



Arboportaal Werkdruk

Ongeveer één op de drie werknemers heeft last van werkdruk. Een serieus probleem waar werknemer en werkgever rekening mee moeten houden. Want zowel te veel als te weinig werkdruk kan leiden tot psychische en fysieke gezondheidsklachten.



Wat is werkdruk?

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;
- werk 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.

Niet altijd is het werk de directe oorzaak. Ook de persoonlijke situatie kan zorgen voor een verhoogde werkdruk:

- werknemers die moeilijk nee kunnen zeggen tegen werk;
- werknemers die erg perfectionistisch zijn;
- problemen thuis die veel aandacht opeisen.

Gevolgen werkdruk

Werkdruk kan leiden tot werkstress. 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.

Ook voor de organisatie heeft werkdruk grote gevolgen:

- ziekteverzuim als gevolg van lichamelijke klachten. (Jaarlijks melden 150.000 tot 300.000 mensen zich ziek vanwege werkstress!);
- werknemers hebben minder plezier in het werk;
- werknemers kunnen zich slechter concentreren;
- afname kwaliteit van het werk / productieverlies; en
- kans op ongevallen op het werk.

Wat zegt de wet over werkdruk?

Werkdruk valt in de Arboret (hoofdstuk 1) onder psychosociale arbeidsbelasting. Werkgevers zijn verplicht om een beleid te voeren dat deze psychosociale arbeidsbelasting voorkomt of beperkt.

In het Arbobesluit wordt deze eis in afdeling 4, artikel 2.15 nader uitgewerkt. Van werkgevers wordt verwacht dat zij een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie opstellen met een Plan van Aanpak. De onderwerpen hierin dienen zij ook daadwerkelijk uit te voeren. Ook moeten werknemers worden voorgelicht over de risico's van psychosociale arbeidsbelasting en de maatregelen die erop gericht zijn om deze te voorkomen of te beperken.

Het Burgerlijk Wetboek beschermt de werknemer eveneens tegen werkdruk. Volgens artikel 7:658 heeft de werkgever immers een zorgplicht voor de veiligheid van de werkomgeving en moet deze maatregelen treffen om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werk schade lijdt.

Als werkgevers niet voldoende aandacht besteden aan het terugdringen van werkdruk, kan de Inspectie SZW een boete opleggen.

Cao's en arbocatalogi

In veel cao's zijn afspraken gemaakt rond werkdruk. Bijvoorbeeld dat het bedrijf een bepaalde quickscan moet afnemen of dat men een bepaalde bezetting moet hebben. Sommige van deze afspraken zijn opgenomen in een arbocatalogus. Naast de cao-afspraken hebben sommige (vooral grote) bedrijven ook regels in het bedrijfsreglement.

Wat kunnen bedrijven doen tegen werkdruk?

De aanpak van werkdruk vereist maatwerk. Daarom is het goed om als bedrijf een aantal algemene aandachtspunten in acht te nemen om de problemen zo veel mogelijk in de kiem te smoren. Bij de aanpak van werkdruk is het aan te raden om vooral rekening te houden met factoren binnen de organisatie. Tegelijkertijd moet gekeken worden 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 werknemers 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 piekdruk of bij ziekte.
- Zorg ervoor dat medewerkers voldoende kunnen pauzeren.
- Zorg ervoor dat er na een periode van drukte een rustige periode is.

Een uitgebreider overzicht van technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van werkdruk is te vinden in het [Kennisdossier Werkdruk van Arbokennisnet](#) (hoofdstuk 6).

Werkdruk in kaart brengen

Werken aan werkdruk begint in de organisatie echter niet bij het kiezen van maatregelen, maar met het vaststellen van de problemen die er zijn. Iedere organisatie zal zelf moeten onderzoeken wat en in welke situatie de bronnen voor werkdruk zijn. Vervolgens kunnen daarbij passende maatregelen gezocht worden. Het is raadzaam om eerst in de eigen arbocatalogus te kijken wat daarin staat opgenomen over werkdruk. Vervolgens kunnen de onderstaande bronnen van dienst zijn:

- **Inspectie SZW** – De Inspectie SZW heeft voor het in kaart brengen van werkdruk twee instrumenten ontwikkeld: de signaleringsmethoden werkdruk om de werkdruk te beschrijven en de vragenlijst werkdruk die helpt bij het bedenken van maatregelen tegen werkdruk.
- **Preventie Leidraad** – Ontwikkeld in opdracht van de Commissie het Werkend Perspectief. De Preventie Leidraad bestaat uit twee delen: een gespreksprotocol en een stappenplan om de oplossingen voor gesignaleerde problemen met de hele afdeling uit te werken en te verankeren in de organisatie.
- **WAI** – De Work Ability Index is een vragenlijst die meet hoe werknemers lichamelijk en geestelijk in staat zijn hun werk te doen (workability). De WAI is onderdeel van een breed concept van werkvermogen. Het concept levert een bijdrage aan de duurzame inzetbaarheid van werknemers door het werkvermogen in kaart te brengen.
- **WEB-model**- Het Werkstressoren Energiebronnen Burnout-model (WEB-model) gaat ervan uit dat iedere beroepsgroep zijn eigen specifieke stressfactoren heeft. Het WEB-model deelt de aspecten van het werk op in twee groepen: werkstressoren (aspecten van het werk die voor stress zorgen, zoals werkdruk of conflicten) en energiebronnen (aspecten van het werk die juist energie geven, zoals goed contact met collega's, leuk werk en veel sturingsmogelijkheden.)
- **Quick Scan Werkdruk** – Instrument waarmee werkdruk goed in kaart wordt gebracht en waarbij de individuele resultaten met normgroepen kunnen worden vergeleken. De vragenlijst is via internet beschikbaar en laat na het invullen direct resultaten zien.
- **VBBA** - De Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA) wordt veel gebruikt door arbodiensten en rechtstreeks door organisaties zelf om, naast werkdruk, een groot aantal andere onderwerpen te meten die relevant zijn voor de werkbeleving. Vanaf 2012 is de VBBA 2.0 standaard en kan worden aangevraagd bij de SKB. Organisaties kunnen hiermee onderzoeksresultaten vergelijken met gedetailleerde benchmarks.
- **TNO Nova Web** – Door TNO ontwikkeld om medewerkers meer invloed te geven op het werk. De vragenlijst meet werkdruk met dezelfde vragen als de VBBA, maar kijkt daarnaast nadrukkelijk naar de organisatie van het werk.
- **InternetSpiegel** - De InternetSpiegel van TNS NIPO wordt veel gebruikt door overheidsinstanties. Net als bij de VBBA komen naast werkdruk ook andere onderwerpen aan bod. De InternetSpiegel kan grotendeels zelf worden ingericht via de internetsite.
- **IWS Medewerker Monitor** - De Medewerker Monitor van het Instituut Werk en Stress is gebaseerd op het bekende Werkstressoren Energiebronnen Burnout-model. De monitor brengt werkdruk in kaart, maar relateert dit ook aan energiebronnen en stressoren binnen een organisatie. Ook gevolgen, als ziekteverzuim en tevredenheid, worden in kaart gebracht.

Wat kunnen medewerkers zelf doen tegen werkdruk?

- Neem voldoende pauzes, ook als het lijkt, dat daar geen tijd voor is.
- Zorg voor een goede planning van de werkzaamheden.
- Durf nee te zeggen. Niet elke klus hoeft altijd (direct) uitgevoerd te worden. Vraag of het echt niet anders kan en bespreek alternatieven.
- Beperk overwerk zoveel mogelijk; bij voortdurend overwerk is er sprake van een structureel probleem dat de werkgever moet oplossen.

- Vraag om hulp; collega's en leidinggevenden zullen niet snel zien dat de werkdruk hoog is.
- Luister naar het eigen lichaam.

Nieuws



Zelfinspectie.nl
Werkdruk en ongewenst gedrag

Inspectie SZW
Inspectie op Toezicht
Werkdrukdruk

Voorkom werkdruk en ongewenst gedrag

Te hoge werkdruk en ongewenst gedrag kunnen de stress, ernst zaken. Kijk of u genoeg doet om dit te voorkomen of kies een thema voor meer informatie. Lees meer »

Kies een zelfinspectie

- Te hoge werkdruk
- Pesten, discriminatie en seksuele intimidatie
- Agressie & geweld door derden

Online tool helpt werkgever bij voorkomen te hoge werkdruk en ongewenst gedrag

27-06-2016 | 15:14

SCP: Vrije tijd vrouwen minder 'vrij'

Vrouwen hebben even veel vrije tijd als mannen, maar ervaren meer tijdsdruk (dat wil zeggen: een gevoel van gejaagdheid en...

08-03-2016 | 14:59

Aandacht voor werkdruk, agressie en geweld blijft nodig in zorg en welzijn

De Inspectie SZW heeft eind 2014 en begin 2015 in de sector zorg en welzijn een aantal instellingen geïnspecteerd. De...

22-12-2015 | 16:16

Werkstress als examenvak

De cijfers zijn duidelijk: 240.000 jonge werknemers tussen de 25 en 35 jaar lopen het risico op een burn-out. Hoe komt dat? En...

23-11-2015 | 09:00

Cijfers Arbobeleid in heel Europa: Esener-2

Bijna 50.000 organisaties in 36 landen, waaronder de 28 lidstaten, hebben meegedaan aan het Esener-onderzoek. Het onderzoek...

06-10-2015 | 09:00

CBS: Ook leerkrachten hebben last van pesten

Niet alleen scholieren hebben last van pesten, maar ook hun leerkrachten. Bijna 1 op de 10 mensen die in het onderwijs werken,...

24-09-2015 | 10:22