

Samen aan de slag

Van oktober 2014 tot mei 2015 namen or-leden uit verschillende organisaties en branches deel aan de leernetwerken Werkstress, een onderdeel van de communicatiecampagne 'Check je Werkstress' van het ministerie van SZW. De deelnemers deelden hun vragen, dilemma's en successen met elkaar. Ze bleken veel van elkaar te kunnen leren en deden nieuwe ideeën op om in hun eigen organisatie toe te passen.

Door Karin Langere en Nicole Pikkemaat

Wat speelt er in organisaties? Wat zijn factoren die werkstress veroorzaken? Hoe gaat de organisatie daarmee om? Wat kun je als of VGWM-commissie doen? Tijdens de bijeenkomsten werd duidelijk dat je sommige oorzaken niet kunt wegnemen of moeilijk kunt beïnvloeden. Zoals bezuinigingen, reorganisaties en maatschappelijke ontwikkelingen. Dan is het de uitdaging voor werkgever en medewerkers om daar zo positief mogelijk mee om te gaan en op zoek te blijven gaan naar mogelijkheden om de werkstress te voorkomen. Bij veel organisaties was ook sprake van een hoog verzuim en achterstallig onderhoud met betrekking tot de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) en het bijbehorende plan van aanpak.

Stressfactoren

De deelnemende ondernemingsraden noemden onder meer de volgende stressfactoren:

- Reorganisaties, veranderingen en andere team- en functie-indelingen;
- Veel veranderingen in wet- en regelgeving die ook voor cliënten en klanten onduidelijk zijn en vragen opleveren;
- Vaak te weinig of onduidelijke communicatie over de veranderingen;
- Veel veranderingen tegelijk: naast veranderingen die door wetgeving zijn ingegeven, wordt bijvoorbeeld ook 'bedacht' dat Het Nieuwe Werken interessant kan zijn;
- Meer (moeten) samenwerken met vrijwilligers;
- Een onderbezetting;

- Geen of nauwelijks vervanging bij ziekte;
- Werkdruk: meer moeten doen in minder tijd;
- Een slechte relatie met de leidinggevende;
- Onvoldoende steun van de leidinggevende;
- Intimidatie en angstcultuur;
- Geen pauze kunnen nemen.

Mogelijke aanpak

De mate waarin organisaties aandacht hebben voor werkstress verschilt. De ervaring is dat als een or actief aandacht geeft aan dit thema, het in de organisatie ook meer gaat leven en beter bespreekbaar wordt. In de bijeenkomsten werden succesvoorbeelden ingebracht, zoals:

1. **Netwerken.** De or benut actief zijn netwerk om meer te weten te komen over de oorzaken en de aanpak van werkstress en/of om de zorgen kenbaar te maken. Denk aan contact met de vertrouwenspersoon, bedrijfsmaatschappelijk werk, andere or's en de vakbond. Ook een of twee keer per jaar praten de bedrijfsarts is heel normaal. Is dat in jullie organisatie niet het geval, dan kun je dat makkelijk arrangeren. De keuze van de arbodienstverlener en de inhoud van het contract zijn instemmingsplichtig. Een structureel overleg met bedrijfsarts kan onderdeel zijn van het contract. Soms helpt het om contacten 'hogerop' te leggen. Denk bijvoorbeeld

Als de or werkstress actief aanpakt, wordt het bespreekbaar in de organisatie

- aan de directie boven de eigen directeur, de raad van bestuur of de wethouders.
2. **Initiatief nemen.** Ga pro-actief in gesprek met bestuurder en HR. Een or heeft bijvoorbeeld op eigen initiatief actie ondernomen om te zorgen dat werkoverleggen structureel plaatsvinden en een andere or heeft werk gemaakt van het goed regelen van vervanging bij ziekte. Het maken van een initiatiefvoorstel loont. De bestuurder moet er altijd op reageren en zo raak je met elkaar in gesprek. Bereid het wel goed voor. Vraag de bedrijfsarts en preventiemedewerker om informatie waarmee je je initiatief kunt onderbouwen. Denk ook aan de tactische voorbereiding. Werk bijvoorbeeld samen met de preventiemedewerker of met HR. Communiceer steeds ook duidelijk over je rol en de stappen die je gaat zetten.
3. **Achterban.** Direct contact met de achterban is belangrijk, maar ook lastig. De achterban is moeilijk te bereiken. Bijna iedereen klaagt over werkstress, maar meedenken ho maar. Sluit eens aan bij een team- of afdelingsoverleg, nodig medewerkers uit voor een or-vergadering, vraag ze om mee te denken in een tijdelijke commissie, of organiseer een werkconferentie of werklunch waarbij je (een vertegenwoordiging van) de achterban uitnodigt.

4. **Plan van aanpak.** In de RI&E worden de risico's voor veiligheid, gezondheid en psychosociale arbeidsbelasting (waaronder werkstress) in kaart gebracht. Ga dus ook goed na of werkstress voldoende uit de verf komt. Sowieso heeft de or invloed op de RI&E en het plan van aanpak. Hoe de RI&E wordt uitgevoerd is instemmingsplichtig. Evenals het bijbehorende plan van aanpak. Neem beide documenten eens samen door met de preventiemedewerker of arbocoördinator. Hoe staat werkstress genoemd in de RI&E? Hoe komt het terug in het plan van aanpak? Welke maatregelen worden genoemd? En wanneer moet het opgelost zijn? Vaak wordt ook verwezen naar het

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Dat is op zich goed, maar de ervaring leert dat een MTO vaak (te) globaal is en geen duidelijk plan van aanpak bevat. Een or kan uiteraard meedenken over de vragen in het MTO en aandringen op een concreet plan van aanpak.

5. Duidelijke communicatie. Iedereen heeft te maken met veranderingen en vaak onduidelijke communicatie. Onduidelijkheid geeft onzekerheid en hierover praten geeft vaak nog meer onrust. Als de organisatie geen duidelijkheid kan bieden over de inhoud, kan dat vaak wel over de procedure, over de stappen die genomen gaan worden. Een or kan hier goed op aanhaken. De stappen zijn belangrijk voor het besluitvormingsproces.

6. Rol leidinggevende. Leidinggevendes hebben vaak onvoldoende tijd en/of voeren hun rol niet goed uit, terwijl zij juist gezien worden als een belangrijke spil in de aanpak van werkstress. Van leidinggevendes wordt verwacht dat zij stresssignalen vroegtijdig herkennen en het bespreekbaar maken bevorderen. Or's vinden het lastig om een gebrekkige rol van de leidinggevende aan te kaarten dan wel op te lossen. Het advies van de deelnemers luidt: bespreek het toch, soms ook informeel en stel veel vragen. Wat kan een leidinggevende betekenen in de aanpak van werkstress? Welke type leidinggevende heeft de organisatie nodig? Hoe wordt hierop gestuurd? Wat gaan we doen als er veel klachten zijn? Hoe wordt een medewerker daarin geholpen? En hoe wordt de leidinggevende ondersteund? Wat gaan we doen als uit het MTO slechte scores komen?

7. Werkplezier. Introduceer een klaag- én jubelmuur en zorg dat de inhoud wordt geagendeerd. Belangrijk facet is juist ook het jubelen. De achterliggende gedachte is, dat klagen over stressfactoren besmettelijk kan zijn. Hetzelfde geldt voor het

praten over je werkplezier. Dat gaat over van collega op collega. Stimuleer dus het werkplezier.

Voorbeelden om het werkplezier te vergroten:

- Een personeelsvereniging in het leven roepen voor het organiseren van activiteiten met bijdrage van de werkgever.
- Het beschikbaar stellen van een teampotje.
- Bedenk: wat doe je zelf, bijvoorbeeld samen met jouw collega's?
- Neem de tijd voor sociale activiteiten.
- Vier je successen.
- Organiseer contact met collega's, zoals een teamuitje al dan niet voor eigen rekening.

Voorbeelden van situaties in het werk die werkplezier genereren:


- Zelf de regie hebben over je eigen werk.
- Jezelf en elkaar een 'beloning geven', zoals een terrasje pikken, bloemetje geven,

ententje, blij van waardering, schouderklopje.

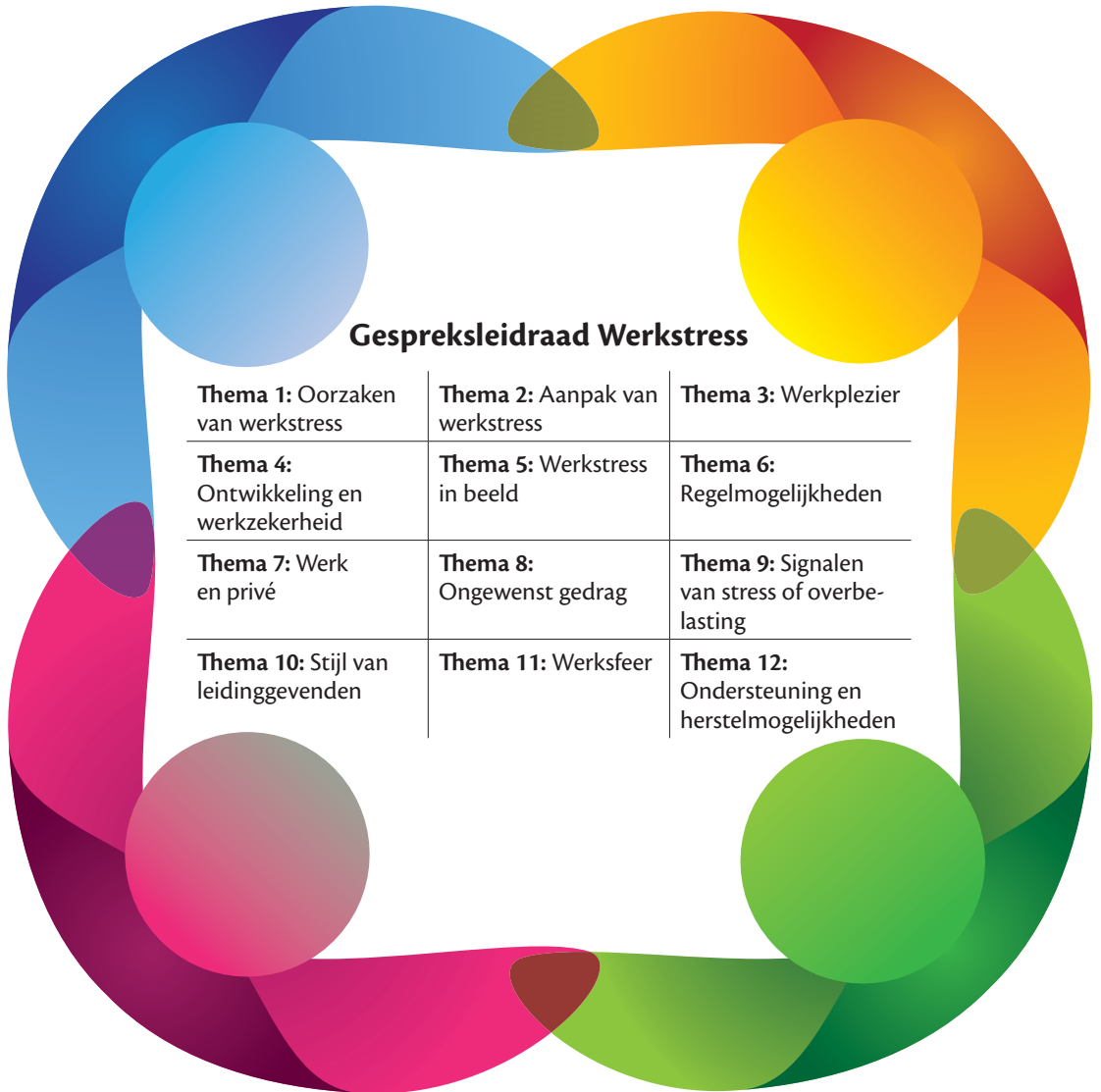
- Bedenk: waar krijg je energie van? Blijf cliënten, regelmatig lachen, even stoom afblazen, resultaat zien juist ook bij moeilijke klussen etc.

Gespreksleidraad Werkstress

SBI Formaat, CAOP, de Baak en AWWN ontwikkelden gezamenlijk de Gespreksleidraad Werkstress. De gespreksleidraad bestaat uit 12 kaarten met een werkstressthema. Met behulp van deze kaarten kun je dus letterlijk het thema werkstress aankaarten en op de kaart zetten. Probeer het eens tijdens een werkoverleg of een or-borrel. Het is het leukst om te eindigen met de kaart over werkplezier.

De leidraad is te downloaden op de site: www.checkjewerkstress.nl (in de toolkit). 

Karin Langeree is adviseur bij CAOP,
Nicole Pikkemaat is trainer bij SBI Formaat



Gespreksleidraad Werkstress

Thema 1: Oorzaken van werkstress	Thema 2: Aanpak van werkstress	Thema 3: Werkplezier
Thema 4: Ontwikkeling en werkzekerheid	Thema 5: Werkstress in beeld	Thema 6: Regelmogelijkheden
Thema 7: Werk en privé	Thema 8: Ongewenst gedrag	Thema 9: Signalen van stress of overbelasting
Thema 10: Stijl van leidinggevendes	Thema 11: Werksfeer	Thema 12: Ondersteuning en herstel mogelijkheden