleen gevaarlijk voor de roker zelf, maar ook voor de medewerkers of huisgenoten die aanwezig zijn in het huis waar gerookt wordt. Zo lopen de medewerkers een verhoogd risico op hart- en vaatziekten en luchtwegaandoeningen. Bovendien blijven deze giftige stoffen hangen in kleding, meubels of op de vloer. Lang nadat de sigaret gedoofd is.

Het best van al stopt de klant met roken of rookt hij buiten. Zo worden de medewerkers niet blootgesteld aan tabaksrook. Dit is echter niet altijd haalbaar. In dat geval kan je vragen om minstens 2 uur niet te roken voor de aankomst van de medewerker en de woning voldoende te verluchten voor de medewerker aankomt.

Vraag tijdens het intakegesprek of er in huis gerookt wordt. Is dit het geval, dan verwijst je naar de afspraken in het contract en of het huishoudelijk reglement. Zijn er geen afspraken opgenomen in het contract? Dan vraag je vriendelijk om niet te roken in het bijzijn van de medewerkers en de ruimte vooraf en tijdens het schoonmaken voldoende te verluchten.

Vragen aan de klant om niet te roken in het bijzijn van de medewerker is geen eenvoudige opdracht. Hierbij enkele tips om het gesprek aan te gaan.

Op www.jouwhuismijnwerkplek.be vind je materialen die dit gesprek kunnen ondersteunen.

We schetsen twee situaties :

- De eerste keer dat je het gesprek aangaat, bijvoorbeeld tijdens de intake of na een opmerking van de medewerker.
- De afspraken worden niet nagekomen en er volgt een tweede gesprek.

Noot:

Elke werknemer heeft recht op een rookvrije werkplek. Daarom is roken op de werkvloer bij wet niet toegelaten. Het KB van 2006 voorziet een uitzondering voor privéwoningen, waardoor medewerkers niet beschermd zijn. Omdat een sigaret veel giftige stoffen bevat, verplicht de welzijnswet dat de werkgever acties moet ondernemen om de medewerkers zoveel mogelijk te beschermen tegen deze stoffen. Een procedure/beleid/rolafbakening vanuit de onderneming is hierbij belangrijk. Zie www.jouwhuismijnwerkplek.be voor meer info.

Situatie 1: Tijdens de intake merk je dat er gerookt wordt of de huishoudhulp meldt dat er gerookt wordt. Je gaat de eerste keer het gesprek aan.

Stap 1: Stel een goede openingsvraag

Een goede openingsvraag is heel belangrijk. Start het gesprek met de vraag of je over het onderwerp mag spreken. Hoe je die vraag goed formuleert, hangt af van de context en van het gesprek.

Bv.: "Ik merk op dat er een sterke tabakslucht in uw huis hangt. Vindt u het oké als ik u daar wat vragen over stel?"

Bv.: "Ik ruik dat hier een sterke tabakslucht in uw huis hangt. Volgens de welzijnswet moeten we onze medewerkers beschermen tegen passieve rook. Vindt u het oké als ik u daar wat vragen over stel?"

Of

Bv.: "Onze medewerker vertelde dat er een sterke tabakslucht in uw huis hangt. Vindt u het oké als ik u daar wat vragen over stel?"

Bv.: "Onze medewerker vertelde dat er een sterke tabakslucht in uw huis hangt. Volgens de welzijnswet moeten we onze medewerkers beschermen tegen passieve rook. Ik zou hier graag met u een gesprek over hebben."

Er vindt niet altijd een persoonlijk (intake) gesprek plaats. Ook telefonisch kan je dit gesprek aangaan.

Stap 2: Breng het rook-profiel in kaart

Als de klant instemt met een gesprek over passief roken, kan je eerst in kaart brengen wie van het gezin rookt en wanneer en waar er gerookt wordt. Maar je kan ook eerst ingaan op de gevolgen van passief roken.

Voorbeelden:

- "Om een beter zicht te krijgen, zou ik u graag een aantal vragen willen stellen. Vindt u het goed dat we dat nu even doen?"
 - Waar wordt er vooral gerookt?
 - Wordt er vooral binnen gerookt of soms ook buiten?
 - Roken er nog andere mensen in huis?"
- "Er is momenteel een actie bezig om huishoudhulpen te beschermen tegen de gevaren van passief roken. Verschillende onderzoeken tonen aan dat omgevings-rook slecht is voor uw gezondheid. Hebt u deze flyer al gezien?"

Stap 3: Ga op zoek naar motivaties

Vertel dat de onderneming een beleid heeft uitgewerkt rond het beschermen van onze medewerkers tegen passief roken. Vraag of het mogelijk is om niet te roken als de medewerker in huis is en om de woning te verluchten.

Voel je dat je klant twijfelt? Probeer dan te weten te komen waarom. Praat er rustig over. Laat hem daarna zelf tot het inzicht komen dat hij beter buiten rookt, niet alleen voor hem en je medewerker, maar misschien ook voor zijn gezin. Mensen laten zich vlugger overtuigen door wat ze zichzelf horen zeggen.

"Stel dat er minder tabakslucht in uw huis hangt, wat zou dat dan voor u betekenen? En voor uw omgeving?"

"Wat denkt u zelf dat het gevolg zou kunnen zijn van roken in huis voor u en alle mensen die bij u in huis komen en werken?"

Als je klant zelf de voordelen aangeeft van een verandering in gedrag, benadruk dat voordeel dan nog extra. Zo versterk je het belang van de verandering en haal je nog meer motivaties naar boven.

"Je somt verschillende redenen op om niet meer te roken in huis: de gezondheid van je huisgenoten, meer bezoekers ontvangen, een mooier huis, ..."

"Dat lijkt me een uitstekend idee!" of "Dat zou inderdaad kunnen helpen."

Hoe ga je om met weerstand?

Natuurlijk zal niet iedereen onmiddellijk gemotiveerd zijn om niet meer binnen te roken. Sommige rokers zullen zelfs helemaal niet gemotiveerd zijn. Hoe ga je om met weerstand?

Ik heb geen zin om buiten te roken, want...

- ik doe in mijn huis wat ik wil

“In uw huis mag u roken, maar het is zo dat onze medewerker last heeft van de tabaksrook als hij/zij bij u komt poetsen. Wat denkt u hiervan?”

- ik wil niet buiten voor mijn deur roken

“Zijn er mogelijkheden om op een andere plek buiten te roken?”

- ik kan me moeilijk verplaatsen

“Zou het een hulp zijn als de medewerker u begeleidt naar buiten?”

- je kan ook kanker krijgen als je niet in de rook zit

“Ja, dat is waar. Er zijn verschillende soorten kanker en iedereen loopt wel een risico om ziek te worden. Maar sigarettenrook vergroot het risico, niet alleen voor u maar voor elke bezoeker. Wat denkt u over deze informatie?”

- ik ben zelf opgegroeid in een huis waar gerookt werd en ik ben nog gezond

“Het is inderdaad zo dat sommige mensen minder last hebben van de gevolgen van tabaksrook dan anderen. Uit onderzoek blijkt wel dat het risico op heel wat ziektes groter is bij kinderen of volwassenen die vaak in de rook zitten. Dus als we ervoor kunnen zorgen dat onze medewerkers niet meer in de tabaksrook zitten, dan is de kans dat ze gezondheidsproblemen krijgen veel kleiner.”

Stap 4: Stimuleer tot concrete acties

Een voornemen om niet (meer) binnen te roken is nog geen besluit en zeker geen actie. Het blijft belangrijk dat je klant zelf een aantal motivaties benoemt en die omzet in acties om zijn gedrag te veranderen. Laat de mogelijkheden uit hemzelf komen. Je kan hem stimuleren met een aantal richtinggevende vragen. Bijvoorbeeld:

Klant: “Ik wist niet dat binnen roken zo schadelijk was.”

Consulent: “Ja dat is zo.”

“Wat lijkt u een haalbare eerste stap?”

Werk naar een concreet plan toe. Laat je klant zijn doelen benoemen en concreet maken. Alleen zo worden ze een haalbare kaart. Maak de doelen van je klant concreet door vragen te stellen zoals:

“Kan u een voorbeeld geven van hoe u dat gaat realiseren?”

Bevestig goede voornemens:

“Dat lijkt me een uitstekend idee!”

“Dat zou inderdaad kunnen helpen.”

Stap 5: Bevestig de afspraken

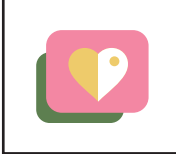
Bevestig de afspraken nog eens door deze op papier te zetten.
Op www.jouwhuismijnwerkplek.be vind je een voorbeeldbrief.



Situatie 2: De afspraken worden niet nagekomen en er volgt een tweede gesprek.

Als het eerste gesprek niet het gewenste effect had, probeer dan om via verbindende

communicatie een gedragsverandering te bereiken. Verbindende communicatie helpt je bij het communiceren, maar ook bij het luisteren naar de klant. Hou hierbij de basisregels van communicatie in het achterhoofd.

 WAARNEMING	Beschrijf de feiten Wat merk ik op, wat zie ik, wat hoor ik, wat ruik ik = concreet gedrag! Ik ruik bv. sigarettenrook als ik hier binnenkom. Ik zie dat bv. u rookt waar ik bij ben, dat de ramen gesloten zijn. Mijn collega vertelde dat
 GEVOEL	Welk gevoel heb ik daarbij ? Ik voel me daar bij bv. ontgoocheld, niet gelukkig. Dat maakt me wat bv. bezorgd, ongerust, gefrustreerd, boos. omdat we het gesprek al eens gevoerd hebben.
 BEHOEFTE	Waarom vind ik dit belangrijk? Omdat ik belangrijk vind. bv. de gezondheid van onze medewerkers Want ik wil graag dat bv. ze hun job graag doen.
 VERZOEK	Verbindend verzoek: "Begrijpt u wat ik bedoel en waarom ik dit belangrijk vind?" Kom tot een afspraak. Wat wil je? Wat verwacht je? Zou het mogelijk zijn om bv. niet te roken als de medewerker aanwezig is? bv. buiten te roken als de medewerker aan het werk is? bv. de woning te verluchten voor de medewerker aankomt? bv. Me helpen om te begrijpen waarom u zo heftig reageert op mijn vraag?

**Spreek op een toon van
gelijkwaardigheid**

Benader de klant op een empathische en open manier. Waardeer en respecteer de klant. Wat is voor hem of haar de reden om binnen te roken in het bijzijn van de medewerker? Wat houdt hem of haar tegen om buiten te roken? Probeer de toestemming te krijgen om over roken en meer roken te praten.

Luister en stel open vragen

Met open vragen nodig je de klant uit om na te denken over de gevolgen van zijn gedrag.

Bijvoorbeeld: *"Stel u eens voor dat u niet meer binnen zou roken, welke positieve gevolgen zou dat dan hebben voor uzelf of uw omgeving?"*

Herformuleer en vat samen

Dit kan hem helpen om over zijn eigen woorden te reflecteren.

"Ik hoor u zeggen dat..."

**Probeer onderliggende emoties/
motivaties te begrijpen**

Erken de functie die roken vervult in het leven van de klant en dat hij rookt in zijn eigen huis. Waarom rookt hij binnen? Is hij of zij op de hoogte van de schadelijke effecten van roken binnen en de gevolgen hiervan op zijn gezinsleden en externen?

De klant kan onzeker zijn. Laat hem verwoorden wat hij belangrijk vindt en of hij op de hoogte is van de gevaren van passief roken.

Probeer tot een actie te komen

Probeer de klant te overtuigen om buiten te roken. Of minstens 2 uur niet te roken voor de medewerker start en de woning vooraf goed te verluchten. Maak hier duidelijke afspraken over. Stimuleer de klant alvast om tot actie over te gaan en bevestig de afspraak erna op papier.

**Wanneer je weerstand krijgt, probeer empathisch te zijn
en voorbij het verwijt te kijken naar wat er echt speelt**

Een verwijt is vaak een ongelukkige manier om een behoefte te formuleren. Hetzelfde geldt voor weerstand.

Probeer daarom te polsen naar welke niet-vervulde behoeften achter de verwijten schuilen en ze te benoemen. Dit kan veel geduld vragen als de klant in het verweer gaat.

Bijvoorbeeld: *"ik doe in mijn huis wat ik wil. Als het je niet aanstaat, dan ga ik op zoek naar een andere organisatie."*

"Oei, ik schrik dat u dit zegt, bent u boos?" (of benoem het gevoel dat hij geeft)

"Ja inderdaad, ik wil niet dat jullie zeggen wat ik in mijn huis mag en niet mag doen."

"Dat begrijp ik, maar kan u zich verplaatsen in de medewerker? Hij heeft last van de sigarettenrook. Wij vragen of het mogelijk is om buiten te roken als onze medewerker komt en om de woning maximaal te verluchten als u aanwezig bent."

