



BIJLAGE 1: MAATREGELEN TEGEN WERKSTRESS door werkgever en leidinggevende

Werkstress kan veel verschillende factoren hebben. Deze werken bovendien vaak op elkaar in. De werkgever en leidinggevende hebben een belangrijke rol in het herkennen en nemen van maatregelen tegen werkstress. Naast factoren in de organisatie spelen ook persoonlijke factoren vaak mee. Belangrijk is dat de balans niet te lang de verkeerde kant op slaat. Dan kan er langdurige overbelasting (werkstress) ontstaan. De balans tussen wat iemand aan kan en wat er van iemand wordt gevraagd is dan zoek. Dan moeten de oorzaken helder worden en zo snel mogelijk de juiste maatregelen genomen worden. Tijdig ingrijpen kan langdurig verzuim voorkomen. Hierna wordt een overzicht gegeven van mogelijke maatregelen die de werkgever of leidinggevende kan nemen bij veelvoorkomende oorzaken van werkstress. Per oorzaak wordt een aantal mogelijke maatregelen genoemd. Of deze maatregelen in een specifieke situatie toepasbaar zijn, hangt van de omstandigheden af. Bespreek dit daarom zorgvuldig met elkaar.

Werkdruk door hoeveelheid werk, tijdsdruk, werktempo

- Kijk in overleg met de verschillende afdeling (leiding, projectleiders, werkvoorbereiding en uitvoerende medewerkers) of aanpassing van de planning of een andere organisatie van het werk mogelijk is en tijdswinst oplevert
- Komt een slechte werkplanning door gebrek aan inzicht in het totale werk op een dag of een week: bespreek dan met elkaar hoe medewerkers hier beter zicht op kunnen krijgen
- Voorkom een onrealistische klantverwachting, stem verwachting en planning op elkaar af.
- Probeer waar mogelijk werk gespreid aan te nemen en neem geen werk aan als er onvoldoende capaciteit is.
- Bekijk of medewerkers voldoende controle hebben over de organisatie van het eigen werk (volgorde en tempo)
- Hoe komt het dat we de normen niet (meer) kunnen halen? Denk onder meer aan de beschikbaarheid van machines en hulpmiddelen, de vaardigheden van medewerkers, de gestelde prioriteiten, verstoringen, de planning, de kwaliteitseisen. Het team speelt een belangrijke rol bij het beantwoorden van deze vragen.
- Maak afspraken over onderlinge steun tussen collega's onderling
- Stel problemen aan de orde tijdens werkoverleg en zorg ervoor dat medewerkers de ruimte krijgen zelf problemen en ook oplossingen aan de orde te stellen.
- Pak het personeelsprobleem aan door:
 - Het inschakelen van (tijdelijk) extra personeel
 - Vergroten van de efficiëntie door medewerkers cursussen en/of trainingen te laten volgen.
 - een intern opleidingsprogramma van (nieuwe) medewerkers.

Werkdruk door onderlinge conflicten / slechte werksfeer

- Bespreek knelpunten met betrokken collega's, het team en leiding.
- Maak heldere afspraken met elkaar over samenwerken.
- Train leidinggevende in gespreksvoering, samenwerking en leiding geven
- Verbeter zo nodig het werkoverleg of overdrachtsoverleg.
- Is er sprake van een conflict met de leidinggevende: bespreek dit dan met personeelszaken of bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon
- Organiseer leuke teamactiviteiten of bedrijfsuitjes om elkaar beter te leren kennen.

Werkdruk door slechte aansluiting werk / kwaliteiten medewerkers

- Sluit het werk voldoende aan op het vakmanschap van de medewerker(s)? Is het te moeilijk, of biedt het juist te weinig uitdaging? Bespreek dit regelmatig in functioneringsgesprekken, pak eventueel de functieomschrijving er bij. Maak afspraken over mogelijke maatregelen
- Zorg voor afwisseling. Dus: naast routinematige (eenvoudige) werkzaamheden ook taken die meer aandacht van de medewerker vragen (taakrotatie en taakverrijking).
- Zorg dat medewerkers zelf invloed kunnen uitoefenen op het werktempo, op hoe ze hun werk doen en op de volgorde waarin ze hun werk doen (autonomie).
- Zorg dat medewerkers de juiste werkinstructie krijgen en ga na of ze deze begrepen hebben.
- Bespreek waar medewerkers meer inspraak in willen hebben en bekijk hoe dit mogelijk gemaakt kan worden.

Werkdruk vanwege persoonlijke factoren of privé-situatie

- Ook persoonlijke factoren kunnen een factor zijn bij werkstress. Dan kan het gaan over 'goede eigenschappen', zoals heel precies of zorgvuldig zijn of heel erg betrokken bij de gang van zaken in het bedrijf. Maar het kan ook komen omdat een medewerker niet goed voor zichzelf opkomt. Het is goed eens te bespreken welke factoren meespelen.
- Bekijk of cursussen kunnen helpen het werk beter aan te kunnen of beter om te gaan met bepaalde eigenschappen: vakgerichte cursussen, individuele coaching, vaardigheidstrainingen, of bijvoorbeeld een cursus weerbaarheid of timemanagement.
- Iedereen heeft wel eens problemen of situaties in de privésfeer, die veel tijd, aandacht of energie vergen. Bekijk of (tijdelijk) aanpassingen in het takenpakket en/ of de werktijden dan kunnen helpen om overbelasting te voorkomen.
- Bekijk of tijdelijke extra ondersteuning mogelijk is van collega's.
- Bekijk of hulp nodig en zinvol is, bijv. van bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk, psychotherapie of schuldhulpverlening.

Tips voor leidinggevend:

- Denk aan uw voorbeeldfunctie als het gaat om het omgaan met werkdruk (wees geen leidinggevende die zelf nooit tijd heeft voor medewerkers).
- Voer regelmatig gesprekken en maak echt verbinding
- Accepteer dat iedereen anders is en dat we daarvan kunnen leren
- Stimuleer samenwerking en transparantie
- Zorg voor voldoende herstelmomenten
- Organiseer periodieke overlegmomenten, individueel en in teamverband. Zorg dat er ruimte is om knelpunten en verbeterpunten te bespreken in een open en veilige sfeer met serieuze en persoonlijke aandacht. Bespreek het onderwerp 'werkdruk' regelmatig. Zo zorg je ervoor dat dit gewoon wordt. Check nadat er verbetermaatregelen zijn getroffen of de knelpunten opgelost of verminderd zijn.
- Geef regelmatig gerichte feedback op de resultaten van het werk. Een gemeend compliment heeft altijd impact.

Geef ruimte aan individuele verschillen, maar voorkom uitzonderingsposities