

OR kan invloed uitoefenen om werkdruk beheersbaar te maken



Werkdruk komt als arborisico veel voor in organisaties. Uw OR kan invloed uitoefenen op het arbobeleid om de werkdruk beheersbaar te maken. Dat is van belang omdat een (te) hoge werkdruk kan leiden tot (langdurig) ziekteverzuim of zelfs uitval. Er zijn volop tools en middelen om die werkdruk te beheersen, maar het is ook een omstrede onderwerp. Werkgevers en werknemers kijken er vaak verschillend tegenaan. Waar moet u op letten en wat zijn de opties?

Werkdruk is één van de aspecten van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). De Arbowet verplicht werkgevers om beleid te voeren dat dit tegengaat. Omdat uw OR instemmingsrecht heeft bij de invoering, wijziging of afschaffing van een regeling op het gebied van arbeidsomstandigheden ([artikel 27, lid 1d WOR](#)) of bijvoorbeeld een arbeids- en rusttijdenregeling of een vakantieregeling ([artikel 27, lid 1b WOR](#)), kunt u invloed uitoefenen op dit beleid.

Bovendien kan uw OR uw bestuurder ongevraagd adviseren op basis van het initiatiefrecht ([artikel 23, lid 3 WOR](#)) om tot verbetering te komen.

Werkdruk is een subjectieve kwestie

Over [de psychische belasting](#) door bijvoorbeeld pesten is iedereen het wel eens. Het kan en mag niet en moet dus bestreden worden. Over werkdruk wil nog weleens discussie ontstaan, vooral tussen werkgever en werknemer. Daar waar de werknemer aangeeft en (te) hoge werkdruk te ervaren, schermt de leidinggevende of werkgever nog weleens met het argument dat dit aan de beleving van de werknemer ligt.

Met goed plannen, organiseren en flink doorwerken zou het probleem dan opgelost zijn en is er geen sprake van een (te) hoge werkdruk. Dit kan (een deel van) de oplossing zijn. Werkdruk is een subjectieve kwestie. Wat de ene werknemer een 'pittig tempo' vindt, is voor de ander 'slopend zwaar'. Kennis en ervaring om de werkzaamheden uit te voeren, spelen hierbij ook een rol.

Wat is werkdruk?

Hoewel het lastig is, is werkdruk toch enigszins objectief te benaderen. TNO spreekt van werkdruk 'als een werknemer lange tijd zijn werk echt niet afkrijgt, of de gewenste kwaliteit echt niet kan leveren, én hij hier zelf niets aan kan veranderen'. Er is een balans nodig tussen eisen volgens de taak of het takenpakket en de mogelijkheden om zaken zelf te regelen, zoals de volgorde van activiteiten. Is die balans er niet of onvoldoende dan leidt langdurige werkdruk tot werkstress met risico op (langdurig) verzuim of zelfs uitval.

Objectieve benadering van werkdruk

Dat een werknemer zelf niets of weinig kan veranderen aan de situatie, is ook afhankelijk van kenmerken van de werknemer zelf: zijn niveau van (bij-)scholing, gezondheid, vertrouwen in de leidinggevende en sociale vaardigheden. Veel werkgevers bieden werknemers daarom ook [een cursus 'nee zeggen'](#) aan. Vakbonden vinden dat echter geen oplossing als er niet ook iets gebeurt met een te hoog werkvolume.

Werkgevers en leidinggevendenden doen er dus goed aan om [werkdruk](#) zo objectief mogelijk te benaderen én om signalen of klachten van werknemers over een (te) hoge werkdruk serieus te nemen. Schrijft de leidinggevende de oorzaak van de (te) hoge werkdruk per definitie volledig toe aan de beleving van de

werknemer, dan beschadigt hij bij voorbaat het vertrouwen dat nodig is voor het signaleren van problemen en verbeteringen. Liever vraagt hij de werknemer of hij snel, heel veel en extra hard moet werken.

Werkdrukproblemen in kaart brengen

Om werkdruk in uw organisatie goed op de agenda te krijgen, moet u problemen van werkdruk zo objectief mogelijk in kaart brengen. Dat kan op meerdere manieren. Zo kunt u de problemen die zich voordoen in kaart brengen. Denk aan klachten van klanten over kwaliteit of levertijd. Of aan irritaties tussen verschillende afdelingen.

Als dat vaker voorkomt, kan het de moeite lonen eens te gaan praten. Wat speelt er precies, vinden werknemers dat ze te weinig tijd hebben voor de wensen van de klant of voor onderling overleg? Dit hoort ook besproken te worden in het werkoverleg.

De uitkomsten zijn voor uw OR ook een bron van informatie. Een andere bron van informatie is [het beoordelingssysteem van uw organisatie \(toolbox\)](#). Werkdruk hoort een terugkerend onderwerp te zijn voor de (functionerings-)gesprekken. Hoewel uw OR de gespreksverslagen uiteraard niet mag inzien, kunt u personeelszaken wel vragen om een geanonimiseerd overzicht waaruit u kunt opmaken in hoeveel gesprekken werkdruk een onderwerp was of hoe vaak leidinggevenden en werknemers het eens zijn over oplossingen.

Medewerkertevredenheidsonderzoek over werkdruk

Ook [een medewerkertevredenheidsonderzoek \(verdiepingsartikel\)](#) kan veel zeggen over de werkdruk binnen uw organisatie. Een aantal vragen in dat onderzoek moeten dan wel specifiek gericht zijn op werkdruk. Alleen vragen of werknemers tevreden zijn en hoe zij 'in hun vel zitten' volstaat niet.

Alleen vragen of werknemers tevreden zijn en hoe zij 'in hun vel zitten' volstaat niet

Vraag dus of werkdruk onderwerp van gesprek is tijdens de functioneringsgesprekken, of de geboden oplossingen daadwerkelijk helpen, of signalen serieus opgepakt worden en of werknemers voldoende autonomie ervaren in hun werk. Is zo'n onderzoek nog niet uitgevoerd binnen uw organisatie, dan kunt u dit uiteraard ook zelf organiseren.

Aanbod van vragenlijsten

Er is een groot aanbod aan vragenlijsten specifiek over werkdruk of psychosociale arbeidsbelasting. Ook qua modellen voor het van meten en aanpakken van werkdruk is er veel op de markt. Er is ook aanbod dat al bij voorbaat kan rekenen op steun van onder andere werkgevers en werknemers. Dat zijn de volgende drie typen (in volgorde van belang):

- In arbocatalogi beschrijven werkgevers- en werknemersorganisaties uit een bedrijfstak opties voor het invullen van wettelijke verplichtingen. Werkdruk is daar niet altijd of volledig in opgenomen. In enkele sectoren zijn er (cao-)afspraken over arbokwesties; de agrarische sector en de bouw hebben grote arbo-instituten, sommige sectoren hebben servicepunten.
- Een aantal brancheorganisaties biedt als service aan hun leden middelen voor arbovraagstukken, zoals werkdruk. Brancheorganisaties zijn verenigingen van ondernemers en werkgevers in een sector.
- Als het voorgaande geen optie is, kunt u een beroep doen op uw arbodienst of bedrijfsarts. Die hebben meestal een breed draagvlak. Zij hebben modellen voor de aanpak van werkdruk of weten de weg. Bij de eerste twee opties krijgt u inzicht in de manier waarop uw organisatie zich qua werkdruk verhoudt tot de sector. Maar ze hebben niet allemaal een vragenlijst. Ook daarvoor kunt u mogelijk terecht bij uw arbodienstverlener. Pluspunt is dat deze acties goed aansluiten bij de overige diensten van de arbodienstverlener.

Vakbond ondersteunt onderzoek naar werkdruk

Goede informatie is onmisbaar om actie te kunnen ondernemen. Vakbond FNV heeft door een gerenommeerd instituut een vragenlijst laten ontwikkelen en biedt die gratis aan (sneltestwerkdruk.nl/ned/index.php). Individuele werknemers kunnen die online invullen. Ze krijgen een snelle meting van het niveau van hun werkdruk, gevolgd door verdere vragenlijsten die gedetailleerder nagaan waar problemen liggen en wat mogelijke oplossingen zijn.

Misschien kunt u regelen dat FNV een code beschikbaar stelt voor alle werknemers bij uw organisatie; zo ontstaat een gedegen beeld van de werkdruk in de hele organisatie. Veel werkgeversorganisaties hebben op hun site methoden en instrumenten voor het beheersen van werkdruk. Voor zover valt na te gaan, hebben ze géén vragenlijsten of iets dergelijks voor de inventarisatie van werkdruk.

Dit is een artikel van de redactie van OR Rendement

OR Rendement is dé informatiebron voor leden van de ondernemingsraad (OR) of de personeelsvertegenwoordiging (PVT), ambtelijk secretarissen, vakbondsbestuurders en externe adviseurs. Wat zijn de voor de medezeggenschap relevante wijzigingen in wet- en regelgeving, en hoe kunt u dit op beleidsmatig en strategisch niveau uitwerken? Daarnaast moet u op de hoogte zijn van de klassieke OR-thema's, zoals de OR-verkiezingen, het OR-jaarverslag, het instemmingsrecht en communicatie met de achterban.

De onafhankelijke en ervaren redactie van OR Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat de ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. OR Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- ✓ dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- ✓ wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- ✓ maandelijks in het vakblad OR Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- ✓ tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.



Rendement is een succesvolle uitgeverij van met name praktische vakbladen en digitale ondersteuning.

Het assortiment bestaat uit een crossmediaal portfolio: van printuitgaven zoals magazines en themadossiers tot online ondersteuning in de vorm van digitale naslagwerken, e-nieuwsbrieven, een vragenservice en tools.

www.rendementuitgeverij.nl