

*WERKDRUK
AUTOVERHUUR*

Autoverhuurbedrijf

Wilt u ook veilig en gezond werken? In deze arbocatalogus vindt u praktische oplossingen en nuttige tips om arborisico's in uw bedrijf effectief aan te pakken.

Inhoudsopgave

1.	Werkdruk autoverhuur	3
1.1.	<i>Metten = weten</i>	<i>6</i>
1.2.	<i>Slim organiseren.....</i>	<i>7</i>
1.3.	<i>Kennis en Vaardigheden.....</i>	<i>8</i>
1.4.	<i>Samenwerken.....</i>	<i>9</i>
1.5.	<i>Automatisering.....</i>	<i>11</i>
1.6.	<i>Vergroot werkplezier</i>	<i>12</i>
1.7.	<i>Signalen van stress</i>	<i>14</i>
1.8.	<i>In gesprek</i>	<i>15</i>

1. Werkdruk autoverhuur

Risicobeschrijving

Werkdruk maakt onderdeel uit van een algemener begrip, namelijk psychosociale arbeidsbelasting. De wet verstaat onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA): werkdruk, agressie en geweld, seksuele intimidatie, pesten en discriminatie. We richten ons in deze catalogus op werkdruk. Er is sprake van werkdruk als er een ongezonde balans is tussen werkbelasting en belastbaarheid van de medewerker.

Werkdruk

Er is sprake van werkdruk als aan een medewerker eisen worden gesteld waaraan hij niet kan voldoen. Dat kan te maken hebben met:

- Het werk (piekbelasting, te veel of te moeilijk werk).
- De capaciteiten van de medewerker (opleiding, ervaring, communicatievaardigheden, etc.).
- De manier waarop een klant, collega of planner eisen stelt aan de medewerker.
- De manier waarop een medewerker die eisen interpreteert.
- Het ontbreken van de juiste bevoegdheden.

Bij het ontstaan van te hoge werkdruk spelen kan het volgende een rol spelen:

- Het tijdstip van de dag;
- De dag van de week;
- Naderende vakanties en feestdagen;
- Een collega is op vakantie of met (ziekte)verlof;
- Klanten die snel een auto willen huren, terwijl (bijna) alles al verhuurd is;
- Files waardoor het ophalen en wegbrengen van auto's langer dan gepland duurt;
- De afhankelijkheid van andere afdelingen.

De mate waarin een medewerker werkdruk ervaart, wordt bepaald door een combinatie van de aard van het werk en de uitvoerende persoon. Werkdruk vormt één van de risicofactoren voor het ontstaan van werkstress.

Werkplezier brengt meer balans in de werkdruk. Ofwel als een medewerker veel werkplezier ervaart kan hij beter omgaan met een hoge werkdruk. Een goede aanpak van werkdruk richt zich op het verminderen van werkdruk en vergroten van werkplezier.

Werkstress

Te hoge werkdruk en te weinig werkplezier kunnen leiden tot werkstress. Als stress vaak voorkomt of te lang duurt leidt het tot stressklachten. Stressklachten zijn er in alle soorten en maten en variëren van vermoeidheid, hoofdpijn en maagklachten tot pijn op de borst en slaapproblemen. De kans op slecht functioneren en verzuim neemt toe als de stressklachten groter zijn en langer duren. Werkstress hoeft niet te worden veroorzaakt door de werksituatie

alleen. Ook de combinatie van hoge belasting op het werk met belasting in het privéleven kan stressklachten veroorzaken en leiden tot verminderd functioneren op het werk.

Zelfonderzoek werkdruk mobiliteitsbranche

De wet verplicht iedere werkgever om zelf te onderzoeken hoe het met de beleving van werkdruk en werkstress is gesteld binnen het bedrijf. De BOVAG heeft samen met vakbonden een zelfonderzoek naar werkdruk ontwikkeld waarbinnen een bedrijf een globale meting ten aanzien van werkdrukbeleving uitvoert.

Praktische oplossingen beschrijving

Onderstaand staan praktische oplossingen met concrete maatregelen om te hoge werkdruk binnen het bedrijf terug te dringen. De bedoeling van onze arbocatalogus is om zowel werkgevers/leidinggevenden als medewerkers praktische informatie te geven om in hun werkomgeving de werkdruk te beheersen. Heeft een medewerker signalen van stress, kijk dan eens naar de maatregel signalen van stress en ga als leidinggevende en medewerker in gesprek over de signalen en de oplossingen.

Oplossingen tabel

De oplossingen zijn weergegeven in tabellen in het volgende hoofdstuk.

Normen en wetten

- Burgerlijk Wetboek artikel 7:658 lid 1 zorgplicht.
- Arbowet: artikel 3, lid 2 introduceert de term „psychosociale arbeidsbelasting“.
- Arbobesluit: artikel 2.15, lid 1 PSA.
- De Arbeidstijdenwet (ATW).
- In de CAO zijn nadere afspraken gemaakt over werk- en rusttijden.

Achtergrondinformatie

Arbsite mobiliteit:www.arbomobiel.nl

Arbsite FNV Bondgenoten:www.arbobondgenoten.nl

Brancheorganisatie BOVAG:www.bovag.nl

Een handige site over arbo-onderwerpen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid:www.arboportaal.nl

Inspectie SZW (voormalige arbeidsinspectie):www.inspectieszw.nl

Trainingen of kwalificaties:www.innovam.nl

Informatie over arbeidstijden en de arbeidstijdenwet:www.arboportaal.nl

De gespreksdriehoek met handleiding. Door deze te gebruiken, kun leidinggevende en medewerker de oorzaken van bijvoorbeeld werkstress beter boven tafel krijgen en makkelijker tot oplossingen komen:[gespreksdriehoekgespreksdriehoek handleiding](#)

Het artikel 'in gesprek over stress' beschrijft hoe een leidinggevende in drie stappen samen met een medewerker tot oplossingen voor stress kan komen:www.werkenveiligheid.nl
Kennisdossier werkdruk:www.arbokennisnet.nl

1.1. Meten = weten

	Meten = weten
Oplossingen voor	Werkdruk Autoverhuur
Type oplossing	Om gerichte maatregelen te kunnen nemen, moet men weten hoe hoog de werkdruk is en of en in hoeverre medewerkers daar last van hebben.
Beschrijving oplossing	<p>Hieronder volgen tips voor leidinggevenden en medewerkers om werkdruk te meten. Er is een korte peiling naar werkdruk voor medewerkers. De score geeft aan of het nodig is om bijvoorbeeld het uitgebreidere zelfonderzoek naar werkdruk in te vullen.</p> <p>Tips voor leidinggevenden</p> <ul style="list-style-type: none">- Medewerkers kunnen zelf het beste aangeven wanneer sprake is van werkdruk, bijvoorbeeld met een korte peiling.- De score van de korte peiling naar werkdruk kan aanleiding geven tot het invullen van het uitgebreidere zelfonderzoek werkdruk. Het is dan duidelijk wat de oorzaken van de werkdruk in het bedrijf zijn. Daar kunnen dan verbeteringen in aangebracht worden. <p>Kort stappenplan over een meting van werkdruk:</p> <ul style="list-style-type: none">- Begin met de RI&E e/o korte peiling om de werkdruk te meten en bespreekbaar te maken.- Overleg met de medewerkers over knelpunten die leiden tot werkdruk.- Bespreek tijdens dat overleg mogelijke verbeterpunten. <p>Tips voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none">- Ervaar je hoge werkdruk? Vraag dan aan je leidinggevende naar een meting en stel de verdere afwikkeling van bovengenoemd stappenplan voor.- Heb je vaak last van te hoge werkdruk? Kijk dan ook eens naar de maatregel signalen van stress.- Heb je gezondheidsklachten waarvan je denkt dat ze met te hoge werkdruk te maken hebben? Maak dan een afspraak met de bedrijfsarts of je huisarts.

1.2. Slim organiseren

	Slim organiseren
Oplossing voor	Werkdruk Autoverhuur
Type oplossing	Met een goede werkplanning en -organisatie kunnen medewerkers tijdens drukke momenten de klantenstroom efficiënt afhandelen.
Beschrijving oplossing	<p>In een autoverhuurbedrijf komen regelmatig piekmomenten in de hoeveelheid werk voor. Dan moet er heel veel gedaan worden in weinig tijd. Door het werk slim te organiseren en te plannen, kunnen de medewerkers de werkdruk dan toch in de hand houden.</p> <p>Tips voor leidinggevenden</p> <ul style="list-style-type: none">- Met een geautomatiseerd planningsysteem <link naar automatisering> kan bij drukte efficiënt gewerkt worden. Met een blik op het (digitale) planbord is de status van de auto's te zien en is zichtbaar welke voertuigen nog naar een andere locatie moeten.- Vaste klanten hoeven niet steeds alle stappen van het verhuurproces te doorlopen. Voorbeelden:<ul style="list-style-type: none">• Geef vaste klanten een klantenkaart. Door deze en hun legitimatiebewijs te tonen, kunnen ze direct de klaar staande auto meekrijgen.• Een selfservice punt waar de klant zich kan inchecken inclusief zijn ID en rijbewijs scanner, waarachter direct ook een check plaats vindt.• Met geautomatiseerde car sharing kunnen ze snel en efficiënt een auto huren.- Is bekend wie de volgende dag welke auto huurt? Leg alles vooraf zoveel mogelijk klaar: scheelt bij het ophalen een hoop tijd!- Kijk bij topdrukke wie (extra) in te zetten is. Hoe breder inzetbaar iedereen is, hoe makkelijker piekdrukke op te vangen is. Kijk hiervoor ook eens naar de maatregel kennis en vaardigheden. <p>Tips voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none">- Leg, indien mogelijk, aan het eind van de werkdag zo veel mogelijk klaar voor de volgende ochtend.- Leg aan het begin van de werkdag zo veel mogelijk klaar, zodat de klantenstroom snel is af te handelen.- Maak voor een goed overzicht aan het begin van de werkdag een lijst met zaken die gedaan moeten worden. En als het niet past in een werkdag, stel dan prioriteiten.

1.3. Kennis en Vaardigheden

	Kennis en Vaardigheden
Oplossing voor	Werkdruk Autoverhuur
Type oplossing	Hoe breder inzetbaar een medewerker in een autoverhuurbedrijf is, hoe makkelijker piekbelasting op te vangen is.
Beschrijving oplossing	<p>Hieronder volgen voor leidinggevend en medewerkers tips over kennis en vaardigheden op peil brengen.</p> <p>Tips voor leidinggevend</p> <ul style="list-style-type: none">- Kijk in een functioneringsgesprek met de medewerker naar verbetermogelijkheden. Wat heeft hij nodig om beter te kunnen functioneren? Een gerichte training? Coaching? Koppeling aan een ervaren collega?- Voorkom dat er uitsluitend onervaren personeel aanwezig is. Zorg zo veel mogelijk voor een mix van ervaren en onervaren personeel.- Maak tijdens piekmomenten gebruik van flexibel in te zetten hikers.- Gerichte cursussen om kennis en vaardigheden op peil te brengen en houden zijn te volgen bij:<ul style="list-style-type: none">• Innovam.- Vraag tijdens gesprekken met solliciterende medewerkers goed door op kennis en ervaring.- Laat medewerkers rouleren over andere vestigingen om zo van elkaar te leren.

1.4. Samenwerken

	Samenwerken
Oplossing voor	Werkdruk Autoverhuur
Type oplossing	In een autoverhuurbedrijf is een goede samenwerking tussen baliemedewerker, planner en hikers een vereiste. Zeker als het druk is, zijn teamwork, ervaring en oplossingsgericht denken belangrijke vaardigheden.
Beschrijving oplossing	<p>Tips voor leidinggevende</p> <ul style="list-style-type: none">- Stimuleer onderlinge samenwerking. Rijd eens mee met een hiker. Vraag aan de medewerkers hoe ze de gang van zaken op het werk vinden. Hebben ze suggesties om de onderlinge samenwerking te verbeteren en om beter op elkaar af te stemmen. Informeer tijdens de koffie eens naar 'wat gaat goed' en 'wat kan beter'?- Maak met de medewerkers duidelijke afspraken over het invoeren van hulp bij drukte.- Om in een team de werkdruk gezond te houden én te zorgen dat het werk goed gedaan wordt, speelt je als leidinggevende - in de ideale situatie - twee rollen:<ol style="list-style-type: none">1. taakgericht leiding geven: sturen, plannen, organiseren en controleren.2. mensgericht leiding geven: coachen, luisteren, ondersteunen en vragen stellen. Afhankelijk van de situatie kiest je als leidinggevende voor een van de twee rollen. Hoe beter beide in balans zijn, hoe groter de kans dat het team zijn resultaten haalt en de werkdruk gezond blijft.- Er zijn trainingen die ondersteuning bieden op je leidinggevende taken, zoals de training Praktisch leidinggeven.- Hoe herken je als een medewerker veel stress heeft? Kijk eens naar de oplossing signalen van stress.- Conflicten ondermijnen de samenwerking, omdat medewerkers hierdoor vaak niet meer bereid zijn in elkaar te investeren en elkaar te informeren. Dit is funest voor de samenwerking. Laat conflicten daarom nooit voortwoekeren, maar ga met de medewerkers waar het over gaat in gesprek.- Wil je weten hoe jij het als leidinggevende doet op het gebied van mensgericht leidinggeven? Vraag dan je medewerkers of ze de checklijst leiderschap in willen vullen. <p>Tips voor mensgericht leidinggeven</p> <p>Stel veel vragen aan de medewerkers. Denk hierbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Wat was vandaag leuk in je werk?- En wat juist niet?- Heb je ideeën hoe dat anders kan? <p>Doet een medewerker iets anders dan jij als leidinggevende wilt?</p>

- Vraag hem dan eerst waarom hij dat zo doet: wellicht heeft hij toch een goede reden;
- Luister naar hem en leg uit waarom jij het anders wilt;
- Stuur dan direct de goede kant op door hem te vertellen hoe jij het wilt en waarom.

Tip voor medewerkers

- Om te kunnen samenwerken moet je beschikken over voldoende communicatieve vaardigheden. Welke zijn bij jou sterk ontwikkeld? Welke wil je verbeteren? Het gaat hier onder andere om kunnen luisteren, vragen stellen, feedback geven én ontvangen. Als je je wilt verbeteren, bespreek dan de mogelijkheden met je leidinggevende

1.5. Automatisering

	Automatisering
Oplossing voor	Werkdruk Autoverhuur
Type oplossing	Door het verhuurproces te automatiseren wordt efficiënter, volgens een betere planning en met meer overzicht gewerkt. Vooral tijdens de werkpieken wordt per tijdseenheid meer werk verricht en daalt de werkdruk. En doorgevoerde automatisering heeft ook op andere aspecten een positieve invloed op werk en werkdruk.
Beschrijving oplossing	<p>Er bestaat software die speciaal voor autoverhuurbedrijven is ontwikkeld. Iedere software heeft zo zijn eigen voordelen. Weeg goed af welke het beste bij je past. Hieronder een opsomming van positieve en negatieve invloeden op de werkdruk:</p> <p>Voordelen specifieke software</p> <p>Mogelijke koppeling met andere activiteiten, zoals lease, klantenbeheer, contracten of financiële administratie.</p> <p>De werkplanning biedt direct zicht op de actuele status van het wagenpark.</p> <p>Efficiëntere facturering, planning en de financiële administratie.</p> <p>Kortere wachtrijen aan de balie.</p> <p>Bij sommige software zijn handige extra's verkrijgbaar, zoals:</p> <p>Het starten van een ID-scan met koppeling aan het klantdossier.</p> <p>Het intekenen van schades aan auto's, wat automatisch op een pre-rentformulier wordt weergegeven.</p> <p>Integratie met Elena, zodat tijdens het vastleggen van de huurovereenkomst de huurder en bestuurder automatisch worden gecontroleerd.</p> <p>Nadelen specifieke software</p> <p>Digitalisering vraagt een investering en je moet wennen aan de nieuwe manier van werken. De gebruikers bepalen uiteindelijk of het automatiseringssysteem met kans van slagen ingevoerd wordt. Neem de tijd om je medewerkers te (laten) informeren en zorg voor goede begeleiding.</p> <p>Voor optimaal gebruik kan een goed geïnstalleerde server noodzakelijk zijn, waarvoor een extra investering vereist is.</p> <p>Tips voor de leidinggevenden</p> <p>Gebruik een rustige periode om automatisering in te voeren of aan te passen, zodat je team de tijd heeft het systeem te leren kennen en het proces aangepast kan worden aan jouw situatie.</p> <p>Laat medewerker meebeslissen bij nieuwe en gewijzigde automatisering, deze is tenslotte de gebruiker.</p>

1.6. Vergroot werkplezier

	Vergroot werkplezier
Oplossing voor	Werkdruk Autoverhuur
Type oplossing	Sommige dingen in het werk zijn niet leuk en andere geven juist energie en/of plezier. Door meer plezier aan het werk toe te voegen kunnen medewerkers veel meer aan. En hebben ze er minder last van als de werkdruk een keer te hoog is.
Beschrijving oplossing	<p>Beschrijving oplossing</p> <p>Als je medewerkers vraagt wat ze het belangrijkste vinden van hun werk dan antwoorden verreweg de meesten: plezier in het werk! Hoe zit dat dan met werkplezier?</p> <p>In het werk zitten energievreters en energiegevers.</p> <div data-bbox="486 918 1361 1442" data-label="Diagram"><p>The diagram shows a seesaw with a fulcrum in the center. On the left side, which is higher, are four orange boxes representing 'Energievreters' (energy drains): 'Te veel reparaties tegelijkertijd', 'Veeleisende klant', 'Defect gereedschap', and 'Onduidelijk wat je moet doen'. On the right side, which is lower, are four green boxes representing 'Energiegevers' (energy givers): 'Afwisselend werk', 'Contact met klanten', 'Samenwerken met collega's', and 'Zelfstandigheid'.</p></div> <p>Pak energievreters die te beïnvloeden zijn aan en accepteer dat er energievreters zijn die niet te beïnvloeden zijn. Op een onverwacht lastiger klus heeft een medewerker bijvoorbeeld geen invloed.</p> <p>Voeg - waar mogelijk - energiegevers toe. Hoe meer energiegevers, hoe plezierig het werk. En hoe makkelijker medewerkers om kunnen gaan met de eventuele energievreters. Lees meer hierover in ‘Op zoek naar balans’</p> <p>Kijk ook eens naar:</p> <ul style="list-style-type: none">- De feiten en weetjes over plezier in het werk.- Het voorbeeld 'Werkplezier is onze kernwaarde'.

Tips voor leidinggevenden

Hoe kun je energiegevers vergroten of toevoegen? Het kost meestal helemaal niets!

- Geef bijvoorbeeld iedere dag 3 complimenten aan je medewerkers, ook als het om zaken gaat die je van hen verwacht. "Ze doen het iedere dag toch maar weer."
- Deel je successen met je medewerkers. Zijn er tevreden klanten, deel het met je medewerkers. Is er een goede maand geweest voor jou als ondernemer, deel dat dan ook met het team. Bijvoorbeeld door het ze te vertellen of door iets lekkers bij de koffie of de lunch.
- Bij een [coachende stijl van leidinggeven](#) is de kans op meer werkplezier groter.

Tips voor medewerkers

- Deel iedere dag 3 complimenten uit. Aan directe collega's, of aan je leidinggevende. Misschien krijg je een compliment terug.
- Stel je ook open voor complimenten van anderen. Een compliment van een collega over je werk krijg je als medewerker niet voor niets.
- Bekijk aan het eind van een dag eens wat je allemaal gedaan hebt, wat je geleerd hebt, wat er goed gegaan is, en waar je geleerd hebt van je fouten: kijken naar je successen geeft ook energie. Hoe trots kun je aan het eind van een werkdag zijn dat het jou gelukt is om auto's of motoren weer goed werkbaar te hebben?
- Neem de tijd voor een kopje koffie met elkaar. Doe dit ook als het druk is, maar neem dan wel een kortere koffiepauze.
- Vind je je werk te moeilijk, te makkelijk of te saai? Erger je je aan bepaalde zaken? Bedenk dan eens wat er anders zou kunnen in je werk. En ga met dat idee eens in gesprek met je leidinggevende. Wie weet kan er iets veranderen waardoor je je werk plezieriger kunt maken. Vind je dat gesprek lastig, kijk dan eens naar een van de [video's](#) over het voeren van gesprekken met je leidinggevende.

1.7. Signalen van stress

	Signalen van stress
Oplossing voor	Werkdruk Autoverhuur
Type oplossing	Als de werkdruk (langdurig) te hoog is, kunnen medewerkers last krijgen van stress. Als signalen van stress tijdig herkend en besproken worden, is veel ellende te voorkomen. Die signalen zijn namelijk energievreters en een bekende voorloper van langdurig verzuim
Beschrijving oplossing	<p>In een lastige situatie zal de ene persoon sneller stress ervaren dan de ander. Iedereen is hierin verschillend. Daarom is het van belang dat die signalen snel herkend worden en dat er snel een serieus gesprek tussen leidinggevende en medewerker gepland wordt.</p> <p>Tips voor leidinggevenden</p> <p>Signalen van stress zijn signalen die er eerder niet waren. Kijk eens in de Signalenlijst overspannenheid, burn-out en werkstress om ze te herkennen. Het is niet eenvoudig om een goed gesprek te voeren met een medewerker die echt gestrest is. Een paar tips:</p> <p>Voer het gesprek altijd onder 4 ogen.</p> <p>Kijk eerst samen met de medewerker wat de stress-oorzaak meten = weten is.</p> <p>Vraag de medewerker wat hij al gedaan heeft om de stress te verminderen.</p> <p>Kijk of jijzelf suggesties kunt doen om de stress bij de medewerker te verminderen.</p> <p>Voeg waar mogelijk energiegevers toe, zodat de medewerker de energievreters makkelijker aankan.</p> <p>Tips voor medewerkers</p> <p>Ervaar je signalen van ongezonde werkdruk, die er eerder niet waren? Laat die niet doormodderen, maar bespreek ze, met het doel om gerichte maatregelen te nemen. Dit kan in een gesprek met je leidinggevende. Soms kan een goede vriend of vriendin ook de juiste feedback geven. Als je medische klachten hebt, bespreek deze dan met de huisarts of de bedrijfsarts.</p> <p>De grootste valkuil is om geen tijd en aandacht te geven aan signalen die er eerder niet waren, met als excuus dat de werkdruk daar nu te hoog voor is.</p>

1.8. In gesprek

	In gesprek
Oplossing voor	Werkdruk Autoverhuur
Type oplossing	Een te hoge werkdruk oplossen doe je meestal niet alleen, maar vaak samen met anderen. Meestal zijn dat de leidinggevende en/of collega's.
Beschrijving oplossing	<p>Tips voor leidinggevenden</p> <ul style="list-style-type: none">- Heeft een medewerker last van een te hoge werkdruk? Wacht dan niet te lang, maar ga met hem in gesprek. Hoe?<ul style="list-style-type: none">• Kijk eens naar een van de video's met tips over hoe je zo'n gesprek kunt aanpakken.• Lees de tips voor leidinggevenden over hoe je zo'n gesprek het beste kunt voeren.• Gebruik de methode van luisteren, samenvatten en doorvragen• Geef constructieve feedback. <p>Tips voor medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none">- Een te hoge werkdruk kun je meestal niet in je eentje oplossen. Als er iets moet veranderen, is je leidinggevende degene met wie je daar het best over kunt overleggen. Enkele tips voor dit overleg:<ul style="list-style-type: none">• Doe eerst de test Hoe blij ben jij met je werk? om te weten waar het goed gaat en wat er beter kan.• Doe een of meer van de vervolgtesten om meer in detail te zien waar het goed gaat of waar het beter kan. Uit die test komen per onderwerp concrete tips. Je kunt uit vragen kiezen over werkplezier, werktempo, pieken en dalen in het werk, werk-privé, rol leidinggevende, rol collega's, toekomstonzekerheid, energie en werksfeer.• Vind je zo'n gesprek met je leidinggevende lastig? Kijk dan naar één van de video's over hoe je zo'n gesprek met je leidinggevende het beste kunt voeren en wat je beter niet kunt doen.• Wil je met iemand anders over je situatie praten? Neem dan contact op met één van de adviseurs van coaches mensmobiel.