

Handreiking vaststellen en verminderen werkdruk (NWO)

Werkdruk

Het is niet eenvoudig aan te geven wat exact onder werkdruk wordt verstaan; dit omdat het veelal op een persoonlijke ervaring berust. Toch is het goed om vooraf te bepalen wat onder werkdruk wordt verstaan en hoe hiermee kan worden omgegaan.

Werkdruk in de wet

Werkdruk in de Arbowet, artikel 1 onder psychosociale arbeidsbelasting, maakt onderdeel uit van een aantal factoren welke in de arbeidssituatie (werk)stress teweeg kunnen brengen. Overige factoren die in dit artikel worden genoemd zijn: seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten.

Er is sprake van werkdruk als een werknemer niet kan voldoen aan de eisen die aan het werk gesteld worden. Gedacht kan worden aan de hoeveelheid werk, maar ook de kwaliteit en het werktempo.

Ontstaan van werkdruk

Bij werkdruk werkt een werknemer voortdurend onder hoge tijdsdruk en/of in een hoog tempo en is gedurende langere tijd niet in staat zijn werk binnen de gestelde tijd uit te voeren. De balans is zoek tussen de hoeveelheid werk en de hoeveelheid activiteiten. Indien werkdruk ervaren wordt, is vooraf al bekend dat het werk niet zal lukken. Desondanks zal worden geprobeerd het wel te doen laten lukken. Op den duur is dit slecht voor de gezondheid en kan zelfs leiden tot werkstress. Ook belasting in het privéleven kan hier een rol bij spelen.

(Werk)stress is een situatie van langdurige psychische overbelasting. Die ontstaat wanneer iemand langere tijd niet aan gestelde eisen kan voldoen. De aldus ontstane (werk)stress kan leiden tot langdurig ziekteverzuim.

Werkdruk kan op verschillende manieren worden gemeten. Eén manier is de Signaleringsmethode van de Arbeidsinspectie. In de vraagstelling wordt gebruik gemaakt van 9 bronnen, die werkdruk en werkstress kunnen veroorzaken. Deze bronnen zijn de volgende:

- inhoud van het werk (moeilijkheidsgraad, vereiste nauwkeurigheid en leermogelijkheid)
- contactmogelijkheden (tussen collega's en leidinggevenden)
- ingrijpende gebeurtenissen (ongewenste omgangsvormen)
- hoeveelheid werk (beschikbare tijd)
- inspannendheid (zwaarte en herstelmogelijkheden)
- werktempo
- afwijkende werktijden (ploegendienst, avond- en weekenddienst)
- pauze en verlof (rustmomenten)
- overwerk

Voor elk van de negen onderwerpen wordt vastgesteld of het 'last of hinder' veroorzaakt. Elk antwoord levert een aantal risicopunten op. Er is sprake van hoge werkdruk als de bronnen van werkdruk worden gesignaleerd, de verschijnselen van werkdruk aanwezig zijn en de medewerkers onvoldoende regelmogelijkheden hebben om de werkdrukbronnen het hoofd te bieden.

(Werk)stress kan onder andere gepaard gaan met:

- Hoge bloeddruk
- Spierklachten
- Slaapproblemen
- Maag- en hoofdpijnklachten
- Concentratieproblemen
- Emotionele gevoeligheid
- Woede

- Depressiviteit
- Toename angst en onzekerheid
- Zich isoleren
- Eetproblemen
- Toename roken/drinken en medicijngebruik

Acties tegen werkdruk

Zowel de werkgever (leidinggevende) als de werknemer zelf kan maatregelen nemen om de werkdruk te vermijden.

De werkgever (leidinggevende) kan 3 soorten maatregelen nemen:

- **Aanpassingsmaatregelen:** Oplossingen die takenpakket niet structureel verbeteren en de organisatie van het werk niet wezenlijk veranderen, maar de medewerker de kans schenkt beter met de problemen om te gaan (bijvoorbeeld werkoverleg).
- **Verbeteringsmaatregelen:** Deze zijn gericht op vermindering van de werkdruk door vergroten regel mogelijkheden of anders invullen van de functie. Inhoud van de functie staat hierbij centraal en geprobeerd wordt de functie te verbreden (meer uitvoerende taken samenvoegen) en/of te verrijken (naast uitvoerende taken ook voorbereidende, ondersteunende en organiserende taken opnemen).
- **Vernieuwingsmaatregelen:** Deze zijn gericht op het veranderen van taken en functies en soms ook (onderdelen van) organisatie.

De werknemer kan zelf het volgende doen:

- Werkdruk op tijd met leidinggevende bespreken, zodat er samen naar een oplossing kan worden gezocht
- Analyseren en verbeteren van de organisatie van het eigen werk om onnodige tijdnoed te voorkomen
- Voldoende rust te nemen
- Veranderen gewoonte en gedrag
- Zeg niet op alles ja
- Doe niet alles zelf, maar delegeer
- Behandel post en e-mails bij binnenkomst, bewaar geen stapels en bepaal prioriteit (stel een to-do-lijst op)
- Beperk ad hoc telefoontjes en e-mailberichten, niet ieder telefoontje is dringend en niet iedere nieuwe e-mail hoeft direct te worden beantwoord
- Stel vaste telefoontijden vast
- Organiseer persoonlijk archief om onnodig zoeken te voorkomen
- Hak grote taken in kleine stukken (hapklare brokken) om voortgang en overzicht te behouden

Bronnen

- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. *Arbeidsomstandighedenwet*. Den Haag : Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2008.
- Houtman I.L.D., Smulders P.G.W., Klein Hesselink D.J. Trends in Arbeid. Alphen aan de Rijn : Samson, 1999.
- Arboww
- ArboPortaal
- Intermediair/Jolanda Pikkaart
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/Arbeidsinspectie