



# WERKDRUK EN ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Stress op het werk komt ook in de bos- en natuursector voor. Door een hoge werkdruk in piekperiodes bijvoorbeeld, of omdat er meer werk moet worden gedaan dan was ingecalculerd. Maar ook door slechte omgangsvormen of een vervelende werksfeer, waarin slecht wordt gecommuniceerd en er irritaties of zelfs ruzies zijn. Daarnaast kunnen persoonlijke factoren een rol spelen, zoals een zeer sterke betrokkenheid bij het werk of omstandigheden thuis die er voor zorgen dat mensen minder aan kunnen dan normaal.

Werkstress kan ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid veroorzaken, vooral als het lang duurt of er verschillende factoren tegelijk een rol spelen. Medewerkers die last krijgen van werkstress functioneren steeds minder goed (vermindering productiviteit) en kunnen op den duur uitvallen (langdurig ziekteverzuim, uittreding uit bedrijf/branche). Organisaties moeten hun medewerkers beschermen tegen uitval als gevolg van stress.

Behalve ongewenste omgangsvormen binnen de organisatie kunt u ook te maken krijgen met agressie en geweld van externen. Meer informatie hierover vindt u in het hoofdstuk [agressie en geweld](#).



## Knelpunten

- Werkdruk in piekperiodes
- Werkdruk door aanscherping van de eisen door de opdrachtgevers
- Werkdruk in relatie tot passie voor het werk
- Stress door moeilijk combineren werk en privé
- Ongewenst gedrag en gebrekkige communicatie tussen collega's onderling en tussen leiding en medewerkers, in combinatie met stijl van leiding geven



## De brancheafspraken

- Inventariseer, bijvoorbeeld in het kader van de risico-inventarisatie en -



evaluatie of de medewerkers werkdruk ervaren, waar en wanneer de werkdruk zich voordoet en welke factoren hierbij een rol spelen.

- Neem maatregelen om de factoren die leiden tot een te grote werkstress/werkdruk aan te pakken. Maak een plan van aanpak.
- Zorg dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenst gedrag van collega's terecht kunnen bij de leiding of een vertrouwenspersoon en dat zij gebruik kunnen maken van een klachtenregeling.
- Voer als leidinggevende een keer per jaar een functioneringsgesprek met uw medewerkers. Zorg dat leidinggevendenden voldoende zijn opgeleid om tijdig en adequaat in te spelen op werkdruksignalen van medewerkers en met medewerkers het gesprek aan te gaan.
- Betrek medewerkers bij het zoeken naar oplossingen voor factoren die tot werkdruk/werkstress leiden.

## Checklist

### DAGELIJKSE PRAKTIJK

- Overleg tijdig met uw leidinggevende als u het gevoel heeft dat u het werk niet aankunt.
- Vindt u dat het werk beter georganiseerd kan worden? Kaart het aan bij uw leidinggevende.
- Neem pauze, zelfs als u denkt daar eigenlijk 'geen tijd' voor te hebben.
- Maak gebruik van opleidings- en trainingsmogelijkheden om uw kennisniveau op peil te houden en uw capaciteiten binnen het bedrijf beter te kunnen inzetten.
- Werk mee aan een goede werksfeer en spreek collega's aan op ongewenst gedrag.
- Meld ongewenst gedrag bij uw leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

## TOELICHTING OP DE MAATREGELEN

### ORGANISATIE EN VOORBEREIDING

#### Inventariseren

- Inventariseer – bijvoorbeeld in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie – in uw organisatie waar en wanneer werkdruk zich voordoet. Ook het ziekteverzuim kan aanwijzingen geven dat er sprake is van werkstress.
- Ga periodiek na of medewerkers stress door het werk ervaren en zo ja waardoor. U kunt hierbij gebruik maken van het onderzoek naar medewerkerstevredenheid of een standaardvragenlijst over werkdruk. Overleg ook met uw arbodienst of zij een op uw



- organisatie toegespitste vragenlijst kan verzorgen.
- Stel vast op welk vlak de knelpunten liggen: de organisatie van het werk, de werkinhoud, de omvang van het werk of de onderlinge communicatie en omgangsvormen. Maak na de knelpunteninventarisatie een concreet plan van aanpak.
- Betrek medewerkers bij het bedenken van oplossingen voor knelpunten in relatie tot werkdruk. Informeer ze ook over de maatregelen die de organisatie treft. Evalueer samen de effecten van de genomen maatregelen.
- Zorg dat leidinggevenden regelmatig (minstens een keer per jaar) functioneringsgesprekken voeren met medewerkers, ook over factoren die tot stress kunnen leiden. Leidinggevenden moeten over voldoende vaardigheden beschikken om het gesprek aan te kunnen gaan. Evalueer ook deze vaardigheden en zorg, indien nodig, voor aanvullende opleiding.
- Spreek af dat medewerkers bij de leiding terecht kunnen als er privé-omstandigheden zijn die invloed hebben op hun functioneren, zodat er eventueel aangepaste werkafspraken kunnen worden gemaakt.

## Organiseren

- Zorg voor een goede en duidelijke werkplanning met zo min mogelijk verstoringen: de juiste mensen op de juiste plaats, materialen en hulpmiddelen op tijd op de werkplek, goed onderhouden machines en apparaten, duidelijke afspraken en werkinstructies.
- Inventariseer met de risico-inventarisatie en -evaluatie de werkstress.
- Ga samen met medewerkers na welke aspecten in het werk anders georganiseerd kunnen worden en tijdswinst kunnen opleveren, zoals korter en efficiënter vergaderen, een andere volgorde van werkzaamheden, het stellen van andere prioriteiten.
- In functies waar veel van computers gebruik wordt gemaakt kan vernieuwing van software en regelmatige training van computervaardigheden gebruikers helpen efficiënter te werken.
- Maak duidelijke afspraken over overwerk en compensatie van overwerk en zorg dat deze (kunnen) worden nagekomen.
- Regel tijdig oplossingen bij (langdurige) uitval of afwezigheid van medewerkers (bijvoorbeeld bij ziekte of privéomstandigheden) om zo overbelasting van collega's te voorkomen.
- Veel medewerkers in de bos- en natuursector zijn zeer betrokken bij hun werk. Dit is positief voor het werk. Tegelijk kan het veel stress geven, bijvoorbeeld bij gevoelige kwesties, zoals het wel of niet (bij)voeden van dieren, jagen en afschieten van dieren en andere beslissingen die betrekking hebben op flora- en faunabeleid. Zorg dat mensen tijdig en goed worden betrokken bij en voorgelicht over de beslissingen en het beleid van de organisatie in deze.
- Geef voorlichting over werkdruk en ongewenst gedrag. Soms kunnen cursussen



timemanagement behulpzaam zijn om mensen beter in staat te stellen hun werk te organiseren.

### Omgangsvormen

- Stel samen met medewerkers gedragsregels op waarin staat wat de (on)gewenste omgangsvormen zijn in de organisatie. Op internet zijn voorbeelden van gedragscodes te vinden die hiervoor gebruikt kunnen worden.
- Zorg ervoor dat iedereen in de organisatie op de hoogte is van de regels. Denk ook aan uitzendkrachten, stagiairs, gedetacheerden of andere losse krachten. Zij zijn vaker dan anderen het doelwit van ongewenste omgangsvormen en moeten daarom goed weten wat de regels zijn en waar zij terecht kunnen als ze onheus worden bejegend.
- Wees er heel duidelijk over dat ongewenst gedrag niet getolereerd wordt en wordt aangepakt, met ontslag en strafvervolgning als uiterste middel.
- Zorg dat (on)gewenst gedrag een 'gewoon' gespreksonderwerp wordt, bijvoorbeeld tijdens werkoverleggen.
- Maak een klachtenregeling waarbij men in geval van problemen terecht kan bij de leidinggevende of een aanspreekpunt binnen of buiten het bedrijf (vertrouwenspersoon).
- Zorg voor een duidelijke procedure en neem afspraken ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op in het bedrijfsreglement.
- Zorg voor scholing van leidinggevendenden in omgaan met conflicten/problemen.

### Omvang van het werk

- Zorg voor een juiste verhouding tussen de omvang van de werkzaamheden en de tijd die er voor staat.
- Zorg dat drukke periodes afgewisseld worden met minder drukke periodes. Informeer medewerkers hierover tijdig en correct.
- Zorg voor naleving van de werktijdenregeling met de bijbehorende pauzes (cao).
- Voorkom (langdurig) overwerk en zorg voor een goede compensatie van overwerk.
- Geef medewerkers de mogelijkheid om hun vrije dagen en vakanties op te nemen.
- Moedig medewerkers aan om tijdig met hun leidinggevende afspraken te maken als privéomstandigheden hier aanleiding toe geven. Zorg voor duidelijke kaders hiervoor binnen de organisatie, bijvoorbeeld over betaald/onbetaald verlof, korter werken en aanpassing van werktijden.

### Inhoud van het werk

- Zorg voor een taakinhoud die past bij de capaciteiten van de medewerker, en die bestaat



uit voorbereidende, uitvoerende en ondersteunende taken. Hiermee wordt eenzijdigheid in het werk tegen gegaan en wordt voorkomen dat medewerkers langdurig werk moeten doen dat te veel of juist te weinig van hen vraagt.

- Zorg dat alledaagse problemen door de medewerkers zelf opgelost kunnen worden. Anders moeten er mogelijkheden zijn om problemen ergens ter sprake te brengen, bijvoorbeeld in het werkoverleg (organiserende taken). Spreek met de leidinggevenden af dat gesignaleerde problemen snel worden opgepakt.
- Zorg dat medewerkers zelf invloed kunnen uitoefenen op het werktempo, de werkmethode en de werkvolgorde (autonomie).
- Voorkom langdurig alleen werken.
- Zorg voor sociale en functionele contacten tijdens het werk. Dit bevordert niet alleen het welbevinden van de medewerker, maar ook het goed uitvoeren van de verschillende taken.
- Geef voldoende informatie over de inhoud van en eisen aan de werkzaamheden. Het ontbreken hiervan kan een bron van onzekerheid (en stress) zijn bij medewerkers.

#### Achtergrondinformatie

Voor management en medewerkers moet duidelijk zijn hoe binnen het bedrijf wordt omgegaan met werkdruk en werkstress. Duidelijk moet zijn dat het bedrijf wil voorkomen dat medewerkers hierdoor ziek worden of slechter gaan functioneren. Inventariseren of werkdruk/werkstress eventueel problemen oplevert en zo ja welke factoren daaraan bijdragen is een eerste stap om tot een aanpak te komen. Alleen dan kunnen de juiste maatregelen worden genomen.

De volgende factoren kunnen tot werkstress leiden:

- te veel werk gedurende te lange tijd
- werk dat de capaciteiten van mensen te boven gaat, bijvoorbeeld werk met een te grote verantwoordelijkheid of juist werk dat té eenvoudig is voor wat zij kunnen
- verkeerde planning en organisatie van het werk waardoor de planning in de war raakt, het werk afgeraffeld moet worden en wachttijden ontstaan
- te weinig regelmogelijkheden om zelf problemen op te lossen of er voor te zorgen dat het eigen werk beter georganiseerd kan worden
- gedrag van mensen, zoals onderlinge omgangsvormen, stijl van leidinggeven, cultuur in de organisatie (bijvoorbeeld 'altijd flink moeten zijn')
- ook ervaringen met agressief publiek of incidenten kunnen leiden tot stress.



## MEER INFORMATIE

- [Werkdruk](#)
- [Werkdruk en stress](#)
- [Seksuele intimidatie](#)
- [Agressie en geweld](#)
- [Werkdruk en werkstress](#)
- [Inventariseren van werkdruk](#)
- [Werkvermogen](#)

## BIJLAGEN

- [Bijlage 1 definities](#)
- [Bijlage 2 voorbeeld van een gedragscode](#)
- [Bijlage 3 Beknopt voorbeeld klachtenregeling](#)