**Protocol werkdruk en stress**

**Waarom dit protocol?**

In iedere werksituatie is het mogelijk dat u te maken krijgt met werkdruk, stress en overspannen medewerkers. Ongeveer één op de drie werknemers heeft last van werkdruk. Een serieus probleem waar werknemer en werkgever rekening mee moeten houden. Werkdruk en stress kunnen werk-gerelateerd zijn of niet werk-gerelateerd. De werkgever kan aan de werk gerelateerde klachten iets doen. Het is prettig om de stappen die dan gezet moeten worden vast te leggen in een plan, daarom is dit protocol opgesteld.

**1. Werkdruk en spanningsklachten**

Werkdruk is wat anders dan het druk hebben op je werk. Zolang je het als werknemer kunt bolwerken, hoeft het niet tot problemen te leiden. Sommige mensen vinden het zelfs prettiger om het druk te hebben dan om zich te vervelen. Op het moment dat de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemer verstoord raakt, spreekt men van werkdruk.

Werkdruk treedt dus op als je het werk niet binnen de gestelde tijd af kunt krijgen of niet meer aan de gestelde eisen kunt voldoen. Dit ontstaat bijvoorbeeld door:

* te weinig tijd voor een opdracht;
* hogere kwaliteitseisen aan het werk dan is waar te maken;
* ingewikkeldere taken dan waarvoor men geschoold is of waarvoor apparatuur voor handen is;
* gespannen sfeer;
* op het werkwerk dat niet aansluit bij opleidingsniveau of ervaring; of
* te zware verantwoordelijkheden.

Ook omstandigheden op het werk kunnen ervoor zorgen het werk niet goed uitgevoerd kan worden waardoor werkdruk ontstaat. Voorbeelden zijn:

* technische mankementen;
* conflicten met de leidinggevende;
* reorganisaties die zorgen voor baanonzekerheid;
* onduidelijke taakomschrijving;
* veeleisende klanten;
* te weinig pauzes / vakantie

Er zijn ook persoonlijkheidskenmerken waardoor er meer kans is op werkdruk bij de werknemer. Voorbeelden zijn:

* geen ‘nee’ kunnen zeggen;
* te perfectionistisch zijn;
* Grenzen niet aangeven.

**2. Stress**

Een tijdelijke hoge werkdruk is voor de meeste mensen wel te doen, maar wanneer werknemers te maken krijgen met een langdurig hoge werkdruk kan dit leiden tot signalen van spanning en stress. Dit zorgt voor psychische en fysieke klachten.

Fysieke klachten:

* verhoogde bloeddruk;
* hart-/vaatziekten;
* hoofdpijn;
* duizeligheid;
* hyperventilatie;
* klachten aan arm, nek, schouder (RSI);
* verminderde weerstand.

Psychische klachten:

* vermoeidheid;
* slapeloosheid;
* somberheid / depressie
* piekeren;
* overmatig alcohol-/medicijngebruik;
* vraatzucht;
* overspannen;
* burn-out;
* agressie.

**3. Gevolgen van werkdruk en stress**

Er kunnen allerlei gevolgen zijn van werkdruk en stress op het werk. De sfeer op het werk wordt slechter, de werknemer raakt minder gemotiveerd en de werknemer kan vaker ziek uitvallen. Soms zelfs langdurig. Dat kan dan gevolgen hebben voor de werkdruk van andere werknemers.

**4. Wanneer/hoe constateer je dat iemand niet meer naar behoren functioneert?**

Het kan dat iemand zelf merkt dat hij of zij niet meer goed functioneert. In dit geval wordt dit aangegeven bij de leidinggevende. Hij/Zij zal dan in gesprek gaan met de werknemer over de mogelijkheden.

Het kan ook dat een werknemer zelf niet in staat is te beoordelen of hij of zij nog goed functioneert. Het kan zijn dat collega’s of werkgever in dat geval wel door hebben dat het niet goed gaat met diegene. Wanneer het tekortkomen in functioneren de veiligheid van andere mensen rondom diegene, in gevaar brengt wordt de werknemer onmiddellijk op non-actief gesteld. In andere gevallen wordt gekeken naar de gevolgen van het handelen van de werknemer.

**5. Bedrijfsmatige aanpak**

Werkdruk valt in de Arbowet (hoofdstuk 1) onder psychosociale arbeidsbelasting. We voeren een beleid om werkdruk te voorkomen of te beperken. In onze risico-inventarisatie en -evaluatie en het Plan van aanpak gaat over het verminderen van de werkdruk. Dit is met de ondernemingsraad besproken.

Daarnaast staan er in onze cao afspraken rond werkdruk en is er een arbocatalogus. Ieder jaar loopt de directie de afspraken rondom werkdruk na en bespreekt ze met de ondernemingsraad en de preventiemedewerker.

Iedere drie jaar is er een medewerkers tevredenheidsonderzoek dat onder alle werknemers wordt gehouden. Ook de tijdelijke krachten kunnen meedoen aan zo’n onderzoek. De ondernemingsraad krijgt gelegenheid om zich over de het onderzoek uit te spreken. In het onderzoek staan ook vragen over werkdruk en stress op het werk. De resultaten van het onderzoek worden met de leidinggevenden en de OR besproken. De leidinggevenden bespreken de resultaten met hun afdeling/team.

**6. Aanpak werkdruk**

De aanpak van werkdruk vereist maatwerk. Bij de aanpak van werkdruk houden we rekening met factoren binnen de organisatie. Tegelijkertijd kijkt de leidinggevende naar de omstandigheden die de werkdruk van de werknemer bepalen. Enkele aandachtspunten om werkdruk te verminderen:

* Pik de signalen vroegtijdig op. Let op extreme vermoeidheid, te veel overwerk of deadlines die steeds niet worden gehaald.
* Bespreek de werkdruk regelmatig in overleggen. Pols of de werknemer zijn werk nog wel aankan.
* Zorg voor duidelijke taakomschrijvingen, zodat werknemers weten wat er verwacht wordt.
* Zorg voor duidelijke arbeidsvoorwaarden. Onduidelijkheid op het gebied van tijdelijke contracten of flexibele beloning kan ook zorgen voor werkdruk.
* Geef werknemers meer ruimte in het regelen van hun eigen werkzaamheden.
* Zorg ervoor dat werknemers voldoende opleiding en ervaring voor het werk hebben. Laat ze anders extra opleidingen volgen.
* Geef een werknemer indien nodig cursussen als time-management en assertiviteit.
* Zorg voor goede apparatuur om mee te werken en controleer regelmatig op mankementen.
* Zorg ervoor dat collega’s kunnen inspringen bij piekdrukte of bij ziekte.
* Zorg ervoor dat medewerkers voldoende kunnen pauzeren.
* Zorg ervoor dat er na een periode van drukte een rustige periode is.

In het gesprek tussen werknemer en werkgever wordt besloten of er een deskundige wordt ingeschakeld en wanneer dit het geval is, wie er wordt ingeschakeld. Meestal wordt er gekozen voor een gesprek met de arbo-arts. Hij brengt advies uit en stuurt dit naar werkgever en werknemer. Zij gaan hierover in gesprek. HR kan hierbij ondersteunen. Uit het gesprek moet blijken wat het beste is voor de werknemer. Misschien helpt een vakantie, gedeeltelijk ziektewet en gedeeltelijk werken of iets anders. Er worden afspraken schriftelijk vastgelegd en getekend door beide partijen. Dit op basis van het advies van de deskundige (bv. arbo-arts). Ook wordt er een tijdsperiode afgesproken. Hoe lang zal de alternatieve situatie duren? Er wordt een afspraak gemaakt voor een evaluatie.

**7. Bijhouden protocol**

Dit protocol wordt bewaard en bijgehouden door de afdeling HR. Het is door iedere werknemer in te zien.

# **INSTRUCTIE**

# Dit model kunt u geheel aanpassen aan uw eigen situatie. Invulmogelijkheden zijn aangegeven met []. Alternatieven voor bepalingen zijn aangegeven met ‘/’. De kop- en voettekst kunt u als volgt uitschakelen:

# in Word-versie Office 2007: Ga via tabblad Invoegen naar de groep Koptekst en voettekst. Klik op Koptekst of Voettekst. U kunt onderin het uitklapmenu de kop- of voettekst verwijderen.

# in oudere Word-versies: Klik in het menu Beeld op Koptekst en voettekst Mogelijk dat u eerst met de knoppen Vorige weergeven of Volgende weergeven (op de werkblak Koptekst en voettekst) naar de voettekst of koptekst moet gaan die u wilt verwijderen. Selecteer de tekst en afbeeldingen en verwijder deze met de Delete-knop of de Backspace. De kop- en voetteksten zijn nu in het hele model verwijderd.

# Natuurlijk kunt u ook uw eigen kop- en voetteksten maken, bijvoorbeeld een koptekst met het logo van uw organisatie

# **DISCLAIMER**

# All rechten voorbehouden. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Performa is het de gebruiker van HR-Select niet toegestaan de producten en/of informatiediensten die op de website of in de nieuwsbrief van HR-Select worden aangeboden te verveelvoudigen of openbaar te maken.

# HR-Select is een product van Performa Uitgeverij BV. Performa accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van informatie uit HR-Select.

# Op alle geleverde producten en diensten zijn de algemene voorwaarden van Performa Uitgeverij BV van toepassing, zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.